

Ш.Батсүх, Я.Долгоржав, Б.Ганцоож

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ИРГЭДЭД ОЙРТУУЛАХ НЬ

*Нэг цонхны үйлчилгээ, ТҮЦ машин,
Иргэд хүлээн авах төв*



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГ ЭРХЛЭХ ГАЗАР
УДИРДЛАГЫН АКАДЕМИ

Ш.Батсүх, Я.Долгоржав, Б.Ганцоож

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ИРГЭДЭД ОЙРТУУЛАХ НЬ

*Нэг цонхны үйлчилгээ, ТҮЦ машин,
Иргэд хүлээн авах төв*

УЛААНБААТАР ХОТ
2015 ОН

DDC
320
Б-34

Ш.Батсүх, Я.Долгоржав, Б.Ганцоож

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ИРГЭДЭД ОЙРТУУЛАХ НЬ
Нэг цонхны үйлчилгээ, ТҮЦ машин, Иргэд хүлээн авах төв

© 2015 Зохиогчийн эрх хамгаалагдсан.

Энэхүү судалгааны ажлыг ХБНГУ-ын Конрад-Аденауэр-Сангийн захиалга, санхүүжилтээр Удирдлагын академийн судалгааны баг гүйцэтгэв.

Удирдлагын академи
Улаанбаатар – 36
Богд Жавзандамбын гудамж
Хан-Уул дүүрэг, Монгол улс
Утас: (976) 91055262
Имэйл: gantsooj@naog.gov.mn

ISBN – 978-99973-0-780-4

“Адмон принт” ХХК-д эхийг бэлтгэж хэвлэв.

АГУУЛГА

Товчилсон үгийн тайлал	4
Өмнөх үг	5
Зургийн жагсаалт	6
Хүснэгтийн жагсаалт	7
Удиртгал	
Судалгааны зорилго, зорилтууд	9
Судалгааны хамрах хүрээ, түүвэрлэлт	10
Судалгааны арга зүй	12
Нэг. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах нь	
1.1 Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах тухай ойлголт	16
1.2 Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, иргэдэд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах чиглэлээрх олон улсын туршлага	17
Хоёр. Төрийн үйлчилгээний зарим шинэ хэлбэрүүд	
2.1 Нэг цонхны үйлчилгээ	25
2.2 Төрийн үйлчилгээний цахим машин	39
2.3 Иргэд хүлээн авах төв	55
Дүгнэлт	61
Ашигласан материал	63

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛАЛ

АНН	Аж ахуйн нэгж
ЗДТГ	Засаг даргын Тамгын газар
ЗДГСТ	Засаглалыг дэмжих, төвлөрлийг сааруулах төв
ИНХ	Иргэдийн Нийтийн Хурал
ИТХ	Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал
ИТ	Иргэний танхим
НӨУ	Нутгийн өөрийн удирдлага
НЦУ	Нэг цонхны үйлчилгээ
ОНХС	Орон нутгийн хөгжлийн сан
ОНХНС	Орон нутгийн хөгжлийн нэгдсэн сан
СХС	Сумын хөгжлийн сан
СЯ	Сангийн яам
ТАХ	Төрийн албан хаагч
ТҮЦМ	Төрийн үйлчилгээний цахим машин
УИХ	Улсын Их Хурал
ХАБСТ	Хүний аюулгүй байдлын судалгааны төв
ШХА	Швейцарын хөгжлийн агентлаг

ӨМНӨХ ҮГ

Сүүлийн жилүүдэд дэлхий нийтэд төдийгүй манай оронд захиргааны шинэтгэлийн хүрээнд олон чухал өөрчлөлтийг хийсний нэг нь төрийн үүргийг хязгаарлаж, төрийн үйлчилгээг сайжруулах явдал байлаа. Төр зарим заавал өөрөө гүйцэтгэх шаардлагагүй ажил үйлчилгээгээ хувийн хэвшил болон иргэний нийгмийн байгууллагуудад шилжүүлэх (outsourcing), төр-хувийн хэвшлийн түншлэл (PPP)-ийг хөгжүүлж зарим томоохон төсөл, хөтөлбөрүүдийг хувийн аж ахуйн нэгжүүдээр концессийн гэрээгээр гүйцэтгүүлэх, зарим ажил үйлчилгээг хувьчлах зэргээр ачааллаа хөнгөлж зайлшгүй гүйцэтгэх үүргээ шуурхай бөгөөд чанартай сайн гүйцэтгэх хэрэгтэй гэсэн үзэл баримтлал давамгайлж ирсэн.

Энэ үзэл санааг хэрэгжүүлэх үүднээс олон төсөл, хөтөлбөр хэрэгжиж янз бүрийн үр дүнд хүрсэнийг бид мэдэж байгаа. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, түүнийг иргэдийн эрэлт хэрэгцээ, хүсэл сонирхолд нийцүүлэн шуурхай хүргэх, иргэдийг хэрэглэгчээ гэж үзэж, тэднийг дээдэлсэн үйлчилгээ үзүүлэх чиглэлээр өөрчлөлтүүд хийгдэж байна.

Удирдлагын академийн судалгааны баг ХБНГУ-ын Конрад-Аденауэр-Сангийн Монгол дахь суурин төлөөлөгчийн газрын дэмжлэгтэйгээр “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв” гэсэн гурван гол шинэлэг үйлчилгээгээр хязгаарлаж зургаан аймгийн 10 гаруй сум, нийслэлийн зарим дүүргүүдийг сонгон чанарын болон тоон судалгаа хийж үр дүнг нь эмхэтгэн уншигч Танд хүргэж байна.

Бидний судалгааны ажлыг санхүүжүүлж, үр дүнг хэвлэн уншигчдад хүргэхэд дэмжлэг үзүүлсэн Монгол дахь Конрад-Аденауэр-Сангийн суурин төлөөлөгч Др. Даниел Шмюкинг, төслийн менежер С.Ганзаяа болон сангийн хамт олонд гүн талархалаа илэрхийлье. Мөн бидний судалгааны ажилд дэмжлэг үзүүлсэн аймаг, нийслэл, сум, дүүрэг, баг, хорооны удирдлага, албан хаагчид болон судалгаанд хамрагдсан бүх хүмүүст баярласанаа илэрхийлэхэд таатай байна. Судалгааны ажлыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхэд үнэтэй цагаа зарцуулж, хичээл зүтгэл гаргаж ажилласан судалгааны багийн үндсэн болон гэрээт судлаачдад мөн талархал илэрхийлж ажлын амжилт хүсье.

Доктор, профессор Ш.Батсүх
Удирдлагын академийн дэд захирал

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1.	Судалгаанд оролцогчдын нас	10
Зураг 2.	Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин	11
Зураг 3.	Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлт	11
Зураг 4.	Судалгаанд оролцогчдын “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд хамрагдсан байдал	29
Зураг 5.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан мэдээлэл авах бололцоо	29
Зураг 6.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, үйлчилгээний төрлөөр	31
Зураг 7.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд цаашид нэмж оруулах үйлчилгээний төрлүүд	32
Зураг 8.	“Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болсон эсэх талаарх иргэдийн үнэлгээ	33
Зураг 9.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ?	35
Зураг 10.	Төрийн үйлчилгээний цахим машинаас үйлчилгээ авч буй байдал	40
Зураг 11.	ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл	41
Зураг 12.	ТҮЦ машины үйлчилгээний талаарх мэдээлэл иргэдэд хүрч буй байдал	44
Зураг 13.	Иргэдийн идэвхи, оролцоог сайруулах чиглэлээр иргэдийн гаргасан саналууд	45
Зураг 14.	ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу?	47
Зураг 15.	Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ?	50

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл авах бололцоо, үйлчилгээнд хамрагдсан байдал	30
Хүснэгт 2.	“Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болж чадсан уу?	33
Хүснэгт 3.	“Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болж чадсан уу?	34
Хүснэгт 4.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ?	36
Хүснэгт 5.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ?	36
Хүснэгт 6.	“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ?	37
Хүснэгт 7.	Төрийн үйлчилгээний цахим машинаас үйлчилгээ авч буй байдал, насны ангилалаар	40
Хүснэгт 8.	ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч буй байдал, боловсролын түвшингээр	41
Хүснэгт 9.	ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл, насны ангиллаар	42
Хүснэгт 10.	ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлүүд, боловсролын түвшингээр	43
Хүснэгт 11.	ТҮЦ машины үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хүрч буй байдал, насны ангилалаар	44
Хүснэгт 12.	Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машины үйлчилгээтэй холбоотой дараах зүйлүүдийг хэрхэн үнэлж байна вэ?	46
Хүснэгт 13.	Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машины үйлчилгээтэй холбоотой дараах зүйлүүдийг хэрхэн үнэлж байна вэ?	46
Хүснэгт 14.	ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу?	48
Хүснэгт 15.	ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу?	48

Хүснэгт 16.	ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу?	49
Хүснэгт 17.	Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ?	51
Хүснэгт 18.	Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ?	52
Хүснэгт 19.	Нээлттэй асуулт, түүврийн мэдээлэл	53

УДИРТГАЛ

Монгол Улсын Их Хурлын 1996 оны 38 дугаар тогтоолоор баталсан “Монгол Улсын төрөөс Засгийн газрын үйл ажиллагааны чиглэл, бүтцийн ерөнхий тогтолцооны өөрчлөлт, шинэчлэлийн талаар баримтлах бодлогын тухай” баримт бичигт төрийн үйлчилгээний тогтолцоог тодорхойлж өгсөн байдаг. Иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг ил тод, шуурхай, тогтвортой ажиллуулахтай холбогдсон чухал асуудлаар Монгол Улсын Засгийн газар төвлөрлийг сааруулах үйл явцад хувь нэмэр оруулах төрөл бүрийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж ирсэн билээ. Эдүгээ төрийн үйлчилгээг аймаг, нийслэл, сум, дүүрэг, баг, хорооны гэсэн дөрвөн түвшинд авч үзэж байгаа бөгөөд төрийн үйлчилгээний дийлэнх хэсэг нь орон нутгийн Засаг даргын Тамгын газраар дамжин хэрэгжиж байна. Орон нутгийн туршлагаас харахад төвөөс алслагдмал суурьшин амьдарч буй иргэдэд төрийн үйлчилгээг үр дүнтэй хүргэхэд бэрхшээл тулгарсан хэвээр байна. Дээрх асуудлуудыг шийдвэрлэхэд төвлөрлийг сааруулах, ардчилалыг дэмжихэд чиглэсэн олон талт өөрчлөлт шинэчлэл чухал үүрэгтэй юм.

Монгол Улсын төрийн захиргаа, төрийн албаны өөрчлөлт, шинэчлэл нь төрийн захиргааны бүх шатны байгууллага зорилт, чиг үүргээ мэдлэг чадвартай хүний нөөцийн хүчээр хэрэгжүүлэх, иргэдэд чанартай төрийн үйлчилгээ үзүүлэх, үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүдийг бий болгохыг шаардаж байна. Чухам ийм шаардлагын үүднээс төрийн үйлчилгээг иргэдэд ил тод, чирэгдэлгүй, шуурхай, хүртээмжтэй хүргэхэд чиглэгдэн хэрэгжиж буй төрийн үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүд нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машин”, “Иргэдийг хүлээн авах төв”-ийн үйл ажиллагаа зэрэг юм. Цаашид иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг хэрхэн сайжруулж, түүний хүртээмж, тогтвортой байдлыг хэрхэн дээшлүүлэх вэ гэдэгт төр засгийн төдийгүй орон нутгийн бүх түвшний удирдлага, төрийн албан хаагч бүр анхаарах хэрэгтэй гэдэг нь илэрхий байна. Түүнчлэн хэрэгжүүлж байгаа үйл ажиллагааныхаа ололт амжилт, туршлага, сургамж, тулгарч буй бэрхшээл, үр дүнг онол, арга зүйн болон практик талаас нь судалж тодруулах, судалгаанд тулгуурлан оновчтой шийдвэр гаргаж, ажил хэрэг болгох шаарлага ч нэмэгдсээр байна.

Судалгааны зорилго, зорилтууд

Төрөөс хэрэгжүүлж буй үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүд болох “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн үйл ажиллагааны өнөөгийн байдалд шинжилгээ хийж, төвлөрлийг сааруулах зорилтын хүрээнд тухайн үйлчилгээнүүдийн талаар тоон болон чанарын судалгаа хийж, үр дүнг боловсруулахад судалгааны зорилго оршино. Зорилгоо хэрэгжүүлэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэн ажиллаа. Үүнд:

- Төвлөрлийг сааруулах бодлогын хүрээнд төрийн үйлчилгээг хэрэгжүүлж буй хууль тогтоомж, эрх зүйн актууд, бодлогын баримт бичгүүдийг судалж, тэдгээрийн хэрэгжилт, үр дүнд шинжилгээ хийх,

- Төрийн үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүдийн талаарх олон улсын туршлагыг судалж, манай нөхцөлд хэрэглэх боломжийн талаар дүгнэлт хийх;
- Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах чиглэлээр урьд нь хийгдсэн болон одоо хийгдэж буй судалгаануудын тойм бэлтгэх;
- Төрийн үйлчилгээний зарим шинэ хэлбэрүүдийн үр дүнтэй хэрэгжүүлэх талаар тоон болон чанарын судалгаа хийж, дүгнэлт хийх,
- Судлагдсан чиглэлээр сонирхогч талуудад зориулсан гарын авлага бэлтгэх зэрэг зорилтуудыг дэвшүүлэн ажиллаа.

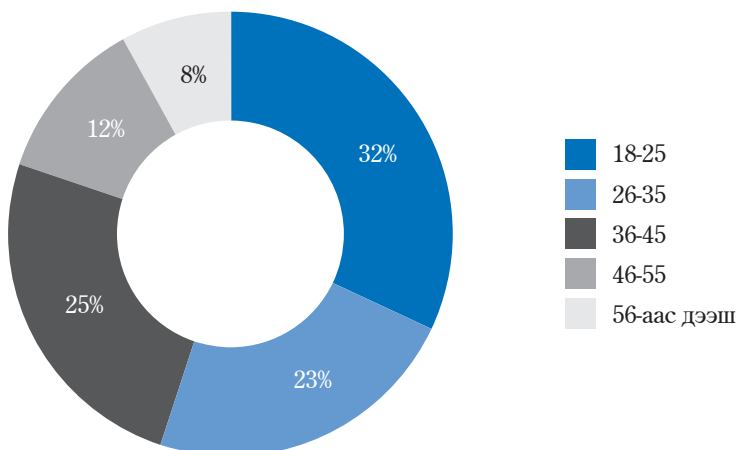
Судалгааны хамрах хүрээ, түүвэрлэлт

- “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв” зэрэг үйлчилгээний өнөөгийн байдлыг тодорхойлох
- Төрийн үйлчилгээ, зарим шинэ хэлбэрүүдийг иргэдэд хүргэж буй байдлыг судлах. Үүнд:
 - а. 6 аймаг, аймаг тус бүрийн 2 сумын Засаг дарга, ЗДТГ, зарим багийн Засаг даргын үйл ажиллагаа
 - б. Нийслэл, нийслэлийн 2 дүүргийн Засаг дарга, ЗДТГ болон хоёр хорооны Засаг даргын үйл ажиллагаа.

Судалгаанд оролцогчдын түүврийн мэдээлэл

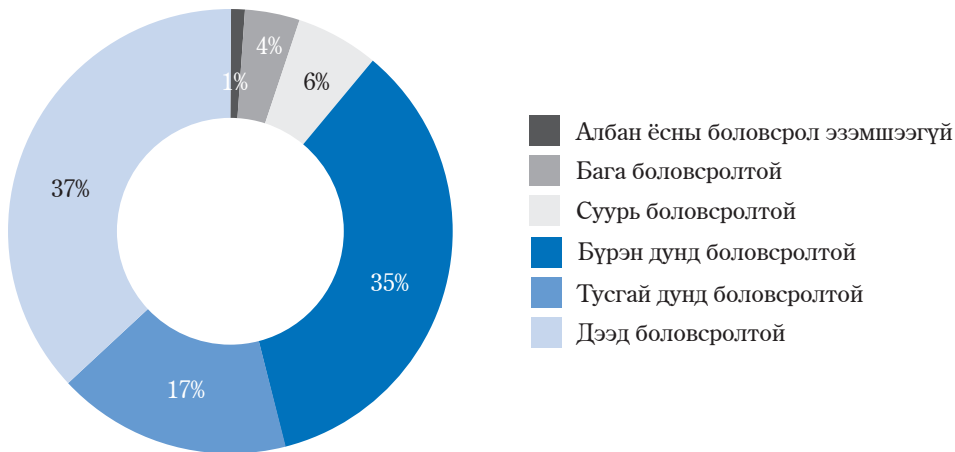
Асуулгын судалгаанд 6 аймаг, 2 дүүргийн хүн амын төлөөлөл болох 1403 хүнийг хамруулсан бөгөөд судалгаанд оролцсон иргэдийг нас, хүйс, боловсрол, ажил хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар харьцуулж үзлээ.

Зураг 1. Судалгаанд оролцогчдын нас



Судалгаанд хамрагдсаны 55 хувь нь 35 хүртлэх, 40 орчим хувь нь 35 ба түүнээс дээш насныхан байлаа. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийг насны бүтцээр нь авч үзвэл 32 хувь нь 18-25 насны, 23 хувь нь 26-35 насны, 37 хувь нь 36-55 насны, 8 хувь нь 56-аас дээш насны хүн ам байв.

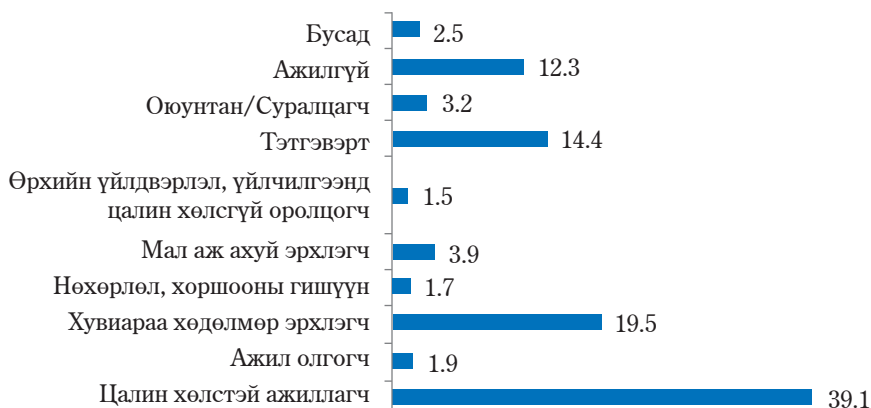
Зураг 2. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин



Судалгаанд харьцангуй өндөр боловсролтой иргэд хамрагдсан бөгөөд энэ нь судалгааны мэдээлэл, хариултын бодитой байдалд эергээр нөлөөлөх үзүүлэлт юм. Дээрх графикаас харахад судалгаанд хамрагдсан 10 хүн тутмын 5 нь (53.8 хувь) дээд болон тусгай дунд боловсролтой байсан бол суурь болон бага боловсролтой, эсвэл боловсрол эзэмшээгүй хүмүүс нийт судалгаанд хамрагдагчдад ердөө 10 хувийг эзэлж байна.

Хүн амын нийгэм, эдийн засгийн шинж байдлыг тодорхойлогч үндсэн үзүүлэлтийн нэг нь ажил эрхлэлт байдаг. Иргэд судалгаа авах үед чухам ямар ажил эрхэлж байгаа эсэхийг тодруулсан ба ингэхэд дараах үр дүн гарсан болно (Зураг 3).

Зураг 3. Ажил эрхлэлт



Судалгаанд хамрагдсан 4 иргэн тутмын нэг нь буюу 29.9 хувь нь судалгаа авах үед эдийн засгийн идэвхтэй үйл ажиллагаанд оролцоогүй буюу ажилгүй, суралцдаг, эсвэл тэтгэвэрт байдаг иргэд байна. Харин үлдсэн хувь нь ямар нэгэн орлого, цалинтай ажил эрхлэгчид байсан ба эдгээрээс хамгийн өндөр хувийг буюу 39,1 хувийг цалин хөлстэй ажиллагчид бүрдүүлсэн байна. Судалгаанд оролцогчдын 19,5 хувь нь хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 1,9 хувь нь ажил олгогчид байсан бол 8,3 хувь нь нөхөрлөл, хоршооны гишүүн, мал аж ахуйн үйлдвэрлэл эрхлэгч, өрхийн үйлдвэрлэлд цалин хөлсгүй оролцогчид байв.

Судалгааны арга зүй

Уг судалгааг төрийн үйлчилгээний онол, арга зүйг үндэслэн гүйцэтгэнэ. Монгол улс дахь нутгийн захиргааны байгууллагууд хуулиар тогтоосон чиг үүргийнхээ хүрээнд үйлчилгээгээ иргэдэд ойртуулах, шуурхай хүргэх чиглэлээр хэрэгжүүлж буй ажлыг иргэд, албан хаагчид, судлаачид, бодлого боловсруулагчид, шийдвэр гаргагчдын санал, бодолд тулгуурлан шинжиллээ.

