

**МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН  
БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА  
БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ  
2014 ОНЫ СУДАЛГААНЫ  
ТАЙЛАН**

**UIH.MN**  
СУДАЛГААНЫ САН

## АГУУЛГА

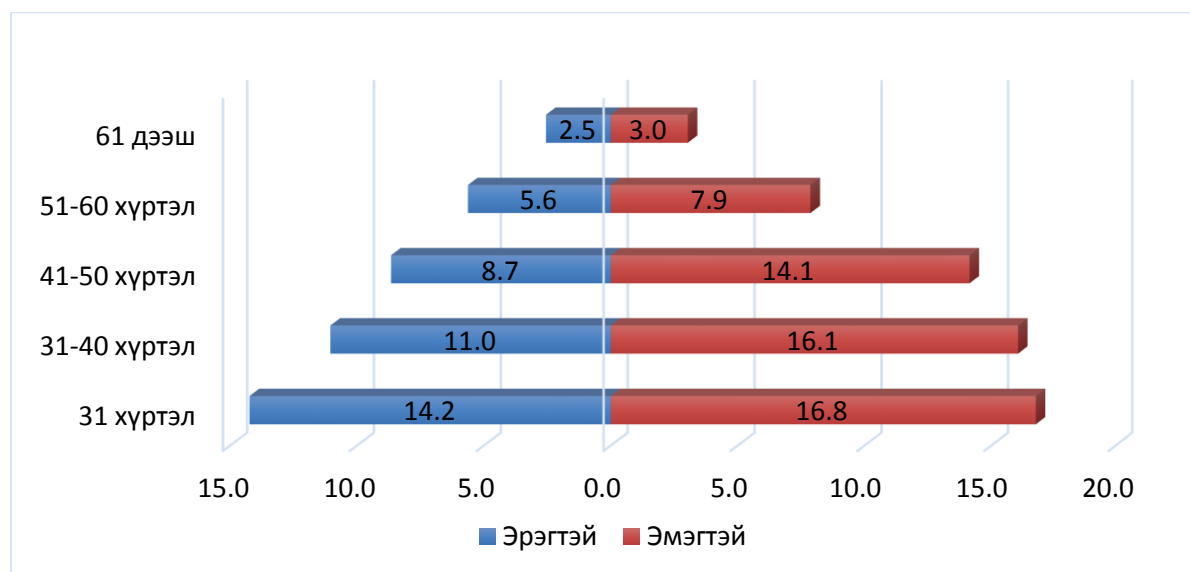
|   |    |
|---|----|
| БҮЛЭГ I. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН БҮТЭЦ .....   | 2  |
| I.1. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал .....   | 2  |
| I.2. Аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлж төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал .....       | 4  |
| I.3. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлсэн давтамж .....   | 5  |
| БҮЛЭГ II. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....                          | 7  |
| 2.1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....  | 7  |
| 2.2. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ, салбараар .....                                     | 10 |
| 2.2.1. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....                                       | 10 |
| 2.2.2. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....   | 13 |
| 2.2.3. Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....                       | 15 |
| 2.2.4. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....                                  | 18 |
| 2.2.5. Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....  | 20 |
| 2.2.6. Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....  | 22 |
| 2.2.7. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....                                    | 24 |
| 2.2.8. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....   | 26 |
| 2.2.9. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....                                 | 28 |
| 2.2.10. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ .....   | 30 |
| ДҮГНЭЛТ, САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ .....   | 33 |
| Хавсралт 1. Судалгааны зохион байгуулалт .....  | 37 |
| Хавсралт 2. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн авлигын эсрэг үйл ажиллагааны талаарх мэдлэгийн түвшин ..... | 39 |
| Хавсралт 3. Төрийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ, салбараар .....                          | 0  |
| Хавсралт 4. Судалгааны асуулга .....  | 0  |

## БҮЛЭГ I. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН БҮТЭЦ

### I.1. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал

Судалгаанд оролцогчдыг насны бүтцээр авч үзвэл тэдний 31.0 хувь нь 30 хүртэлх насны, 27.1 хувь нь 31-40 насны, 22.8 хувь нь 41-50 насны, 13.5 хувь нь 51-60 хүртэлх насны, 5.6 хувь нь 61 болон түүнээс дээш насны хүмүүс, харин хүйсийн 42.1 хувийг эрэгтэйчүүд, 57.9 хувийг нь эмэгтэйчүүд эзэлж байна (Зураг 1).