Судалгааны ажлыг гүйцэтгэхдээ:

- 1) Тухайн судалгаатай холбоотой онол, арга зүйн бүтээл, судалгааны тайлан зэрэг хоёрдогч эх сурвалжуудаар мэдээллийн сан бүрдүүлж баримт бичиг судлах, харьцуулан шинжлэх аргыг хэрэглээ.
- 2) Нутгийн захиргааны байгууллагуудаас төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах чиглэлээр хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааны өнөөгийн байдлыг шинжлэхдээ тодорхой аймгууд, нийслэл, дүүргийг сонгон авч статистик мэдээ тайлан, тоон болон чанарын мэдээллийг ашиглан дүн шинжилгээ хийж, нэгтгэн дүгнэлээ.

Төрийн захиргааны төв болон нутгийн удирдлагын байгууллагуудад ажиллаж буй албан хаагчид, судлаачид, бодлого боловсруулагчид, шийдвэр гаргагчид, иргэдийн санаа бодлыг асуулга, ганцаарчилсан болон бүлгийн ярилцлага, экспертийн үнэлгээ зэрэг шинжилгээний аргуудыг ашиглан судалгааг үр дүнтэй гүйцэтгэлээ.

НЭГ. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ИРГЭДЭД ОЙРТУУЛАХ НЬ



ТӨРИЙН ТҮГЭЖРЭЛГҮЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭ



**ТҮСЛЭГ ДЭД БҮТЭЦ
МОНДИЙ ГОЛ НИШ**

1. Иргэдийн төлөөлөгчийн хуралтай хамтран ажиллах - ИТЭХЭГ
2. Мэдээллийн технологийн үйлчилгээ
3. Иргэдийн төлөөлөгчийн хуралтай хамтран ажиллах
4. Социал хамгаалалтын үйлчилгээ
5. Дотоод аюулгүй байдлыг хамгаалах - ИТЭХЭГ, ИИГ

**ҮНДСЭН ДЭД БҮТЭЦ
МОНДЫ ҮНДСЭС**

1. Хүн амын бүртгэл - УББГ
2. Хэрэгсэлийн бүртгэл - УББГ
3. Хуулийн төлөвлөлийн бүртгэл - УББГ
4. Газар зүйн бүртгэл - ГЗТББ
5. Хөдөлгөөн бүртгэл
6. Байгалийн баялагийн бүртгэл - БОНБА, ИБ

**ҮНДСЭН ДЭД БҮТЭЦ
ХӨРС**

1. Дэд бүтэц (Хатуу болон хөдөөт) - ИТЭХЭГ, Монгол Банк
2. Хувийн хэвц -
 - а. ИТ-ийн нэвтрэгчийн боловсрол
 - б. Хуульч боловч, ИТ-ийн Илэр
 - в. Үйлчилгээг зургаан төрлийн албан хаагчийн боловсрол
 - г. Явц, эрхлэлтүүд
 - д. Бүх нийтийн ИТ-ийн боловсрол
 - е. ИИТБ, ИТ-ийн сургуулиуд

Өнгөрсөн зууны 70-аад оны сүүлчээр Захиргааны шинжлэх ухаанд парадигмын шинжтэй өөрчлөлт гарч энэ нь 90-ээд оны сүүлч хүртэл хоёр их давлагаагаар өрнөсөн гэж үздэг¹. Эхний давлагаа нь төсвийн зардлыг багасгах, засгийн газрын үр ашгийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн өөрчлөлтүүд байсан. Энэ өөрчлөлтүүд барууны орнуудад 1970-аад оны сүүлчээс эхэлж 1990-ээд оны эхэн үе хүртэл үргэлжилсэн гэж үздэг. Энэ хүрээнд улс төр, захиргааны үйл ажиллагааг зааглах, бүтэцийн өөрчлөлт хийх, төрийн зарим чиг үүргийг хувьд шилжүүлэх зэрэг олон өөрчлөлт хийсэн ч энэ асуудал зарим оронд өнөөдөр ч бүрэн шийдэгдээгүй хэвээр байна.

Манай улс ч гэсэн Засгийн газрын “Удирдлагын хөгжлийн хөтөлбөр”-ийн хүрээнд (1993-1996 он) УИХ-ын 1996 оны 38 дугаар тогтоолоор “Монгол Улсын төрөөс Засгийн газрын үйл ажиллагааны чиглэл, бүтцийн ерөнхий тогтолцооны өөрчлөлт, шинэчлэлийн талаар баримтлах бодлогын тухай” баримт бичгийг баталж хэрэгжүүлсэн нь тодорхой хугацаанд үр дүнгээ өгсөн. Энэ хүрээнд хийсэн тодорхой алхам, эхлэл байсан юм.

Хоёрдахь том давлагаа бол 1990-ээд оны эхэн үеэс эхэлсэн төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, төрөөс иргэдтэй харилцах харилцааг сайжруулахад чиглэсэн өөрчлөлт байлаа. Энэ нь бидний судалгааны хүрээнд хөндсөн асуудалтай шууд холбоотой юм. Өөрөөр хэлбэл төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, иргэдийг хэрэглэгчээ гэж үзэж, тэдэнд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах чиглэлээр хийж буй өөрчлөлтүүд гэсэн үг. Захиргааны шинэтгэлийн эхний шатанд төсвийн зардлыг бууруулж, цомхон чадварлаг төрийг бий болгох оролдлого тодорхой хэмжээгээр хэрэгжсэн ч гэсэн ихэнх улс оронд төрд үзүүлэх олон нийтийн дарамт шахалт нэмэгдсээр байсан². Үүнд дараах хүчин зүйлүүд нөлөөлж байна гэж мэргэжилтнүүд үзсэн байна.

- Мэдээллийн технологи, харилцаа холбооны хөгжил (иргэд илүү мэдээлэл сайтай болж, түргэн шуурхай мэдээлэл авахыг хүсэх болсон),
- Боловсрол (иргэд илүү гярхай болсон),
- Үл хамаарсан байдал (иргэд илүү бие даасан байдлаар асуудалд шүүмжлэлтэй хандах болсон),
- Баялгийн хуримтлал (иргэд авах ёстой үйлчилгээгээ сонгож авах, өөр боломжит хувилбарыг сонгох хэмжээний орлоготой болсон).

Тиймээс төр, засгийн байгууллагууд иргэдийн эрэлт хэрэгцээ, сонирхолд нийцсэн үйл ажиллагаа явуулах шаардлагатай болсон байна. Энэ нь төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, иргэдийг хэрэглэгчээ гэж үзэн тэдний хэрэгцээ шаардлага, хүсэл сонирхолыг харгалзаж ажиллах төр, захиргааны байгууллагуудын шинэ соёл төлөвшүүлэх шаардлагыг бий болгосон.

1 Фредерик Боудэр (2011). ЭЗХАБ-ын орнууд дахь төрийн захиргааны өөрчлөлт шинэчлэл. In Салватор Шиаво-Кампо, Пачампет Сундарам (2011). Иргэддээ үйлчилж, төрт ёсны үнэт зүйлсээ хадгалах нь: Өрсөлдөөнт ертөнцөд төрийн захиргааг сайжруулах нь. II дэвтэр. х. 387.

2 Мөн энд, х. 403.

1.1 Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах тухай ойлголт

Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулна гэдэг нь тухайн засгийн газар, захиргааны байгууллагууд иргэдийнхээ эрэлт хэрэгцээг харгалзаж, тэдэнд тулгамдаж буй асуудлуудыг судалж, тэдний сонирхолд нийцсэн үйл ажиллагаа явуулахыг хэлдэг байна³. Энэ нь төрийн байгууллагуудаас иргэдэд чирэгдэлгүй, хөнгөн шуурхай үйлчлэх, нээлттэй, ил тод ажиллах, төвлөрийг сааруулах, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, иргэдийн санал гомдлыг цаг алдалгүй шийдэх зэрэг олон зүйлийг өөрчлөхийг шаардаж байна. Өөрөөр хэлбэл, захиргааны хүнд суртлыг багасгах, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, иргэдтэй ойр ажиллах, эрэлт хэрэгцээг нь судалж эргэх холбоотой байх зэрэг суурь шинжтэй өөрчлөлтүүдийг хийнэ гэсэн үг юм. Ийм боломжуудыг бий болгохын тулд төрийн байгууллагууд орчин үеийн мэдээлэл, харилцаа холбооны технологийг үйл ажиллагаандаа өргөн нэвтрүүлэх хэрэгтэй болсон. Энэ нь зарим талаараа зардал ихтэй ч гэсэн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, үйлчилгээг хүртээмжтэй болгох хамгийн сайн арга зам юм. Энэ чиглэлээр дэлхийн олон хотууд инновацид суурилсан ухаалаг шийдлүүдийг үйл

Шигтгээ

Би ажлын шугамаар ИБУИНВУ-ын Үл хөдлөх хөрөнгийн бүртгэлийн газар 2007 онд ажлын шугамаар танилцаж очиход тэд “Манай байгууллага иргэдийн үнэлгээгээр сүүлийн хоёр жил 99 хувийн сэтгэл ханалжтай гэж үнэлэгдсэн” хэлээн бахархан ярьж байсан. Би гайхаж “Энэ үнэхээр боломжтой гэж үү. Яаж та бүхэн ийм амжилтанд хүрсэн юм бэ” гэж асуухад: “Бид сүүлийн жилүүдэд үйлчилгээндээ лэдээллийн технологийг тууштай нэвтрүүлснээр иргэдийн өргөдөл, санал хүсэлтэд удлаа гэхдээ л 15 минутад харуу өгдөг болсон” гэж билээ. Тэгээд тэд “Иргэд үйлчилгээг аль болох шуурхай авах хүсэлтэй байдаг. Үүнийг хангаж чадвал тэд сэтгэл хангалуун байдаг” гэсэн юм. “Бид ойрын жилүүдэд иргэдийн сэтгэл ханалжийг 100 хувьд хүргэх зорилт тавин ажиллаж байна. Ингэхийн тулд бид бүх шилжүүлгийг цахилгаар хийдэг болно. Энд асар их зардал, цаг хугацаа хэрэгтэй ч гэсэн хийхээс өөр арга байхгүй” гэж ярьж байсан.

Ш.Батсүх

ажиллагаандаа нэвтрүүлж иргэдэд илүү ойр, чирэгдэл багатай үйлчилгээнүүдийг нэвтрүүлсээр байна⁴.

Иргэдэд үйлчилгээг ойртуулах бас нэг арга зам бол төвлөрлийг сааруулах явдал гэж үзэж байна. Төвлөрлийг сааруулснаар шат дамжлага багасаж үйлчилгээ иргэдэд илүү ойртдог сайн талтай. Гэхдээ төлөөлүүлж, бас шилжүүлж буй эрх мэдлийг орон нутагт хэрэгжүүлэх чадавхи бүрдсэн эсэхийг сайтар бодож шийдэх хэрэгтэй байдаг.

3 <https://de.wikipedia.org/wiki/Buergernaehc>

4 Ш.Батсүх (2013). Ухаалаг хот. Төрийн захиргаа сэтгүүл, 2013/4, х. 75-76.

1.2 Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, иргэдэд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах чиглэлээрх олон улсын туршлага

Дээр дурдсан захиргааны шинжлэх ухааны парадигмын шинжтэй өөрчлөлт Улсын салбарын шинэ удирдлага (New Public Management) нэрийн дор явагдсан бөгөөд энэ нь захиргааны байгууллагуудыг илүү ардчилсан, иргэдэдээ чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах чиглэлийн өөрчлөлт байлаа. Судлаачдын үзэж байгаагаар энэ өөрчлөлт харамсалтай нь өнөөдөр хүртэл зорилгодоо хүрч чадаагүй байна⁵. Улсын салбарын шинэ удирдлагын хүрээнд иргэдэд илүү сонголт хийх боломж олгохоос гадна тэднийг шийдвэр гаргахад идэвхитэй оролцуулахыг дэмжих үзэл санаа байгаа ч улс орнууд захиргааны шинэтгэлийн хүрээнд энэ асуудалд анхаарахаасаа илүү зардал хэмнэх, үр ашгийг нэмэгдүүлэхэд л түлхүү анхаарч иржээ.

Иргэдийг хэрэглэгчээ гэж үзэх. Захиргааны байгууллагын зүгээс хэрэглэгчиддээ чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулахын тулд улс орнууд янз бүрийн арга хэрэгсэлийг ашиглаж энэ зорилгодоо хүрэхийг зорьсон байдаг. Тухайлбал, хэрэглэгчдийн дунд санал асуулга явуулж, тэдний эрэлт хэрэгцээг судлах, чанарын удирдлагын тогтолцоо нэвтрүүлэх, гүйцэтгэлийн амлалт өгөх (Жнь: Британы “Иргэний эрхийн тунхаг”⁶), өргөдөл гомдлын менежмент нэвтрүүлэх, олон үүрэг бүхий үйлчилгээний нэгж бий болох, “Нэг цонхны үйлчилгээ” ажиллуулах гэх мэт олон хэлбэрийн ажлуудыг туршиж хэрэгжүүлж янз бүрийн үр дүнд хүрч байна.

Иргэдийг сонгогчоо гэж үзэх. Энэ хүрээнд иргэдийн оролцооны олон янзын арга хэлбэрийн тусламжтайгаар шууд ардчиллыг хүчтэй болгоход илүү анхаарч ирсэн. Тухайлбал, ХБНГУ-д орон нутгийн Засаг дарга, Иргэдийн хурлын дарга нарыг иргэдээс шууд сонгох, англи сагсоны орнуудад орон нутгийн асуудлыг шийдэхэд иргэдийг оролцуулан онлайн форум, фокус бүлгийн ярилцлага зохион байгуулах зэрэг иргэдийн идэвхи оролцоог дэмжсэн, иргэний нийгмийн байгууллагуудыг үйл ажиллагаандаа татан оролцуулахад илүү анхаарч байна.

Улс төр, захиргаа хоёрын харилцаа. Улсын салбарын шинэ удирдлагын хүрээнд хөндөгдсөн эмзэг асуудлын нэг нь улс төрийн сонгуулиар сонгогдож хууль тогтоох болон гүйцэтгэх засаглалд ажиллаж буй улс төрчид захиргааны аппаратад ажиллаж буй мэргэшсэн төрийн албан хаагчдын хоорондын харилцааны асуудал юм. Энэ хоёр бүлэг хүмүүс аль ч улсад олон арван жил хоорондоо салшгүй холбоотой байж, үйл ажиллагаа нь салгахын аргагүй холилдсон байдаг. Улсын салбарын шинэ удирдлага энэ хоёр бүлэг хүмүүсийн үүргийг нарийн зааглаж өгөхийг шаардсаар ирсэн. Өөрөөр хэлбэл улс төрчид улс төрийн бодлогын чиглэлийг тогтоож, улс төр-стратегийн ерөнхий хүрээг нь бий болгоод энэ хүрээнд захиргааны байгууллагууд харьцангуй бие дааж улс төрийн

5 Christoph Reichert (2002). Verwaltung als öffentliches Management. In K. Koenig (Hrsg.), Deutsche Verwaltung an der Wende zum 21. Jahrhundert. Baden-Baden 2002, S. 255-277.

6 Салвадор Шиаво-Кампо, Пачампет Сундарам (2011). Иргэддээ үйлчилж, төрт ёсны үнэт зүйлсээ хадгалах нь: Өрсөлдөөнт ертөнцөд төрийн захиргааг сайжруулах нь. II дэвтэр. х. 172.

хүрээнд тогтоосон зорилгыг хэрэгжүүлнэ гэсэн үзэл санаа бий болсон юм. Энэ утгаараа улс төрөөс хараат бус харьцангуй бие даасан агентлагууд байгуулагдаж ажилласан байна. Энэ нь англи-сагоны орнуудад илүү сайн хэрэгжсэн байдаг. Эдгээр агентлагууд иргэдэд илүү ойр байж аливаа улс төрийн нөлөөлөлгүйгээр тэдэнд хүрч ажиллах боломжтой болсон.

Дээрх асуудлууд аль оронд ямар байдлаар хэрэгжсэнийг дараах хүснэгтээс харж болно.

Шинэчлэлүүд	Нидерланд	Швед	Их Британи	Шинэ зеланд	АНУ	ХБНГУ
Иргэдийг хэрэглэгч гэж үзэх	+	+	+	+	+	0
			Citizen Charters, Гүйцэтгэлийн амлалт			
Иргэдийг сонгогч гэж үзэх	+	+	-	-	0	+
	Оролцоог өргөн хэрэглэх	Оролцоо, фокус бүлэг				Оролцоог чухалчлах
Улс төр, захиргаа хоёрын харилцаа	0	0	+	+	0	0
			Агентлагуудын үйл ажиллагааны бие даасан байдал	Агентлагуудын үйл ажиллагааны бие даасан байдал		

Тайлбар: + = шинэчлэлийг маш эрчимтэй хийх эрмэлзэлтэй, 0 = Шинэчлэлийг хязгаарлагдмал хүрээнд хийх бодлоготой, - = шинэчлэл хийх хүсэл тодорхой харагдахгүй байгаа.

Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулахын тулд захиргааны бюрократжилтыг багасгах явдал чухал гэж үзэж байна. Тийм учраас захиргааны бюрократжилтыг багасгах чиглэлээр олон улсад янз бүрийн санал санаачлагууд гарч, янз бүрийн арга хэрэгслүүдийг туршин хэрэгжүүлж байна. Үүнийг доорх хүснэгтэнд багцлан авч үзлээ⁷.

7 Werner Jann u.a. (2007). Nachhaltigkeit bei Buerokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung in Brandenburg. Universitaet Potsdam, S. 27.

Төрийн үүргийг багасгах	Зохицуулалтыг багасгах	Бүтэц, зохион байгуулалтыг хүнд сурталгүй болгох
- Гадагш гэрээлэх / баталгаажуулагч төр	- Бюрократжилтын зардлыг хэмжих	- Төсвийн шинэчлэл
- Төрийн үүрэгт шүүмжлэлтэй хандах	- Хуулиас гарах үр дагаврыг урьдчилан тооцох	- Хүний нөөцийн менежмент
	- Зохицуулалтыг тооны хувьд хязгаарлах / хугацаагаар хязгаарлах	- Бие даасан агентлагуудыг байгуулах
	- Туршилтын бүс нутгууд бий болгох / норм стандартаас тодорхой хугацаагаар хазайх боломж олгох	- Дундаа ашигладаг дотоодын үйлчилгээг бий болгох
		- Чиг үүргийн шинэчлэл
		- Joined-up Government
		- Стратегийн удирдлага
		- Гүйцэтгэлийн удирдлага / бенчмаркинг

Бюрократ бүтцийг багасгаж иргэдэд үйлчилгээг ойртуулахын тулд сүүлийн жилүүдэд олон улсад **нэгдүгээрт, төрийн ачааллыг багасгаж, үүргийг хязгаарлах, хоёрдугаарт, хууль тогтоолж, дүрэм журлаар зохицуулсан зарим шаардлагагүй бөгөөд хэт их зохицуулалтыг багасгах, гуравдугаарт, байгууллагуудын бүтэц, зохион байгуулалтыг оновчтой, чирэгдэл багатай болгох** ажлуудыг хийж байна. Үүнийг дор тус бүрд нь товчхон авч үзье.

Төрийн ачааллыг багасгаж, үүргийг хязгаарлах

Энэ хүрээнд олон асуудал яригддагч дээрх хүснэгтэд дурдсанчлан төрийн зарим үүргийг гадагш гэрээлэх, баталгаажуулагч төрийн үзэл санаа, төрийн үүрэгт шүүмжлэлтэй хандаж түүнийг багасгах, хязгаарлах тухай асуудлууд чухлаар тавигдаж байна. Олон улсад захиргааны шинэтгэлийн хүрээнд өргөн тархсан үзэл санааны нэг бол 1980-аад оны дунд үеэс төрийг аль болох цомхон болгох тухай асуудал байсан бөгөөд энэ хүрээнд төрийн үүргийг янз бүрийн арга замаар хязгаарлах оролдлого хийж ирсэн. Тухайлбал, АНУ-ын зарим муж улсад шоронгийн харгалзагчдыг хувийн хэвшилээр гэрээгээр гүйцэтгүүлэх, манай улсад ч гэсэн байгууллагуудын харуул хамгаалалтыг хувийн хэвшилээр гэрээгээр гүйцэтгүүлэх ажлыг 2000 оны эхэн үеэс хэрэгжүүлэх зэргээр зарим үүргээ хувьд шилжүүлсэн байдаг. Энэ мэтээр төрийн үүргийг хязгаарлаж болох хэдий ч төр ихэнх ажил үйлчилгээг өөрөө хариуцаж, түүнийг баталгаатай хангаж буй эсэхэд хяналт тавьж байх хэрэгтэй гэдэг нь тодорхой болсон. Иймээс дээр дурдсан баталгаажуулагч төрийн тухай үзэл баримтлал гарч ирсэн юм. Өөрөөр хэлбэл төр өөрөө хамгийн сайн гүйцэтгэж чадах ажил үйлчилгээгээ өөрөө гүйцэтгээд бусад ажил үйлчилгээг бусдаар (хувийн хэвшил болон иргэний нийгмийн

байгууллагууд) гүйцэтгүүлж болох ч тэр нь баталгаатай хэрэгжиж буйд хяналт тавьж ажиллана гэсэн үг. Төр өөрийнхөө үүргийг хязгаарлахдаа хувийн хэвшил, иргэний нийгэм (иргэн, төрийн бус байгууллага)-ийн байгууллагыг идэвхижүүлэх замаар ажил үүргээ нийгмийн бусад хэсгүүдэд хуваарилаж тэдэнтэй түншийн харилцаанд орох хэрэгтэй гэсэн засаглалын үзэл санаа бий болсон. Үүнийг практикт хэрэгжүүлэх чиглэлээр олон алхамууд хийгдсэний нэг нь Төр, хувийн хэвшлийн түншлэл (PPP)-ийн асуудал юм. Манай улс 2012 онд Концессийн тухай хууль баталж энэ үзэл санааг хэрэгжүүлсэн. Мэдээж дээр дурдсанчлан төрийн зүгээс хэн, юуг, яаж хийж байна вэ гэдэгт хатуу хяналт тавьж, ажил үйлчилгээ гүйцэтгэгч этгээдийг идэвхижүүлж, итгэлцэлийг бий болгож ажиллах явдал чухал болсон.

Төрийн үүргийг хязгаарлана гэдэг бол төрийн зардлыг багасгаж, үр ашгийг нэмэгдүүлнэ гэсэн үг бөгөөд үүнийг дагаад төрийн алба чадварлаг цомхон болох ёстой гэсэн үзэл санаа цаана нь бий. Манай улсад хэдийгээр зах зээлийн нийгэмд төрийн зүгээс шинэ, шинэ ажил үйлчилгээ бий болж буй боловч төрийн алба хэт томорч түүнийг дагаад ажил үйлчилгээ сайжрахгүй байх хандлага ажиглагдаж байна. Гэхдээ энэ бол нарийвчлан судлах шаардлагатай асуудлын нэг юм.

Зохицуулалтыг багасгах

Энэ нь төрийн бюрократ бүтэц, тогтолцоог багасгаж үйлчилгээг иргэдэд ойртуулахтай холбоотой чухал асуудлын нэг бөгөөд ихээхэн нухацтай хандах хэрэгтэй гэдгийг зарим судлаачид сануулж хэлж байгааг анхаарах хэрэгтэй⁸. Барууны өндөр хөгжсөн орнуудад захиргааны шинэтгэлийн хүрээнд олон зуун жил тогтож хэвшсэн тогтолцоог өөрчилж, хууль тогтоомж, дүрэм журмаар нийгмийн амьдралыг хэт их зохицуулсан байсныг багасгах ажил хийгдэж байна. Тухайлбал, Бюрократ тогтолцооны зардлыг тооцох (Standard Cost Model), Хуулиас гарах үр дагаврыг урьдчилан тооцох (Regulatorz Impact Assessment), замаар бюрократ бүтцийг багасгаж, үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, төрийн зардлыг багасгах ажлыг Европын холбооны гишүүн орнууд амжилттай хэрэгжүүлж байна⁹. Мөн хууль тогтоомжийг тооны хувьд хязгаарлах, зарим хууль, дүрэм журманд цаг хугацааны хязгаарлалт хийх (“Sunsetting“, “Sunset Legislation”) зэрэг ажлыг АНУ, Австрали зэрэг улсууд өргөн хэрэглэж, Европын холбооны улсууд зарим хуулин дээр ийм хязгаарлалтууд тавьж буй туршлага байна¹⁰. Мөн ХБНГУ-д зарим муж улс, бүс нутгуудад, зарим тооохон төслүүд дээр тодорхой хугацаагаар мөрдөгдөж буй норм стандартыг хэрэглэхгүй байх шийдвэр гаргаж туршиж байгаа ч үр дүн нь янз бүр байгаа талаар судлаачид мэдээлж байна. Энд хатуу хяналт тавьж ажиллахыг мөн анхааруулж байгаа юм.

Манай улс ч гэсэн хуулийн зохицуулалтыг сайжруулах нэрийн дор өмнө гарсан хуулиудын зохицуулалтыг эргэж харах, хуулийн давхардал, хийдлийг

8 Я.Долгоржав (2010). Хүнд сурталд хөнгөн хандаж боломгүй. Төрийн захиргаа сэтгүүл 1/2010, х. 29-35.

9 Ш.Багсүх (2010). Төрийн албан дахь хүнд суртлыг багасгаж, авлигаас ангижрах шинэ хандлага. Төрийн захиргаа сэтгүүл 1/2010, х. 15-20. Мөн үүнтэй холбоотой Ц.Энхмандах (2011). “Стандарт зардлын загвар” өгүүлэл Төрийн захиргаа сэтгүүлийн 2011 оны 2 дугаарт (х. 17-23) гарсныг үзнэ үү.

10 Werner Jann u.a. (2007). Nachhaltigkeit bei Buerokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung in Brandenburg. Universitaet Potsdam, S. 32.

арилгах, тусгай зөвшөөрлүүдийг цөөлөх зэрэг ажлуудыг Засгийн газраас санаачлан хийж байгаа. Гэхдээ дээр хэлсэнчлэн манай улсад зах зээлийн эдийн засаг бүхий ардчилсан тогтолцоо бүрэн төлөвшөөгүй байхад хүнд суртлыг багасгах нэрээр зохицуулалтыг хэт багасгавал дураар авирлах явдал газар авч зохицуулалтын хүрээнд үүсэх эрсдэлтэй гэдгийг анхаарах хэрэгтэй юм.

Бүтэц, зохион байгуулалтыг хүнд сурталгүй болгох

Улсын салбарын шинэ удирдлага¹¹ (NPM)-ын хүрээнд төрийн байгууллагуудын бюрократ бүтцийг багасгаж мэдээллийн технологийн тусламжтайгаар үйлчилгээг иргэдэд илүү ойртуулж, шуурхай болгох ажлуудыг хийсэн. Хамгийн эхлээд ажил бол бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх ажлыг бие биенээс нь зааглаж яамд бодлогоо боловсруулж, түүнийг хэрэгжүүлдэг харьцангуй бие дааж ажилладаг тохируулагч болон хэрэгжүүлэгч агентлагуудыг байгуулах явдал байлаа. Энэ ажил скандинавын оруудад амжилттай хэрэгжсэн байдаг. Манай улсад ч гэсэн УИХ-ын 1996 оны 38 дугаар тогтоолоор энэ зааг ялгааг бий болгож амжилттай хэрэгжүүлсэн ч агентлагуудыг бие даалгах, өөрөө өөрийгөө санхүүжүүлэх ажил хангалтгүй хийгдэж ирсэн.

Энэ хүрээнд хийсэн нэг чухал ажил бол төрийн байгууллагуудын ажил, үйлчилгээг бүтээгдэхүүн гэж үзэж түүний зардал, үр ашгийг тооцох, гүйцэтгэлийг үнэлэх зэрэг ажлууд юм. Үүний үндсэн дээр ажил үйлчилгээг төрийн байгууллагууд дотооддоо болон гадагш нь гэрээлж гүйцэтгүүлэх боломжтой болж гэрээний менежментийг нэвтрүүлсэн юм. Гэрээний үр дүнг сайжруулах үүднээс тайлан, үнэлгээний тогтолцоог нэвтрүүлэх зэрэг орчин үеийн менежментийн олон арга хэрэгсэлүүдийг төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлж үр дүн, үр ашгийг дээшлүүлэх шаардлагатай болсон. Мэдээж энэ бүхэн төрийн албан хаагчдын ажлын арга барилыг өөрчлөх, сургалтын агуулга, арга зүйг энэ чиглэлд өөрчилж боловсронгуй болгох зэрэг дагалдсан олон ажлуудыг хийхээс өөр аргагүй болгосон юм. Төрийн албан хаагчдыг ажлын гүйцэтгэл, үр дүнгээр нь цалинжуулах шаардлага ч бий болсон. Төрийн байгууллагын удирдах ажилтнууд ч энэ бүхнийг удирдан жолоодох удирдлагын шинэ арга барил эзэмшиж, өөрийгөө өөрчилж, шинэ соёлд суралцах хэрэгтэй болсон нь ойлгомжтой юм.

Нэгэнт төрийн байгууллагын ажил үйлчилгээ (бүтээгдэхүүн)-г гэрээгээр гүйцэтгүүлэх боломжтой болсон учраас өрсөлдөөн бий болж, маркетингийн асуудал ч хөндөгдөх болсон. Тиймээс ижил буюу ойролцоо ажил үйлчилгээ нийлүүлдэг нэгж, байгууллагуудын үйл ажиллагааг идэвхижүүлэх, өрсөлдөөнийг дэмжих, шилдэг туршлагыг бусдад нь түгээх зорилгоор бенчмаркингийг нэвтрүүлж ихээхэн үр дүнд хүрсэн байдаг. Мэдээж алсыг харсан төлөвлөлт хийж ажиллах шаардлага бий болж буй учраас стратегийн удирдлагын тусламжтайгаар алсын хараа, зорилго, стратеги, үйл ажиллагаа, өртөг зардлаа ч нарийн тооцож төлөвлөх шаардлага бий болсон байдаг.

Төвлөрлийг сааруулж орон нутгийн засаг захиргааны байгууллагуудыг хөгжүүлэх асуудал ч энэ хүрээнд хийгдсэн томоохон ажлуудын нэг юм. Гэхдээ

¹¹ Ш.Батсүх (2009). Улсын салбарын шинэ удирдлага: Туршлага, сургамж. Улаанбаатар хот.

энэ ажил газар бүрт сайн хэрэгжээгүй бөгөөд манай улсад ийм оролдлогууд хийсэн ч өнөөдөр бас л энэ асуудлыг ярьж эрэл хайлт хийсээр байна.

Төрийн байгууллагууд татвар төлөгчдийн мөнгийг үр ашигтай зарцуулж тэдэнд үйлчилгээг ойртуулж, шуурхай бөгөөд чанартай үйлчилгээ хүргэх үүднээс гүйцэтгэлийн удирдлагын цогц тогтолцоог нэвтрүүлэхээс өөр аргагүй болсон юм. Энэ тогтолцоог англи-сагсоны эрх зүйн тогтолцоотой орнууд бусдаасаа илүү, харьцангуй амжилттай хэрэгжүүлсэн үр дүн харагддаг.

Бүтэц, зохион байгуулалтын чиглэлээр хийж буй өөрчлөлтийг амжилттай хэрэгжүүлж үйлчилгээг иргэдэд ойртуулахын тулд удирдлага, хамтын ажиллагааны механизмыг боловсронгуй болгох хэрэгтэй гэдгийг судлаачид зөвлөж байна. Энэ чиглэлээр хийх ажил бол бүх оролцогч талуудын үүрэг хариуцлагыг албан ёсны болгож, тэднийг урамшуулж ажиллах арга хэлбэрийг зөв шийдэх, бүх түвшинд зардал чирэгдлийг багасгаж шатлан удирдах ёсыг зөв хэрэгжүүлэх, оролцогч талуудын сүлжээ болж ажиллах, түүнийг зохицуулж удирдах арга хэлбэрийг сайжруулах, ажил, үйлчилгээг хэмжигдэхүйц болгож эрүүл, зөв өрсөлдөөнийг дэмжиж ажиллах зэрэг юм.

Төрийн бюрократ бүтцийг багасгаж, иргэдэд үйлчилгээг ойртуулах чиглэлээр хийж буй өөрчлөлтүүд улс орон бүрд өөр, өөр өнгө аястай, өөрийн соёл уламжлалд тулгуурлан хийгдэж байна. Тухайлбал, **Их Бриганд** төвлөрсөн, нэгдсэн удирдлага, зохицуулалттайгаар өрсөлдөөний элементүүдийг өргөн хүрээтэй тусгасан өөрчлөлтүүд хийгдэж ирсэн байдаг. Өөрчлөлтийг тусгайлан Засгийн газраас нь байгуулсан, Ерөнхий сайдын дэргэд байдаг (*Better Regulation Executiv, Strategy Unit*) бүтцүүд удирдан зохион байгуулдаг. Сангийн яам нь ч бас чухал үүрэг гүйцэтгэдэг байна. Харин **Дани улсад** өөрчлөлтийг дотооддоо харилцан тохиролцож сүлжээний болон хэлэлцээрийн стратеги байгуулах замаар төвлөрсөн биш байдлаар хийж байна. Төвөөс нь Сангийн яамаа бодлогоор дэмжиж түүгээр дамжуулан өөрчлөлтүүдээ хэрэгжүүлдэг аж. Тэгвэл **Нидерландад** Засгийн газрын зохицуулалтыг гадны зөвлөх компаниудтай хослуулах маягаар өөрчлөлтүүдээ удирдан хэрэгжүүлж ирсэн туршлага бий. Засгийн газрыг төлөөлж гол үүргийг мөн л Сангийн яам нь гүйцэтгэдэг байна. Германд бол муж улсууд, хот тосгоддоо илүү эрх мэдэл, боломж өгч өөрчлөлтүүдээ хийж амжилтанд хүрсэн туршлага бий.

Манайд хийж буй өөрчлөлтүүдийг ажиглавал Засгийн газраас санал болгож олон улсын байгууллага, донор орнуудын дэмжлэгтэйгээр төсөл, хөтөлбөрийг хэрэгжүүлж ирсэн ч үр дүнг нь бүрэн үзэхгүй, улс төрийн сонгуулийн дараа байгуулагдсан Засгийн газар өөр санал санаачлага гарган ихэнх тохиолдолд өмнө эхлүүлсэн өөрчлөлтүүдээ үргэлжлүүлэхгүй байх байдал харагдаж байна. Нөгөө талаар хэрэгжүүлж буй өөрчлөлтүүд, шинээр нэвтрүүлж буй ажлууд нь бусад өөрчлөлтүүдтэйгээ тэр бүр уялдахгүй хувь хүмүүсийн санаачлага дээр тулгуурласан байдал ч ажиглагддаг.

Бид судалгааныхаа ажлын хүрээнд сүүлийн жилүүдэд Засгийн газраас санаачлан үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, иргэдийнхээ санаа бодлыг сонсох, тэдний эрэлт хэрэгцээ, хүсэл сонирхолд нийцсэн үйл ажиллагаа явуулах зорилгоор хийж буй “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв” зэрэг үйлчилгээний талаар иргэд, захиргааны байгууллагын ажилтнууд ямар бодолтой байгаа талаар чанарын болон тоон судалгаа хийж үр дүнг нь дор танилцуулж байна.

ХОЁР. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗАРИМ ШИНЭ ХЭЛБЭРҮҮД



Шинэчлэлийн Засгийн Газрын **1111** төв нь иргэн санал хүсэлтийг шуурхай хүлээн авч хэлбэлдэх байгууллагуудаар дамжуулан боломжит хөрнүг өгөхнийг бадлага шийдвэртээ тусгахын төлөө ажиллаж байна.

1111 Дугаарт залгах ирэх

141111 Дугаарт мессеж илгээх

1111 төв

1111lv

1111lv

Мобайл

www.11-11.mn

1111@gov.mn

Санал бичиж машин ашиглах

11 11 төвд бичсэн ирэх зэрэг хэлбэрээр санал хүсэлтээ ирүүлээрэй.

**ШИНЭЧЛЭЛИЙН
ЗАСГИЙН ГАЗАР
1111ТӨВ**

Та манай дэрхи сүвгүүдээр болон **"11 11 төв"**-ийн байранд бичсэн ирэх санал өгч болно.

Таны санал төдийг хэлбэлдэх байгууллагад ирэх.

Таны иргэдийн төдийг шийдвэрлэлт болон илгээхнийг төдийг хэлбэлдэх байгууллагад ирэх.

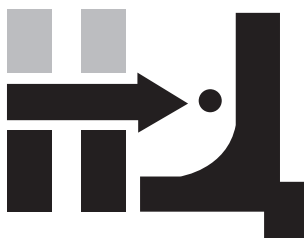
ТӨР ЗАХИРГААНЫ
хэлбэлдэх байгууллага

Хяналт

Ерөнхий сайд болон ЗГХСГ Рад програмын тусламжийг ирэх үйлчилгээ.

Бид гарын авлагынхаа өмнөх бүлэгт төрийн үйлчилгээ, түүнийг иргэдэд хүргэхтэй холбогдох ойлголт, онол, үзэл баримтлалууд, олон улсын туршлагын талаар дурьдсан билээ. Бид энэ бүлэгт Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгох чиглэлээр гарсан хууль тогтоомж, төсөл хөтөлбөр, бодлогын баримт бичгүүдийн хэрэгжилт, түүний хүрээнд хэрэгжүүлж буй “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТУЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв” зэрэг үйлчилгээний талаарх нийслэл, орон нутгийн иргэд болон албан хаагчдын санал бодлыг судлаж судалгааны үр дүнг үйлчилгээ тус бүрээр дэлгэрүүлэн авч үзлээ.

2.1. НЭГ ЦОНХНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ



НЭГ ЦОНХНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Төрийн захиргааны менежментийн шинэчлэлийн хүрээнд үйлчилгээг оновчтой зохион байгуулж шуурхай, чирэгдэлгүй болгох талаар хөгжилтэй орнуудад гарсан сайн туршлагауудын дотор “Нэг цонхны үйлчилгээ” ордог бөгөөд энэ үйлчилгээ манай улсын орон нутгийн захиргааны байгууллагуудад төдийгүй гааль, бүртгэл, татвар, эрүүл мэнд зэрэг тодорхой үйлчилгээний салбаруудад ч түгэн тархах хандлагатай байгаа билээ.

Монгол улсын Засгийн газар 2007 онд орон нутгийн түвшинд төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор Швейцарын хөгжлийн агентлагтай хамтран ажиллаж “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвөөр уг үйлчилгээг иргэдэд хүргэх санаачлагыг нэвтрүүлж эхэлсэн юм¹. Түүний үр дүнд зохих амжилт гарч эдүүгээ аймаг, нийслэл, дүүргүүдэд тодорхой шинэ бүтэц бий болж иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж байна. Хүний аюулгүй байдлын судалгааны төв ТББ, Монгол улсын Засгийн Газар, Швейцарын Засгийн газартай хамтран сүүлийн найман жилийн хугацаанд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-г орон даяар нэвтрүүлэх ажлыг хэрэгжүүлж байна. Төслийн хүрээнд Улаанбаатар хотын 9 дүүрэг, 21 аймаг, 9 сум, 6 хороонд “Нэг цонхны үйлчилгээ” нэвтэрч, ажил нь жигдрээд байна.

Мөн 21 аймагт хэрэгжүүлэх боломжтой “Явуулын нэг цонхны үйлчилгээ”-г нэвтрүүлэх ажил эхэлж зарим аймагт тусгай тоноглол бүхий “Явуулын нэг цонхны үйлчилгээ”-ний машинтай болжээ.

Сумдын тухайд манай орны онцлог байдал, ялангуяа хүн ам цөөн, хөдөөгийн малчдын сийрэг сууршлын улмаас эхнээсээ төрийн захиргааны үйлчилгээг сумын Засаг даргын Тамгын газар төвлөрүүлэн нэг цэгээс авч байсан нь үндсэндээ “Нэг цонхны үйлчилгээ”-тэй төстэй ажээ.

Нэг цэгийн үйлчилгээний төсөл хэрэгжиж эхэлснээр үйл ажиллагаагаа судалгаанд суурилуулах зорилгоор “Нэг цонхны үйлчилгээний хэрэгжилт, үр дүн, цаашдын зорилт” үндэсний зөвлөлгөөнийг 2011 онд хийж мөн нийгмийн

1 Швейцарийн хөгжлийн агентлаг “Товч мэдээлэл”. “Нэг цонхны үйлчилгээ төсөл”, 2007-2012 оны 4-р сар.

халамжийн болон нийгмийн хамгааллын чиглэлээр тодорхой судалгаанууд хийгдэж үр дүнг нь холбогдох хууль тогтоомжид тусгуулахаар ажиллаж байна. Дээр нь Засаглалыг дэмжих, Төвлөрлийг сааруулах төсөл (ЗДТС)-ийн хүрээнд Швейцарын хөгжлийн агентлагын санхүүжилтээр Хүний аюулгүй байдлын судалгааны төв (ХАБСТ)-өөс “Төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэх нь” сэдэвт төслийг 2012 оны 4 дүгээр сараас 2015 оны 3 дугаар сард хэрэгжүүлсэн байна. Төсөл 21 аймаг, 1 бүсийн төв сум, нийслэлийн 9 дүүрэг, 8 сум, 6 хороог хамарсан бөгөөд шинээр 6 сум, 4 хороонд НЦҮ-ний төв байгуулж ажилласан байна.

“Монгол улсын Засгийн газрын 2012-2016 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр”-ийг хэрэгжүүлэх зорилгоор “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаар авах зарим арга хэмжээний тухай Монгол улсын Засгийн газар 2013 оны 4 дүгээр сарын 27-ны өдрийн 153 тоот тогтоол² гарган хэрэгжүүлж байна. Тогтоолоор төвийн үйл ажиллагааны журмыг баталсан нь үйлчилгээний зохион байгуулалтыг сайжруулж, үйлчилгээний төрлийг нэмэгдүүлж хариуцлагыг сайжруулахад чухал түлхэц өгчээ. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийн үйл ажиллагааны журмыг баталж, Швейцарын хөгжлийн агентлагийн санхүүгийн дэмжлэгтэйгээр “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийг зургаан аймгийн зургаан сум, нийслэлийн дөрвөн дүүргийн дөрвөн хороонд шинээр байгуулж, явуулын хоёр үйлчилгээг тус тус байгуулж төвийг ажиллуулахад шаардагдах хөрөнгийн 40 хүртэлх хувийг орон нутгийн төсвөөс санхүүжүүлж байхыг холбогдох аймаг, сум, дүүргийн Засаг дарга нарт даалгасан байна.

“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийн үйл ажиллагааны журам нь иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад төрийн үйлчилгээг “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвөөр дамжуулан үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулах бөгөөд төвийн үйлчилгээ үзүүлэх зарчим нь *нэгдүгээрт*, Төрийн үйлчилгээг нэг дор, түргэн шуурхай, нээлттэй, ил тод үзүүлэх, *хоёрдугаарт*, Төрийн үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг хангах, *гуравдугаарт*, Төрийн үйлчилгээг сайжруулахад иргэдийн идэвхитэй оролцоог бий болгох явдал юм. Мөн 2013 оны төгсгөлөөр /11-р сард/ “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний тогтвортой байдлыг хангах нь” сэдвийн хүрээнд аймаг, нийслэл, сум дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга нарын улсын зөвлөлгөөн хийсэн нь энэ үйлчилгээний хүрээнд хуримталсан туршлага, сорилт бэрхшээл, тулгамдсан асуудлаа оновчтой шийдэх талаар харилцан санал солилцож, суралцах зөвлөлдөх боломж олджээ. Уг зөвлөлгөөнд Засгийн газар, төслийг санаачилж дэмжигч байгууллага, үйлчилгээ үзүүлэгч гол байгууллага (халамж, даатгал), академик байгууллагын судлаач, багш нар оролцсон нь асуудлыг олон талаас нь нухацтай хэлэлцэхэд дөхөм болсон байна. Уг зөвлөлгөөний материалыг (аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга нарын Улсын зөвлөлгөөн эмхэтгэл, УБ 2013) эмхэтгэл³ болгон тараасан байна.

“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийн үйл ажиллагаа нь эдүүгээ дээр нэгэнт дурьдсан Засгийн газрын 153 тоот тогтоолоор баталсан журмын дагуу явж байна. Энэ журам батлагдсанаар “Нэг цонхны үйлчилгээ”-г тухайн шатны Засаг даргын Тамгын газартай илүү холбож үүрэг хариуцлагыг нь тодорхой болгож өгсөн байна.

2 www.legalinfo.info.mn/law/details/271

3 “Аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн ЗДТГ-ын дарга нарын Улсын зөвлөлгөөний эмхэтгэл, УБ., 2013

Тамгын газар нь:

- НЦҮ-д хамрагдах газар, хэлтэс, албадын үйл ажиллагааг уялдуулан зохицуулах,
- Техник зохион байгуулалт хийх,
- Үйл ажиллагааны болон хөрөнгө оруулалтын зардлыг төсөвт тусган санхүүжүүлэх,
- Сургалт, семинар зохион байгуулах,
- Холбогдох байгууллагуудтай гэрээ байгуулж ажиллах,
- “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр үзүүлэх үйлчилгээг үндсэн хэлтэс албадын мэдээллийн сантай дотоод сүлжээгээр холбож үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх боломжийг судалж хэрэгжүүлэх,
- “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төв нь тухайн аймаг, сум, дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын бүтцийн нэгжид харьяалагдах,
- “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийн байр, танхим, эд хогшил, тоног төхөөрөмжийн хэвийн ажиллагаа, засвар үйлчилгээ, хамгаалалтыг тухайн шатны ЗДТГ хариуцах зэрэг үүрэгтэй.

“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвд харьяалагдах үйлчилгээний төрлүүд нь:

- Хөдөлмөр, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ
- Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ
- Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээ
- Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ
- Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ
- Газрын харилцааны үйлчилгээ
- Жижиг, дунд үйлдвэрийг дэмжих үйлчилгээ
- Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдолыг шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах үйлчилгээ
- Барилгын ажлыг эхлүүлэх, үргэжлүүлэх, ашиглалтанд оруулах үйлчилгээ (Хэрэв барилга хот байгуулалтын асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллагын саналыг үндэслэн Засаг дарга зөвшөөрвөл)
- Хөдөлмөр эрхлэлт, татвар, мэргэжлийн хяналт, хот тохижилт, дэд бүтэц, нотариат, банк санхүү болон бусад төрлийн үйлчилгээг “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд хамруулах асуудлыг тухай байгууллагын саналыг үндэслэн Засаг дарга шийдвэрлэхээр заасан зэрэг асуудал юм.

Мөн “Нэг цонхны үйлчилгээ” үзүүлэх журмын дагуу уг “үйлчилгээнд хамрагдсан иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын асуудлыг шийдвэрлэх хугацааг холбогдох хууль тогтоомж, эрх бүхий байгууллага албан тушаалтнаас нийтээр дагаж мөрдүүлэхээр гаргасан дүрэм журамд тусгайлан заасан бол уг хугацааг баримталдаг бөгөөд хугацаа заагаагүй бол ажлын 5 өдрийн дотор шийдвэрлэнэ” гэсэн дүрэмтэй.

Энэхүү эрх зүйн орчин бүрдсэнээр “Нэг цонхны үйлчилгээ” бүх аймаг, нийслэл, дүүрэг зарим сумдад үйл ажиллагаа нь нэгэнт жигдэрчээ. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр иргэд үйлчлүүлж байгаа байдлаас харахад иргэний бүртгэл, нийгмийн халамж, банк, нийгмийн даатгалын чиглэлийн үйлчилгээ давамгайлж байна. Үйлчлүүлэгчдийн тоо болон байр савны тохь тухтай байх эсэх нь газар

4 “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төвийн үйл ажиллагааны журам, 6.6. заалт



бүрт адилгүй байна. Тухайлбал,

Баянхонгор аймгийн Баянхонгор суманд гэхэд л “Нэг цонхны үйлчилгээ” 2009 оны 6 дугаар сард үйл ажиллагааны нээлтээ хийж сумын зааланд үйл ажиллагаагаа явуулж байгаад 2013 оны эцсээр сумын ЗДТГ-ын байрны өргөтгөлд шилжин очжээ. Одоо энэ төвд

нийгмийн халамж, нийгмийн даатгал, иргэний бүртгэл, газрын харилцаа, татвар, хуулийн өмгөөлөл, өргөдөл гомдол хүлээн авах, хөдөлмөр эрхлэлтийн чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлж байна. Нийлбэр дүнгээрээ нэг улиралд 6500 гаруй иргэн, аж ахуйн нэгжид үйлчилгээ үзүүлсэн дүнтэй байв. Үүнийг үйлчилгээний төрлүүдэд нь хувааж үзвэл улсын бүртгэл (Иргэний бүртгэл) 3980, газрын харилцаа 438, нийгмийн даатгал 1406, нийгмийн халамж 368, татварын үйлчилгээ 293, хуулийн өмгөөлөл 53, өргөдөл гомдол 4 байлаа. Харин Хэнтий аймгийн Хэрлэн сумын нэг улирал (3-р)-ын дүнгээс харахад нийгмийн халамж 690, нийгмийн даатгал 689, иргэний бүртгэл, мэдээлэл 3060, газрын харилцаа 893, нотариат 507, Хаанбанк 5443, Төрийн банк 7964, хөдөлмөрийн хэлтэс 852, сум хөгжүүлэх сан 404, нийтдээ 2052 иргэнд үйлчилгээ үзүүлсэн байгаа юм.

Үйлчилгээний төрлүүд нь дотроо бас задарч болох бөгөөд тухайлбал, газрын харилцааны чиглэлээр авч буй үйлчилгээнд зөвлөлгөө мэдээлэл 457, газар эзэмших гэрчилгээ олголт 139, газар өмчилж авсан тодорхойлолт 78, газар эзэмших өргөдөл 95, газар өмчилж авах өргөдөл 39, газрын эрхээ бусдад шилжүүлэх 32 гэхчлэн хуваагдаж байна.

Иргэний бүртгэлийн чиглэлээр: Иргэний үнэмлэх шинээр болон дахин олголт 364, төрсний бүртгэл 157, төрсний гэрчилгээ дахин олголт 89, шилжилт хөдөлгөөнтэй холбоотой 1188, эцэг тогтоолт 64, зөвлөгөө мэдээлэл 1107, овог, нэр өөрчлөх 13, нас баралт 33 гэхчлэн хуваагдаж байгаагаас харахад НЦҮ-ний иргэний бүртгэлийн хэсэгт хүний амьдралыг төрөхөөс аван нас барахтай холбоотой олон эмзэг нарийн асуудалтай холбоотой үйлчилгээ явагдаж буй нь харагдаж байна.

Бидний хийсэн судалгаа, ярилцлага, ажиглалтаас үзэхэд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-г улам боловсронгуй болгоход дараах асуудлуудад анхаарах хэрэгтэй байна. *Нэгдүгээрт*, цаашид төсөл дууссан тохиолдолд орон нутгийн байгууллагууд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-г тогтворттой ажиллуулах нөхцөлийг бүрдүүлж, жил жилийнхээ төсөвт тогтмол зардал төлөвлөн улмаар техник, тоног төхөөрөмжийг сайжруулах, ажилтнуудыг сургаж хөгжүүлэхэд анхаарах, *хоёрдугаарт*, “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний ажилтнуудыг өөр өөрсдийн байгууллагуудтай нь өндөр хурдны сүлжээгээр холбож, богино хугацаанд мэдээлэл өгч авах боломжийг бүрдүүлэх чиглэлээр орчин үеийн мэдээлэл,

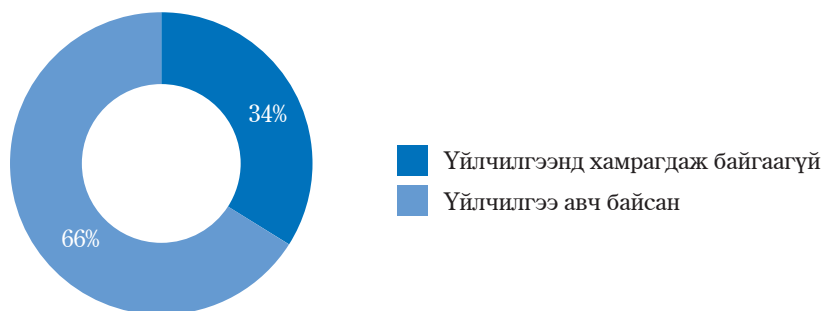
харилцаа холбооны технологийн ололтыг нэвтрүүлж ажиллаж чадвал, иргэдийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн үйлчилгээ үзүүлэх нөхцөл бүрдэх боломжтой гэж үзлээ.

“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаар иргэдийн санал бодол

Иргэд оршин суугаа орон нутгийнхаа бодлого, шийдвэрийн талаарх мэдээллийг ихэнхидээ хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл болох телевиз, өдөр тутмын сонин хэвлэл, орон нутаг дахь засаг захиргааны байгууллагаас илүүтэй авдаг байна.

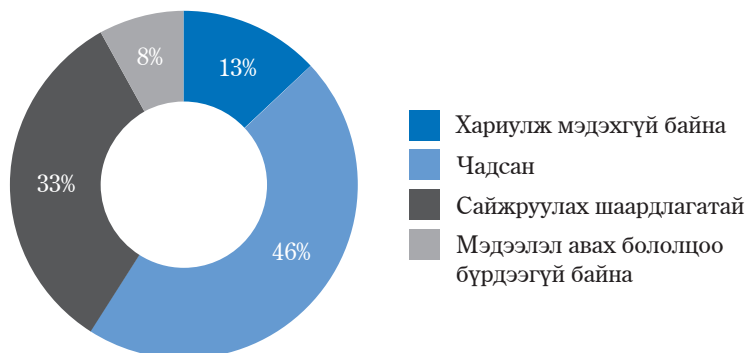
Мэдээлэл авдаг эх сурвалжуудыг эрэмбээр нь харвал иргэдийн 60 хувь нь телевизийн мэдээ, сурталчилгаанаас, 3 хүн тутмын нэг нь байгууллагын нээлттэй хаалганы өдрүүдээр, 5 хүн тутмын нэг нь орон нутгийн байгууллагаас гарч буй албан ёсны мэдээлэлүүдээс гэжээ. Харин брошур буюу нугалмал хуудас зэрэг хэвлэмэл материал, төлөвлөлт загвар харуулсан самбар зэрэг тус орон нутагт байрлах, зорилтот иргэддээ зориулсан мэдээлэл, баримтанд ач холбогдол бага өгдөг ба зорьж унших нь ховор байдаг байна.

Зураг 4. Судалгаанд оролцогчдын “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд хамрагдсан байдал



Дээрх зургаас үзэхэд судалгаанд оролцсон 3 хүн тутмын 2 хүн нь буюу 66 хувь нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд хамрагдаж, нэг хүн нь буюу 34 хувь нь тус үйлчилгээнд хамрагдаагүй байна (Зураг 4).

Зураг 5. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан мэдээлэл авах бололцоо



“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл авах бололцоо нээлттэй болж чадсан гэж судалгаанд оролцогчдын 46 хувь нь үнэлжээ. Харин тус үйлчилгээгээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл хүргэх үйлчилгээг сайжруулах шаардлагатай гэж гурван хүн тутмын нэг нь буюу 33 хувь нь хариулсан бол мэдээлэл авах бололцоо бүрдээгүй гэж 8 хувь нь, тус асуултанд хариулж мэдэхгүй байна гэж 13 хувь нь хариулсан байна (Зураг 5). Бид иргэдийн өгсөн дээрх үнэлгээг илүү тодорхой болгох зорилгоор “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр үйлчлүүлж байсан болон үйлчлүүлж байгаагүй иргэдийн үнэлгээг харьцуулж үзлээ. Ингэхэд “Нэг цонхны үйлчилгээ” авч байсан иргэдийн 58 хувь нь тус үйлчилгээгээр дамжуулан мэдээлэл авах бололцоо бүрдсэн гэж хариулсан бол үйлчилгээ авч байгаагүй иргэдийн 23 хувь нь л ингэж хариулжээ. Өөрөөр хэлбэл үйлчилгээ авч байгаагүй иргэдийн өгсөн мэдээлэл авах бололцоо бүрдэж чадсан гэсэн үнэлгээнээс үйлчилгээ авч байсан иргэдийн үнэлгээ хоёр дахин илүү байна (Хүснэгт 1).

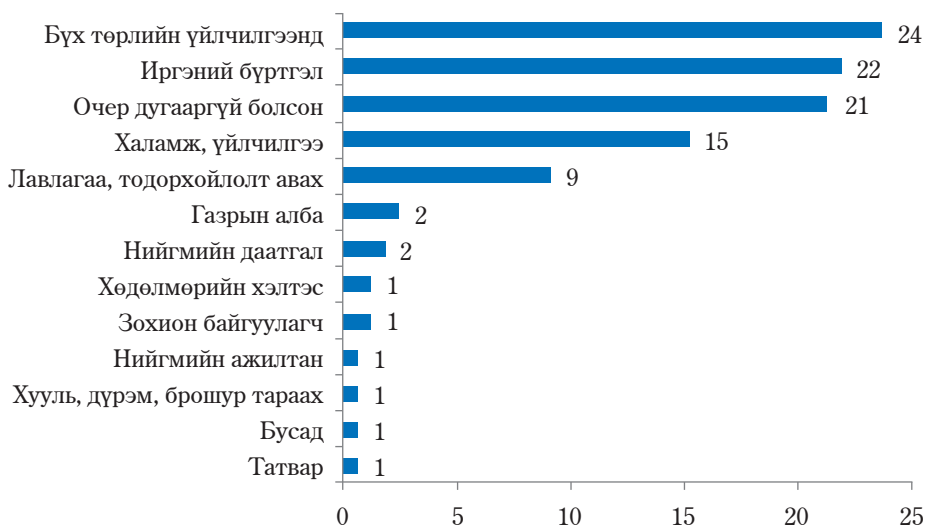
Хүснэгт 1. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл авах бололцоо, үйлчилгээнд хамрагдсан байдал

“Нэг цонхны үйлчилгээ”	Үйлчилгээнд хамрагдсан байдал		
		Үйлчилгээ авсан	Үйлчилгээ аваагүй
Мэдээлэл авах бололцоо нээлттэй болж чадсан эсэх талаарх иргэдийн үнэлгээ	Чадсан	58	23
	Сайжруулах шаардлагатай	33	34
	Мэдээлэл авах бололцоо бүрдээгүй байна	5	14
	Хариулж мэдэхгүй байна	5	29
Нийт		100	100

Харин тус үйлчилгээгээр дамжуулан мэдээлэл хүргэх үйлчилгээг сайжруулах шаардлагатай гэсэн үнэлгээний хувьд үйлчилгээнд хамрагдсан байдал төдийлөн нөлөөлөхгүй байгаа бөгөөд үйлчилгээ авсан иргэдийн 33 хувь, үйлчилгээнд авч байгаагүй иргэдийн 34 хувь ийм үнэлгээ өгчээ. Мөн үйлчилгээнд хамрагдсан иргэдийн 5 хувь нь мэдээлэл авах бололцоо бүрдээгүй гэж хариулсан бол үйлчилгээнд хамрагдаагүй иргэдийн 14 хувь буюу ойролцоогоор гурав дахин их хүн мэдээлэл авах бололцоо бүрдээгүй гэж үнэлсэн байна. Хариулж мэдэхгүй байгаа иргэдийн 5 хувь нь үйлчилгээг авч байсан бол 29 хувь үйлчилгээ авч байгаагүй иргэд байна. Энэ нь тус үйлчилгээнд хамрагдаж байгаагүй иргэдийн дунд тус үйлчилгээгээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл авах бололцоо бүрдээгүй гэж үнэлэх хандлага өндөр, тус асуултанд хариулах мэдлэг, мэдээлэл байгааг харуулж байна. Үүнээс үзэхэд иргэдэд энэ үйлчилгээний талаар бүрэн таниулж чадаагүй байдал ажиглагдаж байна.

Иргэдээс “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний төрлүүдээс ямар төрлийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай, цаашид тус үйлчилгээнд ямар төрлийн үйлчилгээг нэмж оруулмаар байгааг нь нээлттэй асуултаар тодруулахад дараах байдлаар хариулсан байна (Зураг 6).

Зураг 6. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, үйлчилгээний төрлөөр



Судалгаанд оролцогчдын 24 хувь нь буюу ойролцоогоор дөрвөн хүн тутмын нэг нь бүх төрлийн үйлчилгээнд, 22 хувь нь иргэний бүртгэлийн үйлчилгээнд, 15 хувь нь халамжийн үйлчилгээнд, 9 хувь нь лавлагаа, тодорхойлолт олгох үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлжээ. Нэг цэгийн үйлчилгээгээр иргэдэд хүргэж буй бусад төрлийн үйлчилгээний хувьд иргэдийн сэтгэл ханамж жигд байгааг судалгааны үр дүн харууллаа (Зураг 6). Тус үйлчилгээ хэрэгжиж эхэлсэнээр нэг цэгээс олон төрлийн үйлчилгээг авах бололцоотой болсон, очер дараалал, шат дамжлага багассан зэрэгт судалгаанд оролцогчдын 21 хувь нь сэтгэл ханамжтай байна. Мөн зохион байгуулалт сайжирч, төрийн үйлчилгээ авахтай холбогдох хууль, дүрэм, журмын талаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг болсонд иргэд талархалтай хандаж байна. Иргэний бүртгэл, халамж, лавлагаа тодорхойлолт олгох үйлчилгээнд иргэд түлхүү хамрагддаг нь тус үйлчилгээний төрлүүдийн талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжтай байдалд бусад үйлчилгээг бодвол эерэгээр нөлөөлөх хүчин зүйл болсон байж болох юм.

Иргэд цаашид “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд газрын алба, өмч, хөрөнгийн бүртгэл, хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой үйлчилгээг нэмж оруулахыг хүссэн байна. Энэ талаарх судалгааны үр дүнг дор дэлгэрүүлэн харууллаа (Зураг 7). Иргэд өөрийн харьяа оршин суугаа газрынхаа “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд хамрагдаж тэнд дутуу буюу шаардлагатай байгаа үйлчилгээг нэмж оруулахыг санал болгож байна. Энэ нь иргэдийн нэмж оруулахыг хүсэж буй зарим үйлчилгээ нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд аль эрт нэвтэрсэн үйлчилгээний төрлүүд байгаагаас харагдаж байна. Мөн тус “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд судалгаанд хамрагдсан орон нутгуудад харилцан адилгүй байгааг илэрхийлж байна.

Зураг 7. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд цаашид нэмж оруулах үйлчилгээний төрлүүд

Судалгаанд оролцогчдын 17 хувь нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан бүх төрлийн үйлчилгээг хүргэх шаардлагатай гэж үзсэн бол 16 хувь нь одоо иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний төрлүүд болж байна гэж үзжээ. Судалгааны түүвэрт хамрагдсан газруудад “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан хүргэж буй нийтлэг үйлчилгээнүүдийг эс тооцвол цаашид “Нэг цонхны үйлчилгээ”-нд үл хөдлөх хөрөнгө, хөдөлмөрийн хэлтэс, цагдаа, олон нийтийн байцаагч, хуулийн зөвлөгөө өгөх үйлчилгээнүүдийг нэмж оруулахыг хүссэн байна.

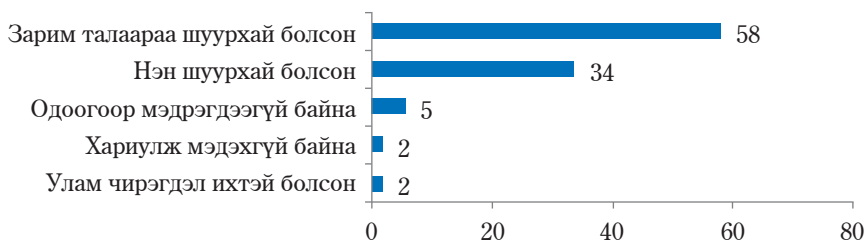
Үүнээс үзэхэд иргэд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр үзүүлж буй үйлчилгээний төрлүүдийг нэмэх шаардлагатай гэж үзэж байна. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд газар газар өөр байгаагаас иргэд цаашид нэмэх үйлчилгээний төрлийг харилцан адилгүй байдлаар нэрлэж байна. Нийтлэг хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд дээр нэмээд үл хөдлөх хөрөнгө, хөдөлмөр эрхлэлт, цагдаа, олон нийтэд чиглэсэн хуулийн зөвлөгөө мэдээллийг нэмж оруулахыг хүссэн байна.

“Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаарх албан хаагчдын санал бодол

Судалгаанд нийт 6 аймаг, нийслэлийн 2 дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар, Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, түүний удирдлага, албан хаагчдыг түүвэрлэн хамруулсан.

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдаас “Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болж чадсан эсэхийг асуухад дараах байдлаар хариулсан байна (Зураг 8).

Зураг 8. “Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болсон эсэх талаарх иргэдийн үнэлгээ



Албан хаагчдын талаас илүү нь буюу 58 хувь нь зарим талаараа шуурхай, 34 хувь нь нэн шуурхай болсон гэж үзсэн бол 5 хувь нь одоогоор мэдрэгдээгүй, 2 хувь нь хариулж мэдэхгүй байна гэжээ. Харин үлдсэн 2 хувь нь улам чирэгдэл ихтэй болсон гэж хариулжээ. Эндээс судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 90 гаруй хувь тус үйлчилгээ бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ нэн шуурхай болон зарим талаараа шуурхай болсон гэж үзэж байгаа нь харагдаж байна. Судалгааны дээрх үр дүнг аймаг, нийслэлээр нь харьцуулсаныг Хүснэгт 2-оос харна уу.

Хүснэгт 2. “Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болж чадсан уу? (аймаг, нийслэлээр)

	Аймаг	Нийслэл
Нэн шуурхай болсон	33	34
Зарим талаараа шуурхай болсон	54	64
Улам чирэгдэл ихтэй болсон	2	-
Одоогоор мэдрэгдээгүй байна	7	2
Хариулж мэдэхгүй байна	2	-
Нийт	100	100

Шигтгээ

Иргэний үйлчилгээ, Нэг цонхны үйлчилгээ, ТҮЦ машин аймаг орон нутагт янз янз хэрэгжиж байгаа. Манай сумын хэтжээнд иргэний танхим иж бүрэн ажиллаж байна уу гэхээр хараахан тийм биш. Нэг цонхны үйлчилгээ эхэндээ нэгэн жигд явж байсан. Хөдөлгөөр халалжийн хэлтсээс, нийгмийн даатгал, халалжийн үйлчилгээний хэлтсээс хүн ажиллаж байсан. Хуулийн байгууллагаас нотариатч, газрын харилцаанаас бас хүн сууж байгаа. ТҮЦ машин аймагийн хэтжээнд ганцхан ажиллаж байгаа учраас хүрэлцээгүй. Засаг захиргааны 9 нэгжтэй. Иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээний хүртээлтэйг нэлээдүүлэх хэрэгтэй. Иргэн бүр, төрийн албан хаагч бүр үүнийг ухамсарлахгүй байна. Үүний ач холбогдлыг ойлгуулахаар зүйлүүд хийвэл үр дүнтэй. Тоног төхөөрөмжөөс авахуулаад орон тооны бүтэц хүртэл хянаж үзэх хэрэгтэй гэсэн санал оруулж байна. Айлгийн төвийн статусыг өөрчилж байгаа. Энэ нь хуулиар өөрчилж байж зохицуулагдах асуудал. Хот тосгоны эрх хэтжээ тодорхойгүй учраас цалингийн асуудал учир дутагдалтай байдаг. Тухайлбал, сургууль соёлын газар нэг хүүхдэд оногдох зардлаар тооцож байхад, төрийн албан хаагчдад тухайн сумын хүн амын тоонд харьцуулсан хэтжээнд цалингийн хэтжээг тооцож үзэх шинэлэг систем нэвтрүүлээр байна.

Баян-Уул сумын Иргэдийн хурлын төлөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас

Дээрх хүснэгтээс харахад аймгийн албан хаагчдын 87 хувь, нийслэлийн албан хаагчдын 98 хувь нь иргэдэд хүргэх үйлчилгээ нэн шуурхай болон зарим талаараа шуурхай болсон гэж үзсэн байна. Эндээс дэлгэрүүлэн авч үзвэл нэн шуурхай болсон гэсэн хариултад аймаг, нийслэлд ялгаа ажиглагдахгүй байгаа бол зарим талаараа шуурхай болсон гэсэн хариулт нь аймгийн албан хаагчдаас нийслэлийн албан хаагчдын үнэлгээ 10 хувиар илүү байна. Нийслэлийн албан хаагчид улам чирэгдэл ихтэй болсон гэж хариулаагүй бол аймгийн албан хаагчдын 2 хувь нь энэ хариултыг өгсөн байна. Одоогоор мэдрэгдээгүй байна гэсэн хариултыг аймгийн албан хаагчдын 7 хувь, нийслэлийн албан хаагчдын 2 хувь нь өгсөн байна. Одоогоор мэдрэгдээгүй байна гэсэн хариултын хувьд нийслэлийн албан хаагчдаас аймгийн албан хаагчид 5 хувиар илүү үнэлжээ. Аймгийн албан хаагчдын 2 хувь нь мэдэхгүй гэж хариулсан байна. Мөн албан хаагчдын санал бодлыг албан тушаалын ангилалаар харьцуулан үзлээ (Хүснэгт 3).

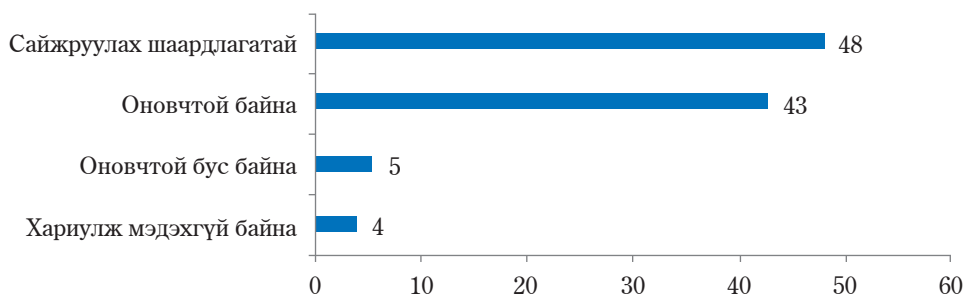
Хүснэгт 3. “Нэг цонхны үйлчилгээ” бий болсоноор иргэдэд хүргэх үйлчилгээ шуурхай, чирэгдэлгүй болж чадсан уу? (албан тушаалын ангилалаар)

	Төрийн улс төрийн албан хаагч	Төрийн захиргааны албан хаагч	Төрийн үйлчилгээний албан хаагч
Нэн шуурхай болсон	24	25	67
Зарим талаараа шуурхай болсон	64	75	33
Улам чирэгдэл ихтэй болсон	1	-	-
Одоогоор мэдрэгдээгүй байна	9	-	-
Хариулж мэдэхгүй байна	1	-	-
Нийт	100	100	100

Дээрх албан тушаалын ангилалаар харьцуулсан үр дүнгийн хүснэгтээс харахад нэн шуурхай болон зарим талаараа шуурхай болсон гэж улс төр, захиргаа, үйлчилгээний албан хаагчдын дунджаар 90 гаруй хувь нь үнэлжээ. Улс төрийн албан хаагчдын 24 хувь, захиргааны албан хаагчдын 25 хувь, төрийн үйлчилгээний албан хаагчдын 67 хувь нь иргэдэд хүргэх үйлчилгээг нэн шуурхай болсон гэж үзжээ. Төрийн үйлчилгээний албан хаагчдын хувьд улс төрийн болон захиргааны албан хаагчдаас 40 гаруй хувиар илүү өндөрөөр үнэлсэн байна. Мөн улс төрийн албан хаагчдын 9 хувь нь одоогоор мэдрэгдээгүй байна гэж үзсэн бол захиргааны болон үйлчилгээний албан хаагчдын хувьд ийм хариулт өгөөгүй байна.

Улсын хэмжээнд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүдийг хэр оновчтой байгааг албан хаагчдаас тодруулахад 48 хувь нь сайжруулах шаардлагатай, 43 хувь нь оновчтой, 5 хувь нь оновчтой бус гэж үзсэн бол, 4 хувь нь мэдэхгүй гэж хариулжээ.

Зураг 9. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ?



Энэ нь нэг талаас хороодод “Нэг цонхны үйлчилгээ” нэвтрүүлж, орон тооны нэмэлт, өөрчлөлт хийсэнтэй холбоотой. Нөгөө талаас хороодын байрны зохион байгуулалт муу, “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний ажлын байрны багтаамж баг, их хүн үйлчлүүлдэг зэрэг нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний чанарт муугаар нөлөөлж байгаа талаар албан хаагчид ярилцлагын үед онцлон хэлж байсан.

Иргэдэд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүдийн оновчтой байдлыг үнэлсэнийг аймаг, нийслэлээр харьцуулан үзэхэд аймгийн албан хаагчдын 38 хувь нь оновчтой, нийслэлийн албан хаагчдын 50 хувь нь оновчтой гэж үзсэн бол аймаг, нийслэлийн албан хаагчдын 48 хувь нь сайжруулах шаардлагатай гэж үзжээ. Нийслэлийн албан хаагчид оновчтой бус гэсэн үнэлгээ өгөөгүй бол аймгийн албан хаагчдын 9 хувь нь оновчтой бус гэж үзсэн байна (Хүснэгт 4).

Хүснэгт 4. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-гээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ? (аймаг, нийслэлээр)

	Аймаг	Нийслэл
Оновчтой байна	38	50
Сайжруулах шаардлагатай	48	48
Оновчтой бус байна	9	0
Хариулж мэдэхгүй байна	5	2
Нийт	100	100

Үйлчилгээний төрлүүдийн оновчтой байдлыг албан тушаалын ангилалаар авч үзвэл улс төрийн албан тушаалтанууд “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүдийг оновчгүй болон сайжруулах шаардлагатай гэж үзэх хандлага их байгаа бол гүйцэтгэх ажилтнууд буюу хэсгийн ахлагч нар “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүдийг оновчтой гэж үзэх хандлага их байна (Хүснэгт 4). Үүний шалтгаан нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний ажлын зохион байгуулалттай холбоотой юм. Тухайлбал, халамжийн ажилтан дээр өндөр настан болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд үйлчлүүлэхээр ирдэг бөгөөд тэр бүх хүмүүсийн онцлогт тохируулж өндөр дуугаар чанга ярих хэрэгцээтэй болдог байна. Энэ нь хамт сууж ажилладаг бусад ажиллагсдын ажилдаа төвлөрч ажиллахад муугаар нөлөөлөх хандлага байдаг байна.

Хүснэгт 5. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ? (албан тушаалын харьцуулалт, хувиар)

	Төрийн улс төрийн албан хаагч	Төрийн захиргааны албан хаагч	Төрийн үйлчилгээний албан хаагч
Оновчтой байна	31	58	67
Сайжруулах шаардлагатай	60	42	33
Оновчтой бус байна	7	-	-
Хариулж мэдэхгүй байна	3	-	-
Нийт	100	100	100

Шигтгээ

Үйлчилгээний хүртээлтэй муу учраас энд төрийн үйлчилгээ тэр бүр хүндээ хүрэхгүй, хувийн хэвшилийн байгууллагад ажиллаж буй иргэд тэр бүр төрийн үйлчилгээг авч чаддаггүй ийлэрхүү сөрөг талууд их бий. Манай иргэд ч гэсэн одоо төрийн үйлчилгээг, нэг цонхны үйлчилгээг иргэний танхимаар авах тийм боловсрол соёл хараахан суугаагүй байна. Заавал ч үгүй багийн дарга, тэргээжилтнээс асууж байж итгэдэг, ийм хэлтээнд яваад байна. Нөгөө талдаа ТҮЦ машинаас гарч байгаа мэдээллийг ч гэсэн албан байгууллага тодорхойлолт авч байгаа газрууд яг бодит гэж авч үзэхгүй, багийн даргын талгатай юм л авчир гэдэг албан шахалт их бий, бүхэн нь ажлын явцад гарч байгаа бэрхшээлүүд, асуудлуудын нэг юмуу гэж авч үзэж байна.

Баян-Уул сумын багийн даргатай хийсэн ярилцлагаас

Үйлчилгээний төрлүүдийг төрийн үйлчилгээний албан хаагчдын 67 хувь, захиргааны албан хаагчдын 58 хувь, улс төрийн албан хаагчдын 31 хувь нь оновчтой гэж үзсэн байна. Харин сайжруулах шаардлагатай гэж улс төрийн албан хаагчдын 60 хувь, захиргааны албан хаагчдын 42 хувь, үйлчилгээний албан хаагчдын 33 хувь нь үзжээ. Мөн захиргааны болон үйлчилгээний албан хаагчид оновчтой бус гэсэн үнэлгээ өгөөгүй бол улс төрийн албан хаагчдын 7 хувь тийм үнэлгээ өгчээ. Эндээс үзэхэд тус үйлчилгээний төрлүүдийг захиргаа болон үйлчилгээний албан хаагчдын ихэнх нь оновчтой гэж үзсэн бол улс төрийн албан хаагчдын дийлэнх нь сайжруулах шаардлагатай гэж үзсэн байна.

Хүснэгт 6. “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний төрлүүд хэр оновчтой байна вэ? (Нийслэл, орон нутгаар, албан тушаалаар харьцуулсан давхар тоололт, хувиар)

Байршил	Нийслэл	Аймаг	Нийслэл	Аймаг	Нийслэл	Аймаг
ТАХ-ын ангилал	Төрийн улс төрийн албан хаагч		Төрийн захиргааны албан хаагч		Төрийн үйлчилгээний албан хаагч	
Оновчтой байна	23	41	50	75	67	-
Сайжруулах шаардлагатай	60	59	50	25	33	-
Оновчтой бус байна	12	-	-	-	-	-
Хариулж мэдэхгүй байна	5	-	-	-	-	-
Нийт	100	100	100	100	100	-

Судалгаанаас харахад аймаг, нийслэлийн аль алинд нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр дамжуулан хүргэж буй үйлчилгээнүүдийг сайжруулах шаардлагатай гэж улс төрийн албан хаагчид адилхан үзэх хандлага байна. Харин

аймаг, Нийслэлийн аль алинд нь уг асуудлыг оновчтой сайн байгаа гэж төрийн захиргааныхан үзэж байна (аймагт 75%, Нийслэлд 50%). Энэ нь “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ээр хүргэж буй үйлчилгээ оновчтой эсэх талаар орон нутгийн улс төрчид, төрийн захиргааны албан хаагчид хоёрын хооронд зарим зөрчил буй нь харагдав. Энэ зөрчлийг шийдвэрлэхэд уг үйлчилгээний оновчтой байгаа талаар Нийслэлд ажиллаж буй төрийн үйлчилгээний албан хаагчдын санал тодорхой хэмжээгээр нөлөөлж болох юм. Тэдний 75 хувь нь уг үйлчилгээг оновчтой гэж үзэж байна.

2.2. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЦАХИМ МАШИН



Төрийн Үйлчилгээний
Цахим Машин

Цахим машинаар үйлчилгээ хүргэх тухай асуудал манай улсын хувьд шинэ зүйл боловч Олон улсын хэмжээнд үйлчилгээ үзүүлэх цахим машиныг хэрэглээнд нэвтрүүлсэн түүх 1970-аад оноос эхлэлтэй ажээ. Хамгийн анхны өөртөө үйлчилдэг ТҮЦ машиныг 1977 онд Иллинойсийн Их сургуулийн оюутан Murray Larre бүтээсэн байна⁵. ТҮЦ машиныг арилжааны зорилгоор ашиглах төсөл 1985 онд хэрэгжиж эхэлсэн бөгөөд эдүгээ төрийн болон бизнесийн салбарт өргөн хэрэглэгдэх болжээ. ТҮЦ машин нь үйлчилгээг хэрэглэгчдэд бага зардлаар, шуурхай, чирэгдэлгүй, бухимдалгүй хүргэхээс гадна, цагийн хязгааргүй хүргэгдээрээ давуу талтай юм.

Монгол улсын Засгийн газраас төрийн үйлчилгээг иргэдэд шуурхай хүргэх, чирэгдэлгүй үйлчлэх чиглэлээр онцгой анхаарч 2012-2016 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөртөө тодорхой зорилтуудыг дэвшүүлэн хэрэгжүүлж байна.

Засгийн газраас хэрэгжүүлж буй иргэдэд хүнд сурталгүй, хүртээмжтэй төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай хүргэх зорилгоор Мэдээллийн технологи, шуудан, харилцаа холбооны газраас “Төрийн түгжрэлгүй үйлчилгээ” төсөл хэрэгжүүлж энэ хүрээнд “Төрийн үйлчилгээний цахим машин” буюу “ТҮЦ машин”-ыг 2013 оны 6 дугаар сараас үйлчилгээнд нэвтрүүлэн ажиллаж байна.

2014 оны дөрөвдүгээр сарын байдлаар нийслэл болон орон нутагт нийт 46 ТҮЦ машиныг ашиглалтанд оруулжээ.

“ТҮЦ машин”-аас иргэд өөрийн амьдарч буй хамгийн ойрхон үйлчилгээний төв, байгууллагаас түргэн шуурхай авах, өөрийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдлоо илгээх боломжийг бүрдүүлэхэд чиглэгдсэн төдийгүй цахим засаглалын хүрээнд хийж буй нэг чухал ахлам болжээ.

“ТҮЦ машин”-аас Иргэний бүртгэлийн дараах үйлчилгээг авч болох юм. Үүнд:

1. Төрсөний бүртгэлийн лавлагаа (зөвхөн 1988 оноос хойш төрсөн иргэдийн)
2. Иргэний үнэмлэхний лавлагаа
3. Оршин суугаа хаягийн тодорхойлолт
4. Гэрлэлт цуцлалтын бүртгэлийн лавлагаа (зөвхөн 1992 оноос бүртгүүлсэн гэрлэлт цуцлалт)
5. Гэрлэлт бүртгэлгүй тухай лавлагаа (зөвхөн 1988 оноос хойш төрсөн иргэд)

ТҮЦ машины үйлчилгээний төлбөр:

1. Оршин суугаа хаягийн тодорхойлолт- 500 төгрөг
2. Бусад лавлагаа-1000 төгрөг
3. Төлбөрийг бэлнээр, эсвэл аль ч банкны цахим карт ашиглан бэлэн бусаар хийж болно.

ТҮЦ машины хэрэглээний талаар tutsmashin.mn⁶ сайтаас гаргасан эхний таван сарын статистикаас үзэхэд 54,112 хэрэглэгч үйлчлүүлж, 70,915 удаагийн

5 https://en.wikipedia.org/wiki/Interactive_kiosk

6 <http://tutsmashin.mn>- ТҮЦ машины статистик (2013.06.29-2013.11.25 хүртэл)

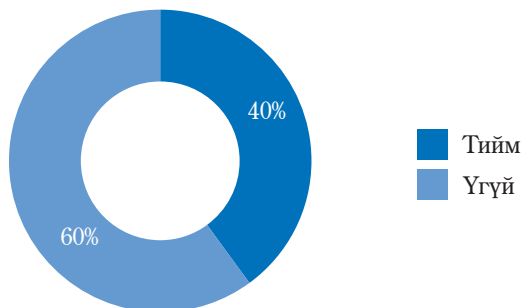
үйлчилгээ авсан дүн гарсан байна. Үйлчлүүлэгчдийн тоог өдрөөр авч үзвэл ажлын өдрөөр 850-900 хэрэглэгч, амралтын өдрөөр 180-220 хэрэглэгч үйлчлүүлсэн дундаж тоо гарчээ. Мөн энэ таван сарын хугацаанд гаргасан Нийгэм, эдийн засгийн хэмнэлтийг тооцож үзсэн байх бөгөөд энэ тооцоогоор нийт 896,7 сая төгрөгний хэмнэлт гаргасан гэж үзсэн бол иргэн нэг удаа үйлчилгээ авахдаа 9,900 төгрөг, 30-50 минутын хугацаа хэмнэсэн байна. Мөн хэрэглэгчдийн үнэлгээнд 45 мянган иргэн оролцож нийт 5 хүртэлх оноогоор үнэлэснээс 4,6 гэсэн дундаж үнэлгээ өгчээ.

Иргэдэд үйлчлэх ТҮЦ машины хэрэглээг үйлчилгээ тус бүрээр нь авч үзвэл хамгийн өргөн хэрэглээтэй үйлчилгээ нь “Оршин суугаа хаягийн тодорхойлолт” (33736 иргэн), “Иргэний үнэмлэхний лавлагаа” (25611 иргэн) байна. Харин гэрлэлт бүртгэлгүй тухай лавлагааг 5337 иргэн, гэрлэлт бүртгэлтэй тухай лавлагааг 4120 иргэн, гэрлэлт цуцлалтын бүртгэлийн лавлагааг 344 иргэн, төрсний бүртгэлийн лавлагааг 1538 иргэн, үл хөдлөх хөрөнгийн лавлагааг 47 иргэн, татварын лавлагааг 69 иргэн авч, цахилгааны төлбөрийг 67 иргэн төлсөн дүн гарчээ.

ТҮЦ машины талаарх иргэдийн санал бодол

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 40 хувь нь Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинаас үйлчилгээ авсан байна.

Зураг 10. Төрийн үйлчилгээний цахим машинаас үйлчилгээ авч буй байдал



Судалгаанд хамрагдагсан иргэдийн 40 хувь нь буюу таван хүн тутмын хоёр нь ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч, үйлчилгээ авч буй иргэдийн талаас илүү буюу 54 хувь нь 18-35 насны залуучууд байгаа бөгөөд 46 ба түүнээс дээш насныханы дунд ТҮЦ машины хэрэглээ бусад насныхантай харьцуулахад бага байна.

Хүснэгт 7. Төрийн үйлчилгээний цахим машинаас үйлчилгээ авч буй байдал, насны ангилалаар

	18-25 нас	26-35 нас	36-45 нас	46-55 нас	56-аас дээш	Нийт
Тийм	35	19	24	13	9	100
Үгүй	25	16	24	18	17	100

ТҮЦ машинаар үйлчлүүлсэн иргэдийн 54 хувийг 18-35 насны залуучууд, 37 хувийг 36-55 насныхан эзлэж байгаа бол 9 хувийг 55 ба түүнээс дээш насныхан эзлэж байна. ТҮЦ машинаас үйлчилгээ аваагүй иргэдийн 41 хувийг 18-35 насныхан, 42 хувийг 36-55 насныхан, 17 хувийг 56 ба түүнээс дээш насны ахмадууд эзлэж байна.

Эндээс дүгнэж үзвэл ТҮЦ машины хэрэглээ 18-45 насныхан дунд өндөр, 46-аас дээш насныханд бага байна. Энэ нь орчин үеийн мэдээллийн хэрэгсэлийг залуучууд болон дунд насныхан илүү ашиглаж буйтай холбон тайлбарлаж болох юм.

ТҮЦ машинаар үйлчлүүлэгчдийн ихэнх нь бүрэн дундаас дээш боловсролтой хүмүүс байгаа бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн 6 хувийг суурь боловсролтой, 39 хувийн бүрэн дунд боловсролтой, 17 хувийг тусгай дунд боловсролтой, 40 хувийг дээд боловсролтой иргэд бүрдүүлж байна (Хүснэгт 8).

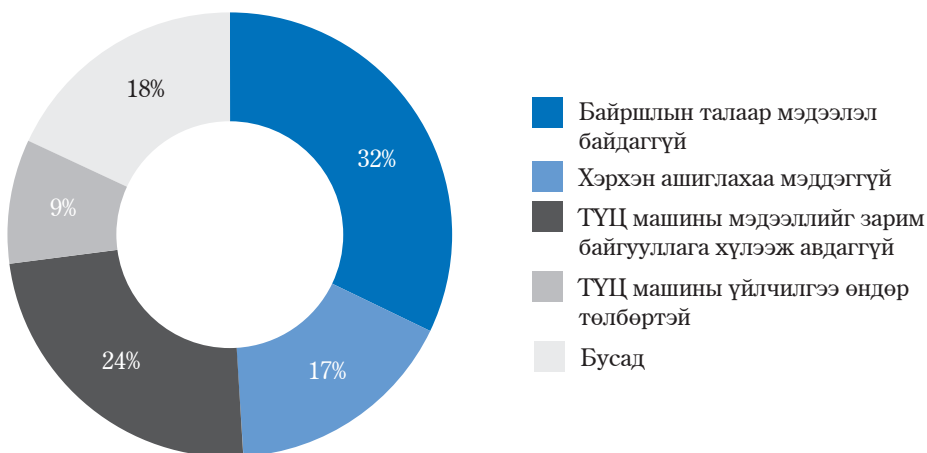
Хүснэгт 8. ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч буй байдал, боловсролын түвшингээр

	Албан ёсны боловсрол эзэмшээгүй	Бага боловсролтой	Суурь боловсролтой	Бүрэн дунд боловсролтой	Тусгай дунд боловсролтой	Дээд боловсролтой	Нийт
Тийм	1	1	4	39	17	40	100
Үгүй	2	1	6	39	20	33	100

ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч байсан иргэдийн 32 хувь нь байршлын талаарх мэдээлэл байдаггүй гэсэн бол 24 хувь нь ТҮЦ машинаас гарсан мэдээллийг зарим байгууллага хүлээж авдаггүй, 17 хувь нь хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй гэсэн байна.

Судалгаанд оролцогчдын 40 хувь нь ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч байсаныг өмнө нь дурьдсан билээ. Тэгвэл үйлчилгээ авч байсан иргэдэд тухайн үйлчилгээг авахад ямар хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байгааг тодрууллаа (Зураг 11).

Зураг 11. ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл



Үйлчилгээ авсан иргэдийн 32 хувьд буюу гурван хүн тутмын нэгд байршлын талаарх мэдээлэл байхгүй, 24 хувьд нь буюу дөрвөн хүн тутмын нэгд ТҮЦ машинаас авсан лавлагаа, тодорхойлолтыг зарим байгууллага хүлээж авдаггүй байдал хамгийн их хүндрэл учруулдаг байна.

Шигтгээ

ТҮЦ машинаас иргэний бүртгэлийн талаар нэг их мэдээл авахгүй. Заавал багийн Засаг даргын тодорхойлолт шаарддаг. Ер нь тэр рүү хүмүүс нэг их явахгүй байгаа. Нээлтэн дээр л иргэд оролцож байсан. Тэгэхээс үргэлж очихгүй, багийн дарга нар байхгүй, хөдөө гадаа явсан хойгуур очдог байх. Багаас л голдуу үйлчилгээгээ авч байгаа юм даа. Өглөө ирэхэд л 5, 6 хүн, өдөржингөө 40-50 хүнд тодорхойлолт хийгээд байх шиг байна.

Баянхонгор аймгийн Баянхонгор сумын багийн Засаг даргатай хийсэн ярилцлагаас

Ойролцоогоор таван хүн тутмын нэг нь буюу 17 хувь нь ТҮЦ машиныг хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй бол арван хүн тутмын нэг нь буюу есөн хувьд үйлчилгээний төлбөр өндөр санагддаг гэдгээ илэрхийлжээ. Мөн 18 хувьд нь дээрх хүндрэлүүдээс өөр хүндрэл тулгардаг байна.

ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авч буй иргэдэд дээр дурьдсан хүндрэл нийтлэг тулгардаг бол энэ хүндрэлүүд судалгаанд оролцогчдын наснаас хамаарч байгаа эсэхийг дор тодруулахыг зорилоо (Хүснэгт 9).

Хүснэгт 9. ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл, насны ангиллаар

	18-25 нас	26-35 нас	36-45 нас	46-55 нас	56-аас дээш	Нийт
Байршлын талаар мэдээлэл байдаггүй	37	26	17	14	6	100
Хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй	28	11	22	17	22	100
ТҮЦ машины мэдээллийг зарим байгууллага хүлээж авдаггүй	30	22	24	9	15	100
ТҮЦ машины үйлчилгээ өндөр төлбөртэй	20	5	40	25	10	100
Бусад	36	18	18	21	8	100

ТҮЦ машинаас залуучууд түлхүү үйлчилгээ авч байгааг өмнө дурьдсан бөгөөд тус үйлчилгээг авахад тулгарч буй ямар бэрхшээл, ямар насныханд илүү

тулгарч байгааг иргэдэд нийтлэг тулгарч буй бэрхшээл тус бүрээр авч үзлээ. Ингэхэд байршлын талаарх мэдээлэл байдаггүй гэж үнэлсэн иргэдийн 63 хувь нь 18-35 насныхан, 17 хувь нь 36-45 насныхан, 14 хувь нь 46-55 насныхан байсан бол 6 хувь нь 56 ба түүнээс дээш насныхан байна. Хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй гэж хариулсан иргэдийн хувьд насны ялгаа төдийлөн ажиглагдахгүй байна. ТҮЦ машины лавлагаа, тодорхойлолтыг зарим байгууллагууд хүлээж авдаггүй гэж хариулсан хүмүүсийн 52 хувь нь 18-35 насны залуучууд байгаа бол энэ төрлийн бэрхшээл тулгарч байгаа иргэдийн 76 хувь нь буюу дөрвөн хүн тутмын гурав нь 45-аас доош насныхан байна. ТҮЦ машины үйлчилгээний төлбөр өндөр байна гэж үнэлсэн иргэдийн 20 хувь 18-25 насныхан, 5 хувь нь 26-35 насныхан, 65 хувь 36-55 насныхан байгаа бол үлдсэн 10 хувь нь 56 ба түүнээс дээш насныхан байна. 46 ба түүнээс дээш насныханы хувьд хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй болон өндөр төлбөртэй санагддаг бол бусад хүндрэлүүдийн хувьд насны ялгаа төдийлөн нөлөөлөхгүй байна.

Хүснэгт 10. ТҮЦ машинаас үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлүүд, боловсролын түвшингээр

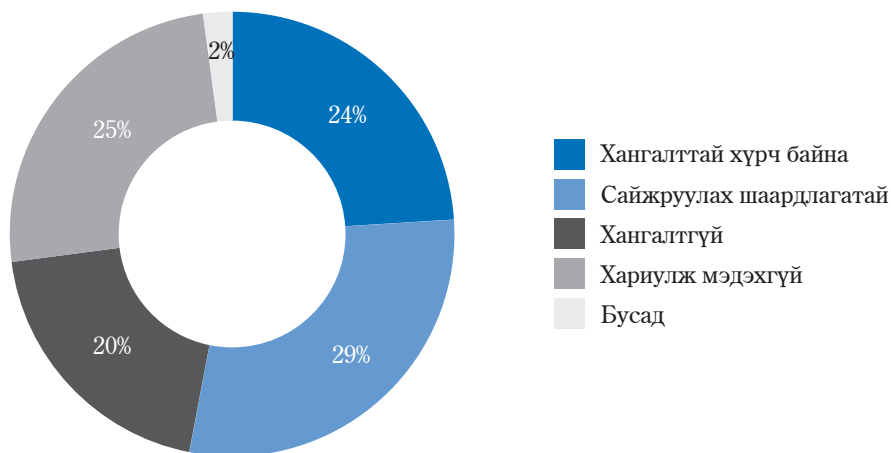
	Албан ёсны боловсрол эзэмшээгүй	Бага боловсролтой	Суурь боловсролтой	Бүрэн дунд боловсролтой	Тусгай дунд боловсролтой	Дээд боловсролтой	Нийт
Байршлын талаар мэдээлэл байдаггүй	1	-	6	32	11	49	100
Хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй	-	5	-	46	22	27	100
ТҮЦ машины мэдээллийг зарим байгууллага хүлээж авдаггүй	2	2	4	30	24	39	100
ТҮЦ машины үйлчилгээ өндөр төлбөртэй	-	5	5	60	20	10	100
Бусад	-	3	3	36	13	46	100

Төрийн үйлчилгээний цахим машины талаарх мэдээлэл байдаггүй гэсэн хариулт өгсөн иргэдийн 32 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 11 хувьд тусгай дунд боловсролтой, 49 хувь нь дээд боловсролтой иргэд байна. Хэрхэн ашиглахаа мэддэггүй иргэдийн 46 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой иргэд байгаа бол 22 хувь нь тусгай дунд боловсролтой, 27 хувь нь дээд боловсролтой иргэд байна. ТҮЦ машины мэдээллийг зарим байгууллага хүлээж авдаггүй хүндрэл үйлчилгээ авсан иргэдэд ерөнхийдөө жигд байгаа нь харагдлаа. ТҮЦ машины үйлчилгээний

төлбөр өндөр санагддаг гэж хариулсан иргэдийн 60 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 20 хувь нь тусгай дунд боловсролтой, 10 хувь нь дээд боловсролтой иргэд байна. Эндээс үзэхэд боловсролын түвшин буурах тусамаа төлбөрийн нөхцөл өндөр санагдаж байгаа байдал ажиглагдаж байна.

Үүний шалтгаан нь ТҮЦ машины талаарх мэдээлэл интернэтэд байршсан байдагтай холбоотой байж болох юм. Гэтэл дийлэнх өрх нь гэр хороололд оршин суудаг нийслэл хотын хэмжээнд тэр бүр интернэтээс мэдээлэл авах боломж бага байдаг. Мөн хороогоор дамжиж сургалт хийгддэг ч иргэд идэвхитэй оролцдоггүй байна.

Зураг 12. ТҮЦ машины үйлчилгээний талаарх мэдээлэл иргэдэд хүрч буй байдал



Хүснэгт 11. ТҮЦ машины үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хүрч буй байдал, насны ангилалаар

	18-25 нас	26-35 нас	36-45 нас	46-55 нас	56-аас дээш	Нийт
Хангалттай хүрч байна	30	17	28	16	8	100
Сайжруулах шаардлагатай	29	21	17	18	14	100
Хангалтгүй	29	21	16	17	16	100
Хариулж мэдэхгүй	27	12	31	16	14	100
Бусад	30	10	30	10	20	100

Иргэдийн оролцоог сайжруулах чиглэлд иргэдэд мэдээлэл хүргэх, идэвхижүүлэх, олон нийтийг хамарсан ажил зохион байгуулах зайлшгүй шаардлага байгаа нь судалгааны дүнгээс харагдаж байна. Үүний тулд иргэдэд иргэний оролцооны болон иргэний танхимын зорилгыг ойлгуулах шаардлагатай байна.

Зураг 13. Иргэдийн идэвхи, оролцоог сайжруулах чиглэлээр иргэдийн гаргасан саналууд



ТҮЦ машины талаарх албан хаагчдын санал бодол

Нийслэлийн хэмжээнд ТҮЦ машины үйлчилгээний төрлүүдийн оновчтой байдал, үйлчилгээний төлбөрийн хэмжээний тохиромжтой байдал, ТҮЦ машины талаарх мэдээлэл, Лавлагаа, тодорхойлолтын баталгаажуулалтыг хүлээн зөвшөөрч буй байдал зэргийг сайн гэх хандлага байгаа ч муу болон мэдэхгүй гэж үзэх нь их байна.

Мөн ТҮЦ машины хүртээмжтэй байдал, ТҮЦ машины байршлын тохиромжтой байдал, ТҮЦ машины хэрэглээ /Үйлчлүүлэгчдийн тоо/ зэргийг муу гэж үзэх хандлага их байна (Хүснэгт 12).

Үүний шалтгаан нь ТҮЦ машины мэдээллийн хүртээмж, байршлын зохимжтой байдал, мэдээллийн баталгаажуулалт зэрэгтэй холбоотой байна.

Банк санхүүгийн байгууллага ТҮЦ машинаас гарсан иргэний оршин суугаа хаягийн тодорхойлолтыг хүлээн зөвшөөрөхгүй байх тохиолдол олон байгаа нь анхаарал татаж байна.

Хүснэгт 12. Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машины үйлчилгээтэй холбоотой дараах зүйлүүдийг хэрхэн үнэлж байна вэ? (нийслэлд, хувиар)

	Сайн	Дунд	Муу	Хариулж мэдэхгүй байна	
ТҮЦ машины үйлчилгээний төрлүүдийн оновчтой байдал	49	27	5	19	100
Үйлчилгээний төлбөрийн хэмжээний тохиромжтой байдал	39	28	6	26	100
ТҮЦ машины байршилын тохиромжтой байдал	24	41	18	17	100
ТҮЦ машины хүртээмжтэй байдал	11	32	41	16	100
ТҮЦ машины талаарх мэдээлэл	32	28	20	19	100
Лавлагаа, тодорхойлолтын баталгаажуулалтыг хүлээн зөвшөөрч буй байдал	46	28	9	17	100
ТҮЦ машины хэрэглээ /Үйлчлүүлэгчдийн тоо/	23	34	9	34	100

Хороодод ТҮЦ машин тэр бүр байдаггүй учраас албан хаагчид ТҮЦ машины талаар мэдээлэл бага, ТҮЦ машин байрладаг хороодын хувьд ТҮЦ машиныг хороо хариуцдаггүй, тусгайлсан компани, аж ахуйн нэгж хариуцаж үйл ажиллагааг нь явуулдаг учир түүнээс гарч байгаа тайлан мэдээллийн талаар албан хаагчдын дунд ойлголт бага байна.

Хүснэгт 13. Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машины үйлчилгээтэй холбоотой дараах зүйлүүдийг хэрхэн үнэлж байна вэ? (хувиар)

	Сайн	Дунд	Муу	Хариулж мэдэхгүй байна				
ТҮЦ машины үйлчилгээний төрлүүдийн оновчтой байдал	42	62	32	19	6	2	20	17
Үйлчилгээний төлбөрийн хэмжээний тохиромжтой байдал	37	43	24	35	8	4	32	17
ТҮЦ машины байршилын тохиромжтой байдал	19	32	42	38	19	17	19	13
ТҮЦ машины хүртээмжтэй байдал	8	17	29	38	45	34	19	11

ТҮЦ машины талаарх мэдээлэл	27	41	27	30	24	14	22	16
Лавлагаа, тодорхойлолтын баталгаажуулалтыг хүлээн зөвшөөрч буй байдал	48	45	25	32	9	9	19	15
ТҮЦ машины хэрэглээ /Үйлчлүүлэгчдийн тоо/	25	20	30	40	10	7	35	33

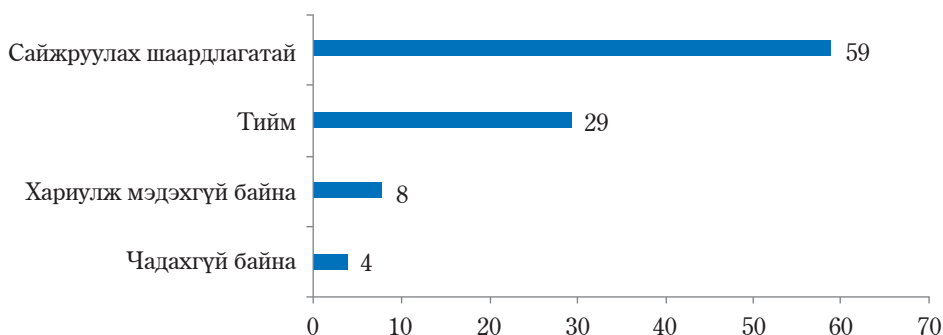
Улсын хэмжээнд ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байгаа эсэх нь эргэлзээтэй байна.

Үүний шалтгаан нь ТҮЦ машины хүртээмж бага, тоо цөөн, байршлын талаарх мэдээлэл иргэдэд бага хүрдэг, ТҮЦ машинаас гарч байгаа оршин суух хаягийн тодорхойлолтыг банк, санхүүгийн байгууллага хүлээн зөвшөөрдөггүй зэрэг нь ТҮЦ машины үйлчилгээний чанарт сайнаар нөлөөлөхгүй байна.

Одоогоор ТҮЦ машины талаарх мэдээллийг зөвхөн онлайнаар авах боломжтой байна. Гэвч дийлэнх иргэд гэр хороололд оршин суудаг, интернэтээр тогтмол мэдээлэл авах бололцоо хомс байдгаас тус үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд цаашид анхаарах шаардлагатай нь харагдлаа.

Баг, хороогоор дамжуулан ТҮЦ машины талаарх мэдээлэл, сургалт хийдэг ч тэр бүр иргэдэд хүрч чадахгүй байна. Учир нь иргэд өөрсдөө ажилтай завгүй гэх шалтгаанаар хороодын түвшинд зохион байгуулагдаж буй үйл ажиллагаанд оролцдоггүй байна.

Зураг 14. ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу?



Хүснэгт 14. ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу? (дүүргээр харьцуулсан, хувиар)

	Сонгино хайрхан дүүрэг	Чингэлтэй дүүрэг
Тийм	28	31
Сайжруулах шаардлагатай	59	58
Чадахгүй байна	5	2
Хариулж мэдэхгүй байна	7	8
Нийт	100	100

Хүснэгт 15. ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу? (албан тушаалаар харьцуулсан, хувиар)

	Төрийн улс төрийн албан хаагч	Төрийн захиргааны албан хаагч	Төрийн үйлчилгээний албан хаагч
Тийм	26	33	33
Сайжруулах шаардлагатай	65	67	67
Чадахгүй байна	3	-	-
Хариулж мэдэхгүй байна	6	-	-
Нийт	100	100	100

Хүснэгт 16. ТҮЦ машин төрийн үйлчилгээг иргэнд шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоо бүрэн биелүүлж чадаж байна уу? (албан тушаалаар харьцуулсан давхар тоололт, хувиар)

	Төрийн улс төрийн албан хаагч		Төрийн захиргааны албан хаагч		Төрийн үйлчилгээний албан хаагч		Хэсэг/багийн ахлагч	
	Аймаг	Нийслэл	Аймаг	Нийслэл	Аймаг	Нийслэл	Аймаг	Нийслэл
Тийм	26	28	38	25	33	40	30	31
Сайжруулах шаардлагатай	65	66	63	75	67	40	48	58
Чадахгүй байна	2	3	-	-	-	-	11	2
Хариулж мэдэхгүй байна	7	3	-	-	-	20	11	8
Нийт	100	100	100	100	100	100	100	100

Төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй хэрэгжүүлэхийн тулд:

1. Төрийн үйлчилгээг нээлттэй, хүнд сурталгүй болгох
2. Төрийн албан хаагчийг чадавхжуулах
3. Иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх
4. Ил тод нээлттэй, мэдээлэл өгөх
5. Орон нутгийн онцлогт тохирсон төсвийн хуваарилалттай байх
6. Баг, хороодод хүний нөөц тоог нэмэх, анхан шатны байгууллагын ачааллыг багасгах зэрэгт анхаарал хандуулж ажиллах шаардлагатай байгаа нь судалгааны дүнгээс харагдаж байна.

Үүний шалтгаан нь хорооны түвшинд хүн ам ихтэй, багийн статусаар ажилладаг нь нэг хүнээр үйлчлүүлэх иргэдийн тоо ихэсч ингэсэнээр ачаалал нэмэгдэж дараалал үүсч, хүнд суртал бий болдог байна. Үүнээс үүдэн төрийн албан хаагчдийг чадавхижуулах шаардлага бий болж байна.

Хороод нь багийн статусаар ажиллаж байгаа хэдий ч орон нутаг дахь нэг сумын хүн амаас илүү оршин суугчтай байдаг. Тэр хэмжээгээрээ ачаалал их, богино хугацаанд шийдвэрлэх асуудал олон байдаг байна.

Бүх асуудлыг дүүрэгт хандаж шийдвэрлүүлнэ гэдэг нь эргээд төрийн үйлчилгээний хүндэрлийг бий болгож, хүнд суртлыг үүсгэж байгаа бөгөөд үүнийг давахын тулд хороо өөрсдөдөө тодорхой хэмжээний эрх мэдлийг шилжүүлж авах сонирхол их байна.

Зураг 15. Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ? (нийслэлд, хувиар) нээлттэй асуулт (129 санал ирсэн)



Хүснэгт 17. Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ? (Нийслэл, орон нутгаар, тоогоор) нээлттэй асуулт (127 санал ирсэн)

	Нийслэл	Аймаг
Орон нутагт эрх мэдлийг шилжүүлж, хороог санхүү төсөвтэй болгох	9	3
Төрийн албан хаагчийг чадавхжуулах	13	2
Ил тод нээлттэй, мэдээлэл өгөх	10	-
Иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх	7	4
Төрийн үйлчилгээг нээлттэй, хүнд сурталгүй болгох	14	6
Орон нутгийн онцлогт тохирсон төсвийн хуваарьлалттай байх	2	-
Хороодод боловсон хүчний тоог нэмэх, анхан шатны байгууллагын ачааллыг багасгах	6	5
Ажлын байрны тохижилт	1	1
Мэдээллийг цахимжуулах	5	2
Төрийн үйлчилгээг олон шат дамждаггүй болгох	1	3
Мэргэшсэн төрийн албан хаагчдыг тогтвор суурьшилтай ажиллуулах	1	1
Шударга, шуурхай байх	6	-
“Нэг цонхны үйлчилгээ”-г сайжруулах	3	2
ТҮЦ машины мэдээллийг дэлгэрэнгүй болгох	2	-
ТҮЦ машины төлбөр тооцоонд анхаарах	2	-
ТҮЦ машины тоог нэмэгдүүлэх	2	4
Дүүрэг, хороог хувааж, хүн ам, өрхийн тоог цөөлөх	1	-
Тоног төхөөрөмжөөр бүрэн хангах	1	-
Хэсгийн ажлагч нарын урамшуулалд анхаарах	-	2
ОНХС-ийн хөрөнгийг хот төлөвлөлттэй холбож өгөх	-	1
Иргэдийн хүлээх үүрэг, хариуцлагад анхаарах	2	2
ТҮЦ машинаас болж иргэдийн хаяг завсардалт бий болсон	-	1
Нийт	88	39

Хүснэгт 18. Цаашид төрийн үйлчилгээг шуурхай, нээлттэй, чирэгдэлгүй болгоход ямар зүйлийг анхаарах ёстой гэж Та бодож байна вэ? (албан тушаалаар харьцуулсан, тоогоор) нээлттэй асуулт (129 санал ирсэн)

	Төрийн улс төрийн албан хаагч	Төрийн захиргааны албан хаагч	Төрийн үйлчилгээний албан хаагч	Хэсгийн ахлагч
Орон нутагт эрх мэдлийг шилжүүлж, хороог санхүү төсөвтэй болгох	10	1	-	1
Төрийн албан хаагчийг чадавхжуулах	9	1	-	5
Ил тод нээлттэй, мэдээлэл өгөх	7	1	-	3
Иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх	8	-	1	3
Төрийн үйлчилгээг нээлттэй, хүнд сурталгүй болгох	13	1	-	6
Орон нутгийн онцлогт тохирсон төсвийн хуваарьлалттай байх	2	-	-	-
Хороодод боловсон хүчний тоог нэмэх, анхан шатны байгууллагын ачааллыг багасгах	7	1	-	3
Ажлын байрны тохижилт	2	-	-	-
Мэдээллийг цахимжуулах	3	2	-	2
Төрийн үйлчилгээг олон шат дамждаггүй болгох	2	1	-	1
Мэргэшсэн төрийн албан хаагчдыг тогтвор суурьшилтай ажиллуулах	-	1	-	1
Шударга, шуурхай байх	4	-	-	2
“Нэг цонхны үйлчилгээ”-г сайжруулах	5	-	-	-
ТҮЦ машины мэдээллийг дэлгэрэнгүй болгох	2	-	-	-
ТҮЦ машины төлбөр тооцоонд анхаарах	2	-	-	-
ТҮЦ машины тоог нэмэгдүүлэх	5	-	-	1

Дүүрэг, хороог хувааж, хүн ам, өрхийн тоог цөөлөх	-	-	-	1
Тоног төхөөрөмжөөр бүрэн хангах	-	1	-	-
Хэсгийн ахлагч нарын урамшуулалд анхаарах	-	1	-	1
ОНХС-ийн хөрөнгийг хот төлөвлөлттэй холбож өгөх	1	-	-	-
Иргэдийн хүлээх үүрэг, хариуцлагад анхаарах	2	1	-	1
ТҮЦ машинаас болж иргэдийн хаяг завсардалт бий болсон	1	-	-	-
Нийт	85	12	1	31

“Нэг цонхны үйлчилгээ”, ТҮЦ машины хэрэгжилтийн талаар хийсэн судалгааны нээлттэй асуултанд хариулсан хүмүүсийн мэдээллийг доорх хүснэгтээс харна уу (Хүснэгт 19).

Хүснэгт 19. Нээлттэй асуулт, түүврийн мэдээлэл (нас, хүйс, боловсрол, албан тушаал, байршил)

	Утга	Тоо	Бодит хувь
Нас	18-25 нас	4	3
	26-35 нас	26	20
	36-45 нас	33	25
	46-55 нас	37	28
	56-65 нас	19	15
	66-аас дээш	5	4
	Хариулаагүй	7	5
	Насаар нийт	131	100
Хүйс	Эрэгтэй	36	27
	Эмэгтэй	91	69
	Хариулаагүй	4	3
	Хүйсээр нийт	131	100

Боловсрол	Бүрэн дунд боловсролтой	15	11
	Тусгай дунд боловсролтой	17	13
	Дээд боловсролтой	99	76
	Боловсролоор нийт	131	100
Албан тушаал	Төрийн улс төрийн албан хаагч	72	55
	Төрийн захиргааны албан хаагч	12	9
	Төрийн үйлчилгээний албан хаагч	3	2
	Хэсгийн ахлагч	44	34
	Албан тушаал нийт	131	100
Байршил	Нийслэл	82	63
	Орон нутаг	49	37
Нийт		131	100

Төрийн үйлчилгээг цахим машинаар үзүүлэх болсон нь нэг талаас иргэд үйлчилгээг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, ажлын цагт баригдахгүйгээр авах боломж бүрдсэн ч нөгөө талаас энэ үйлчилгээг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхтэй холбогдсон эрх зүйн орчин бүрдээгүй байгаа нь тус үйлчилгээг үр дүнтэй хэрэгжихэд бэрхшээл учруулж байна. Түүнээс гадна төрийн зүгээс ТҮЦ машины найдвартай ажиллагааг хангаж ажиллаж буйд тавих хяналт тогтмол биш байгаа нь харагдсан.

2.3 ИРГЭД ХҮЛЭЭН АВАХ ТӨВ

Монгол улсын Засгийн газрын “1111 төв”

ШИНЭЧЛЭЛИЙН ЗАСГИЙН ГАЗАР 11 11 ТӨВ

Шинэчлэлийн Засгийн газар анхны шийдвэрээрээ Төрийн ордныг түмэн олондоо нээлттэй болгосон бол дараахан нь иргэдийнхээ санал хүсэлтийг хүлээн авах, олон нийтэд ил тод байдлыг ханган, иргэдийн оролцоог төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд татан оруулж тэдний төрийн байгууллагад хандах хандлагыг өөрчлөх, нээлттэй болгох зорилготой “1111 төв”-ийг байгуулсан

билээ. Тус төв нь 2012 оны 10 дугаар сары 12-ны өдрөөс эхлэн иргэдээс 10 сувгаар хандалт авах бололцоотойгоор албан ёсны үйл ажиллагаагаа эхэлсэн. Иргэд дор дурдсан сувгаар “1111 төв”-д санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломжтой болсон юм.

- 11 11 дугаарт залгаж утсаар ярих
- 14 11 11 дугаарт мессеж илгээх
- Фэйсбүүк хаяг: 1111 төв
- Твиттер: 1111tuv
- Скайп: zasag1111tuv
- Ухаалаг гар утасны программ
- www.11-11.mn
- 1111@gov.mn
- Санал бичих машин
- Биечлэн санал хүсэлтэй илэрхийлэх

Засгийн газрын чихэнд хүргэх саналаа энэчлэн 10 хэлбэрээр илгээж байна. Иргэн хэнд хандаж ямар санал хэлэв, санал нь яг одоо аль шатанд явна, ямар мэргэжилтэн хариу өгөх гэж байна, хэдий хугацааны дараа саналын хариуг өгч байгаа зэргийг Засгийн газрын тэргүүн болоод холбогдох хүмүүс хянаж байх хяналтын самбарыг тэдний гар утас, IPAD-д суулгасан юм. Мөн долоо хоногт хоёр удаа иргэдийн санал, тэдгээрийн хэрэгжилтийн талаарх багц мэдээллийг бэлтгэж Ерөнхий сайдад танилцуулдаг уламжлал тогтсон байна.

Тус төв ажиллаж эхэлсэн эхний жилд 70 гаруй мянган иргэн холбогдож санал, хүсэлт, гомдол, талархал илэрхийлсэний 80 гаруй хувьд нь төрийн байгууллагаас хариу өгч шийдвэрлэжээ. Иргэдийн санал хүсэлтэд төрийн байгууллагууд хэр шуурхай хариу өгч, ямар чанартай шийдвэрлэснийг дүгнэжээ. Ингэхэд БСШУЯ, ЭМЯ, ҮХААЯ хамгийн эелдэг байж, иргэддээ хүрч үйлчилсэн бол ЭХЯ, ХЗЯ, ЦЕГ иргэдийн санал, хүсэлтийг шийдвэрлэн, хариу өгөхдөө хойрго байна гэсэн дүн гарчээ. “1111 төв”-д иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлтийг 7 хоног бүр тоймлож, Шинэчлэлийн Засгийн газрын www.zasag.mn нэгдсэн санд мэдээлдэг байна.

Улаанбаатар сонсож байна - Нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн төв

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, иргэдийнхээ дуу хоолойг сонсож, нийслэлээс гарч байгаа бодлого, шийдвэрт санал бодлыг нь тусгах замаар шийдвэр гаргах түвшинд иргэдийн оролцоог хангах, төрийн үйлчилгээний талаар лавлагаа, мэдээлэл өгөх, иргэдийн өргөдөл, гомдлыг чирэгдэлгүй хүлээн авч шийдвэрлэх, төр - хувийн хэвшлийн түншлэлийг шинэ шатанд гаргаж, тэдний бүтээлч санаа, шилдэг менежментийг төрийн үйлчилгээнд нэвтрүүлэх, хамтран ажиллах зорилгоор байгуулагдсан Нийслэлийн “Лавлагаа мэдээллийн төв”-ийг 2012 оны 10 дугаар сарын 22-нд байгуулжээ. Тус төвийг ажиллуулж эхэлсэн нь шийдвэр гаргах түвшин иргэдийн оролцоог хангах тодорхой асуудлуудыг хэлэлцэхэд иргэдийг өөрийн биеэр оролцуулж байсан бол одоо утсаар болон онлайн хэлбэрээр оролцох боломжийг нээж өгч байгаагаараа онцлог юм.

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.1.6-ын “г”, 29.2 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэн “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” батлах тухай Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 сарын 10-ны өдрийн А/1086 тоот захирамж гарч, мөрдөгдөж байна. Тус журмыг Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шуурхай шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулах, үр дүнг тооцох, нийслэлээс гаргах бодлого шийдвэрт иргэдийн санал бодлыг тусгах, нээлттэй, шуурхай, ил тод байдлыг бүрдүүлэх зорилгоор боловсруулсан байна.

Энэхүү үйл ажиллагаануудад мэдээллийн технологийн ололт амжилт, техник технологийн дэвшлийг түлхүү ашиглаж, цаг хугацаа, хөрөнгө, хөдөлмөрийг бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн зорилтуудыг дэвшүүлэн ажиллаж байгаа үр дүнгээ өгч байна. Тухайлбал, иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг бичгээр болон телефон утсаар, мөн интернэтээр авч эхэлснээр төрийн байгууллагад хандах иргэдийн тоо эрс нэмэгдсэн үзүүлэлт гарсан байна. Иймд тус үйлчилгээг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд “Өргөдөл, эрэлт хүсэлт шийдвэрлэх алба”-ыг байгуулж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг төр өөрөө хариуцан зохион байгуулж, шийдвэрлүүлэх ажлыг гүйцэтгэж байна. Тус төв нь ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрийн албан хаагч тухайн иргэний нэрийн өмнөөс шийдвэрлүүлэх ажлын гардан зохион байгуулах үүрэгтэй. Мөн шийдвэр гаргахаас өмнө иргэдийн санал бодлыг судлаж, бодлого, шийдвэртээ тусгаж ажиллахаар SMS буюу мессежээр санал асуулга явуулж, санал асуулгын үр дүнг шийдвэр гаргах түвшинд харгалзаж байхаар төлөвлөсөн байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын “Иргэд хүлээн авах төв”



Нийслэлийн захиргааны байгууллагуудаас үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний талаар иргэдэд лавлагаа, мэдээлэл өгөх, санал асуулга, судалгаа явуулах, иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх, нийслэлээ хөгжүүлэх чиглэлээр гарч байгаа шийдвэрт иргэдийнхээ санал бодлыг тусгах, төр иргэндээ шуурхай үйлчлэх эрхэм зорилготойгоор НЗДТГ-ын дэргэд “Иргэд хүлээн авах төв” байгуулагдан ажиллаа.

“Иргэд хүлээн авах төв” нь бүрэн автоматжсан

системийг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж, иргэдийн талархал, санал, хүсэлт, гомдол, мэдэгдэл нэг бүрийг шуурай хүлээн авч, холбогдох байгууллага, албан хаагчид шилжүүлэн шийдвэрлэлтийн явц, байдалд хяналт тавин ажиллах үндсэн чиг үүрэгтэй. Мөн нийслэлийн “Лавлагаа, мэдээллийн төв” буюу “Call center”-ийн үйл ажиллагааг удирдлага, арга зүйгээр хангаж, үйл ажиллагаанд нь хяналт тавин ажиллаж байна.

Өнөөдрийн байдлаар “Иргэд хүлээн авах төв”-өөс дараах нэр төрлийн үйлчилгээнүүдийг үзүүлж байна. Үүнд:

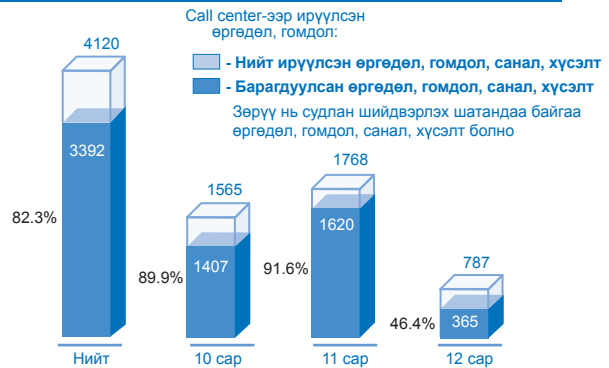
1. **1200** тусгай дугаар бүхий “Улаанбаатар сонсож байна - Иргэдийн өргөдөл гомдол хүлээн авах утас”-ны үйлчилгээ: Тус тусгай дугаарын утсанд иргэн холбогдсоноор нийслэлийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж талархал, санал, хүсэлт, гомдол, мэдэгдэл гаргаж болох бөгөөд өргөдөл, гомдолынхоо шийдвэрлэлтийн явцыг сонсох, хяналт тавих бололцоотой юм.
2. **www.ub1200.mn** веб сайт бүхий “Улаанбаатар сонсож байна - Өргөдөл, гомдлын цахим хуудас”-ны үйлчилгээ: энэ цахим хуудсанд хандаж иргэд нийслэлийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж талархал, санал, хүсэлт, гомдол, мэдэгдэл гаргаж болох бөгөөд өргөдөл, гомдлынхоо шийдвэрлэлтийн явцыг цахим хуудаснаас харах, хяналт тавих боломжийг бүрдүүлсэн.
3. **1234** тусгай дугаар бүхий “Улаанбаатар сонсож байна - Лавлагаа, мэдээлэл өгөх утас”-ны үйлчилгээ: тус утсанд холбогдож иргэд



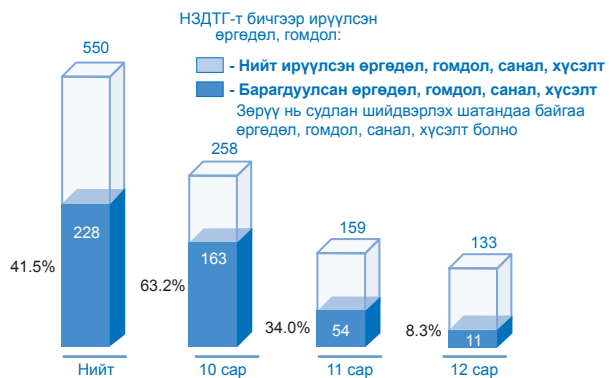
нийслэлийн захиргааны байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаарх лавлагаа, мэдээлэл өгөх үйлчилгээ

4. **www.ub1234.mn** веб сайт бүхий “Улаанбаатар сонсож байна - Лавлагаа, мэдээллийн цахим хуудас”-ны үйлчилгээ: Цахим хуудсанд хандаж иргэд нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний талаарх лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээ (Гусгай дугаар **1234**, **ub1234.mn** сайтууд нь лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ үзүүлж байна).
5. “Улаанбаатар сонсож байна” – “Иргэд хүлээн авах төв”-д биечлэн хандаж авах үйлчилгээ: энэ төвд хүрэлцэн ирж, нийслэлийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж талархал, санал, хүсэлт, гомдол, мэдэгдэл гаргах, шийдвэрлэлийн хариуг авах, нийслэлийн захиргааны байгууллагуудаас үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаарх лавлагаа, мэдээлэл авах, үнэ төлбөргүй WiFi интернэт хэрэглэх, нийслэлийн Ерөнхий төлөвлөгөөний газраас олгох барилга байгууламжийн зөвшөөрлүүд авах, сонин хэвлэл, танилцуулгаас мэдээлэл унших боломжтой үйлчилгээ юм.
6. “Улаанбаатар сонсож байна” – “Иргэдээс санал асуулга, судалгааг SMS /мессеж/”-ээр хүлээн авах үйлчилгээ: Нийслэлийн удирдлагаас гаргах гэж байгаа шийдвэрийн талаар иргэдийн санал бодлыг сонсох, хүлээгдэж буй үр дүн, хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох зорилгоор SMS /мессеж/-ээр санал асуулга явуулах, судалгаа авах үйлчилгээ

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ



7. “Улаанбаатар сонсож байна” – “Иргэдээс санал асуулга, судалгааг утсаар явах” үйлчилгээ: Нийслэлийн удирдлагаас гаргах гэж байгаа болон гаргасан шийдвэрийн талаар иргэдийн санал бодлыг сонсох, хүлээгдэж буй үр дүн, хэрэгцээ шаардлагыг богино хугацаанд тодорхойлох, дэлгэрэнгүй судалгаа авах, олон иргэдийг хамруулах зорилгоор операторийн багийг ажиллуулан утсаар санал асуулга явуулах, судалгаа авах үйлчилгээг үзүүлж байна.

Орон нутгийн байгууллагуудын иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ



Орон нутгийн хэмжээнд “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн үйл ажиллагааг харилцан адилгүй түвшинд зохион байгуулж байна. Тухайлбал, Өвөрхангай аймгийн “Том төрөөс ухаалаг төр лүү” санаачлагын хүрээнд хийж хэрэгжүүлэх дунд хугацааны төлөвлөгөөнд “Иргэд, хувийн хэвшил, мэргэжлийн байгууллагуудын оролцоог нэмэгдүүлэх,

тэдэнд шаардлагатай ажил, үйлчилгээг гэрээний үндсэн дээр шилжүүлэх замаар төрийн үйлчилгээг хэмнэлттэй, үр ашигтай болгох” гэж туссан байна. Сум орон нутгийн цахим хуудсыг шинээр бий болгож цаг үеийн мэдээ, мэдээллийг иргэдэд хүргэх үйл ажиллагаануудыг зохион байгуулж байна. Үүнийг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд сум, орон нутгийн интернэтийн ашиглалтыг нэмэгдүүлэх, шилэн кабелийн холболтыг сайжруулах, төрийн байгууллагуудад өндөр хурдны интернэт ашиглан мэдээлэл түгээх, хоорондоо цахим хэлбэрээр холбогдох, E-office-ийн программ шинээр нэвтрүүлж, цахим хурал зохион байгуулах бололцоог бүрдүүлж ажиллах шаардлагууд бий болж байна. Мөн орон нутгийн удирдлагын зүгээс Орон нутгийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүдээр /гэрээ байгуулж/ дамжуулан төрийн байгууллагын бодлого, шийдвэр, түүний хэрэгжилт, цаг үеийн мэдээлэл, зорилтот захиалгат нэвтрүүлгүүдийг олон нийтэд хүргэх нь үр дүнтэй гэж үзсэн байна.



Өвөрхангай аймгийн дунд хугацааны төлөвлөгөөндөө тусган хэрэгжүүлж буй аймгийн “Мэдээлэл, шуурхай удирдлагын төв”-ийн зорилго, чиг үүргийг тодорүүлж үзлээ. Тус төв дараах үндсэн чиг үүргүүдийг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Иргэд хүлээн авах төв

- Иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, холбогдох төрийн байгууллагад уламжилж, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар иргэнд мэдэгдэх.
- Энэ хүрээнд иргэдэд төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний талаарх лавлагаа мэдээллээр үйлчлэх

Иргэний танхимын үйл ажиллагаа

- Энэ хүрээнд орон нутгийн хөгжлийн аливаа асуудал, шийдвэр гаргах үйл явцад иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх,
- Иргэдийг чадваржуулахад чиглэгдсэн уулзалт, хэлэлцүүлэг, сургалтууд зохион байгуулах

Арвайхээр хотын доторх камерын хяналтын удирдлага

Энэ хүрээнд иргэдийн ая тухтай, эрүүл аюулгүй орчныг бүрдүүлэх, хотын соёлыг төлөвшүүлэх. Хөдөлгөөнт, чиглэлийн, машины дугаар илрүүлэгч гэсэн 3 төрлийн 80 телекамерийг 28 цэгт суурилуулан ашиглаж байна.

Иргэдийн оролцоо, хяналтыг бий болгох нөхцөл бүрдэж, иргэний үүргийн биелэлт, гэмт хэрэг, замын хөдөлгөөний зөрчлийг тухай бүрт шийдвэрлэж байгаа сайн туршлага байна.



“Иргэд хүлээн авах төв”-д нэг жилийн хугацаанд нийт 933 иргэн хандсаны 213 нь өргөдөл буюу санал, хүсэлт, 433 нь гомдол, 287 нь мэдээлэл авахаар хандсан байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 88 хувь нь дүрмийн дагуу ажлын 5 хоногт бүрэн шийдвэрлэгдэж, иргэнд тус төвөөр дамжуулан хариу хүргэгдсэн байна.

Мөн **70321111** дугаартай шуурхай утасыг ажиллуулж байна. Аймгийн ЗДТГ, хэлтэс, агентлаг, үйлчилгээний байгууллагуудын удирдлагын шуурхай хуралдааныг долоо хоног бүрийн Мягмар гарагт зохион байгуулж хэвшжээ. Шуурхай хуралдаанаар 7032-1111 утсанд иргэдийн ирүүлсэн санал, гомдлын шийдвэрлэлт, хариу өгсөн байдалд дүгнэлт хийж, үүрэг чиглэл өгч ажилладаг байна.

Иргэдээс ирсэн өргөдлийг 2014 оны 9 дүгээр сарын байдлаар ангилж үзвэл нийт ирсэн өргөдлийн 7 хувь нь төрийн албан хаагчийн ёс зүй, 40,8 хувь нь өөрсдийн амьдарч буй орчны эрүүл ахуй, аюулгүй байдал, 13,3 хувь нь эрх бүхий байгууллагаар хяналт, шалгалт хийлгэж зөрчлийг арилгуулах, 15,7 хувь нь төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой байгаа бол үлдсэн 23,2 хувь нь бусад чиглэлээр гаргасан өргөдлүүд байна.

Төрийн албаны мөн чанар бол иргэндээ үйлчлэх явдал юм. Энэ ч утгаараа нийслэлийн удирдлагуудын зүгээс баримталж буй бодлого нь иргэний оролцоотойгоор аливаа шийдвэрийг гаргаж, иргэндээ үйлчилдэг төрийн албыг бүрдүүлэхэд чиглэж байгаа нь судалгаанаас харагдлаа. Ийм тогтолцоог бүрдүүлэхийн тулд нийслэлээс шат дараатай хэд хэдэн томоохон ажлуудыг авч хэрэгжүүлсэн байна. Тухайлбал, 2012 оны 8 дугаар сард нийслэлийн “Иргэний танхим”-ыг байгуулж шийдвэр гаргах түвшинд иргэдийн оролцоог хангаж, тодорхой асуудлыг хэлэлцэхэд иргэдийг өөрийн биеэр оролцуулж, санал

бодлыг нь бодлого, үйл ажиллагаандаа тусгаж, иргэдийн оролцоонд түшиглэсэн олон талын үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж иржээ. Мөн 2012 оны 10 дугаар сард нийслэлийн “Лавлагаа, мэдээллийн төв” (CALL CENTER)-ийг байгуулж иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдлыг 1200 тусгай дугаарын утсаар авч, төрийн үйлчилгээний лавлагаа, мэдээллийг 1234 тусгай дугаарын утсаар өгч, www.ub1200.mn, www.ub1234.mn цахим хуудсуудыг нэвтрүүлж, иргэдийн эрэлт хүсэлтийг сонсдог, хүлээн авч шийдвэрлэдэг болсон нь төрийн үйлчилгээг шинэ шатанд гаргах, төр иргэндээ үйлчлэх, төрийн үйлчилгээг чирэгдэлгүй хүргэх нөхцлийг бүрдүүлэх чиглэлд үр дүнгээ өгсөн ажил болжээ. Энд нэг тодорхой жишээг дурьдвал: Нийслэлийн “Лавлагаа, мэдээллийн төв”-ийг байгуулахаас өмнө нийслэлийн Засаг даргад хандаж иргэдээс ирүүлдэг өргөдөл, гомдлын тоо өдөрт дунджаар 5-6 байсан бол тус төвийг байгуулснаар, иргэдийн хүсэлтийг олон сувгаар, чирэгдэлгүй хүлээн авах нөхцөл бүрдэж өдөрт дунджаар 90-91 болж өмнөх үеэсээ 16.4 дахин нэмэгдсэн судалгааг “Улаанбаатар сонсож байна” лавлагаа мэдээллийн төвөөс гаргасан статистик мэдээллээс харж болохоор байна. Мөн иргэдээс ирүүлж байгаа санал хүсэлт, өргөдөл гомдолыг түргэн шуурхай шийдвэрлүүлэх зорилгоор, иргэний өмнөөс асуудлыг нь холбогдох албан тушаалтнуудад танилцуулан шийдвэрлүүлж, эргээд иргэнд хариу мэдэгдэх үүрэг бүхий албан хаагчид нийслэл, орон нутгийн “Иргэд хүлээн авах төв”-үүдэд ажиллаж байгаа нь иргэдийн талархалыг хүлээж байна.

ДҮГНЭЛТ

Дэлхий нийтийг хамран тодорхой чиглэлүүдээр даярших үйл явц төрийн үйлчилгээний салбарыг үл тойрон зарим өөрчлөлт, шинэчлэлтэнд хүргэж байна. Энэ нь төрийн үйлчилгээнд мэдээллийн технологийн ололт, цахимжилт улам бүр нэвтэрч үйлчилгээ хүргэх бүтэц, зохион байгуулалтаа төрийн зүгээс оновчтой болгох нөгөө талаас, түүнд иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх үйл явцад тусгалаа олсоор байна.

Энэ үйл явцыг эрчимжүүлэх талаар Монголын төр, засгийн газар, орон нутгийн удирдлагууд бодлого, шийдвэр гарган ажиллахын зэрэгцээ түүнийг нь төсөл, хөтөлбөрийн шугамаар олон улсын тодорхой, байгууллагууд туслан дэмжсээр байна. Үүний үр дүнд манай улсад төрийн үйлчилгээний салбарт гаргасан мэдэгдэхүйц өөрчлөлтүүдийн тоонд “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв” гэх цоо шинэ нэр томьёо, түүнтэй холбогдол бүхий үйлчилгээний хэлбэрүүд бий болсон явдал юм.

Нийслэлийн тодорхой дүүрэг, хороод, 4 аймаг, тэдний зарим сумдыг хамарсан судалгааны дүнгээс төлөөлүүлэн үзэхэд дээр нэр дурьдсан үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүд манай улсын засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгжийн хаана ч гэсэн зөвхөн нэр томьёо, хийсвэр төсөөлөл бус бодит зүйл болсон нь харагдаж байна.

Үйлчилгээний эдгээр хэлбэрүүд хэдийгээр үүсч амьдралд хэрэгжиж эхлээд удаагүй байгаа боловч тодорхой амжилтанд хүрч бодит үйлчилгээ хүргэж байгаа нь судалгаанаас тодорхой байна. Үйл ажиллагаа явуулах, хууль эрх зүйн бодлогын орчин ч бүрдэж эхэлжээ.

Ажлын материаллаг орчин, тоног төхөөрөмж техник хэрэгсэл, хүний нөөц, түүний зохион байгуулалт ч эхэлжээ.

Хамгийн гол нь нэр дурьдсан гурван үйлчилгээний талаар иргэд, олон түмний дунд нааштай үнэлгээ бий болсон явдал юм. Энэ тухай тус бүрд нь судалгааны дүнг холбогдох газар нь тусгаж өгсөн тул энд дахин давтах нь илүүц зүйл юм.

Гэвч эдгээр гурван үйлчилгээний талаар орон нутгийн улс төрчид, төрийн захиргааны албан хаагчид, үйлчилгээний ажилтнууд өөр хоорондоо зарим талаар зөрчилтэй, өөр өөр бодолтой байгаа нь анхаарахгүй өнгөрч болохгүй мэт. Иргэдийн дунд явуулсан санал асуулгын дунд тусгагдсан санал бодлууд ч эдгээр үйлчилгээг цаашид тууштай, тогтвортой үргэлжлүүлэхдээ анхаарах асуудал олон байгааг харуулж байна.

Ажиглалт, ярилцлагын явцаас харахад нэг цэгийн үйлчилгээг туслаж байгаа төслийн үйл ажиллагаа зогсвол цаашид энэ нь тогтвортой ажиллах найдлага байна уу, одоо хэрэгжиж буй тоног төхөөрөмж техник хэрэгсэл эвдэрч муудвал санхүүжилт хаанаас гаргах вэ? Нэг цэгийн үйлчилгээ байрлаж байгаа оффисийн гэрэл, цахилгаан, дулаан зэрэг зардлыг цаашид Засаг даргын Тамгын газар найдвартай санхүүжүүлсээр байх уу гэхчлэнгийн олон асуудал байгаа нь, бас нэг цэгийн үйлчилгээн дээр ажиллаж буй мэргэжилтнүүд хоёрдмол харьяалалтай байсаар байгаа зэрэг нь цаашид гэрээ эрх зүйн зөв, оновчтой шийдлийг хүлээсээр байгаа нь харагдав.

Иргэний бүртгэл, Нийгмийн даатгал, Халамжийн зэрэг байгууллагуудаас нэг цэгийн үйлчилгээн дээр сууж ажиллаж байгаа түшмэдүүд зарим үед толгой байгууллагын мэдээллийн сантайгаа (зарим нь холбогдож чадаагүй) холбогдож чаддаггүйгээс болоод иргэдийг чирэгдүүлдэг, “ТҮЦ машин” зарим үед гацдаг, гацсан хойноо үйлчилгээ хүссэн иргэний холбогдох материалыг автоматаар гаргаж “шидсэнээр” хувь хүний нууцлалтай холбогдолтой мэдээлэл бусдын гарт орох зэрэг дутагдал байгаа нь ч цаашид эдгээр үйлчилгээний найдвартай байдлыг хангах талаар их зүйл хийх шаардлагатай байгааг харуулж байна.

Судалгааны явц, үр дүнгээс харахад хэдийгээр зарим бэрхшээл, хүндрэл эдгээр үйлчилгээний хүрээнд байгаа ч шинэ юм давтагдашгүй гэдэг диалектикийн дагуу улам хөгжин төгөлдөржинө гэдэг нь тодорхой.

АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

Бодлого, эрх зүйн баримт бичгүүд

- Ард нийтийн санал асуулгын тухай хууль, 1995 он.
- Монгол улсын мянганы хөгжлийн зорилгод суурилсан үндэсний хөгжлийн цогц бодлого. УБ., 2008 он.
- Монгол улсын Засгийн газрын 2012-2016 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр. УБ., 2012 он.
- Монгол Улсын Их Хурлын 1996 оны 38 дугаар тогтоол
- “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний талаар авах зарим арга хэмжээний тухай Монгол улсын Засгийн газрын 2013 оны 4-р сарын 27-ны өдрийн 153 тоот тогтоол.
- “Нээлттэй хаалганы өдөр”-ийг зохион байгуулах тухай Монгол улсын Ерөнхийлөгчийн 2007 оны 5-р сарын 24-ний өдрийн 97 тоот зарлиг.

Ном зохиол

- Ш.Батсүх (2013). Ухаалаг хот. Төрийн захиргаа сэтгүүл, 2013/4.
- Ш.Батсүх (2010). Төрийн албан дахь хүнд суртлыг багасгаж, авлигаас ангижрах шинэ хандлага. Төрийн захиргаа сэтгүүл 1/2010.
- Ш.Батсүх (2009). Улсын салбарын шинэ удирдлага: Туршлага, сургамж. Улаанбаатар хот.
- Я.Долгоржав (2010). Хүнд сурталд хөнгөн хандаж боломгүй. Төрийн захиргаа сэтгүүл 1/2010.
- “Нэг цонхны үйлчилгээ” төсөл. Аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга нарын улсын зөвлөлгөөн., Эмхэтгэл., ШХА., Хүний аюулгүй байдлын судалгааны төв., УБ., 2013 он.
- Салватор Шиаво-Кампо, Пачампет Сундарам (2011). Иргэддээ үйлчилж, төрт ёсны үнэт зүйлсээ хадгалах нь: Өрсөлдөөнт ертөнцөд төрийн захиргааг сайжруулах нь. II дэвтэр.
- Фредерик Боудэр (2011). ЭЗХАБ-ын орнууд дахь төрийн захиргааны өөрчлөлт шинэчлэл. Салватор Шиаво-Кампо, Пачампет Сундарам (2011). Иргэддээ үйлчилж, төрт ёсны үнэт зүйлсээ хадгалах нь: Өрсөлдөөнт ертөнцөд төрийн захиргааг сайжруулах нь. II дэвтэр.
- Ц.Энхмандах (2011). “Стандарт зардлын загвар” өгүүлэл Төрийн захиргаа сэтгүүлийн 2011/2.
- Christoph Reichert (2002). Verwaltung als öffentliches Management. In K. König (Hrsg.), Deutsche Verwaltung an der Wende zum 21. Jahrhundert. Baden-Baden 2002.
- Werner Jann u.a. (2007). Nachhaltigkeit bei Bürokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung in Brandenburg. Universität Potsdam.
- Werner Jann u.a. (2007). Nachhaltigkeit bei Bürokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung in Brandenburg. Universität Potsdam.

Цахим эх сурвалжууд

www.legalinfo.mn
www.khural.mn
www.ubstat.mn
www.news.mn
www.de.wikipedia.org/wiki/Buergernaechе
www.forum.mn/p_pdf.php?obj_id=4425
www.mta.mn/news/show/895
www.facebook.com/mglonestop
www.legalinfo.mn/law/details/9168
www.news.mn/content/139181.shtml
www.zasag.mn/news/view/4867
www.chingeltei.gov.mn/?page_id=1582
www.mglclub.com/5589794
www.negtseg.gov.mn/?ckattempt=1
www.uvurkhangai.mn/submenu/10#.VYnvo9ynDgk
www.oss.mn/
www.cabinet.gov.mn
www.news.gogo.mn/r/157993
www.google.mn/
www.mnb.mn/i/53141
www.khanuul.mn/photov/R4Oo1YZO0zc=
www.mba.mn
www.ndaatgal.mn/bn
www.news.barilga.mn/r/67056
www.ulaanbaatar.mn/content/list/6114.html
www.ub1200.mn
www.ub1234.mn
www.tutsmashin.mn



ISBN 978-99973-0-780-4



9 789997 307804