Зураг 1. Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйсийн суврага, дүнд эзлэх хувиар



Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн бүтцийг боловсролын түвшнээр нь авч үзэхэд 40.7 хувь нь бүрэн дунд болон түүнээс доош, 17.5 хувь нь техник мэргэжлийн анхан болон тусгай мэргэжлийн дунд шатны, 37.6 хувийг дипломын болон бакалаврын дээд, 4.2 хувийг магистр болон түүнээс дээш боловсролтой иргэд эзэлж байна (Хүснэгт 1).

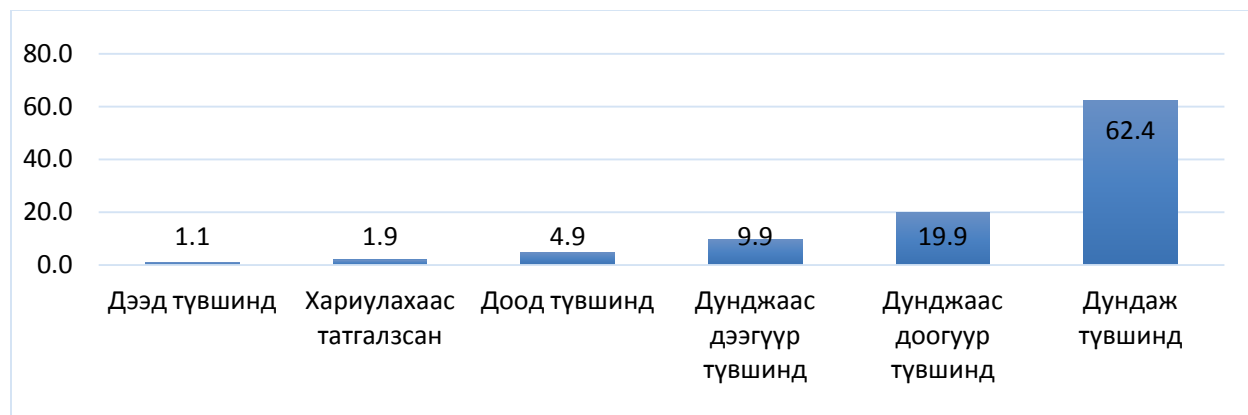
Хүснэгт 1. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, бүтэц, дүнд эзлэх хувь, боловсролын түвшнээр

| Боловсролын түвшин             | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|--------------------------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|                                | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| Боловсролгүй                   | 28   | 1.1             | 15   | 0.6             | 16   | 0.4             |
| Бага боловсролтой              | 55   | 2.2             | 47   | 1.9             | 75   | 2.0             |
| Бүрэн бус дунд                 | 325  | 13.0            | 297  | 11.9            | 429  | 11.4            |
| Бүрэн дунд                     | 696  | 27.8            | 758  | 30.3            | 1013 | 26.9            |
| Техник мэргэжлийн анхан шатны  | 121  | 4.8             | 125  | 5.0             | 225  | 6.0             |
| Тусгай мэргэжлийн дунд         | 298  | 11.9            | 249  | 10.0            | 432  | 11.5            |
| Дипломын болон бакалаврын дээд | 860  | 34.4            | 920  | 36.8            | 1416 | 37.6            |
| Магистр болон түүнээс дээш     | 120  | 4.8             | 88   | 3.5             | 159  | 4.2             |
| Дүн                            | 2503 | 100.0           | 2499 | 100.0           | 3765 | 100.0           |

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн өөрсдийнх нь өрхийн амьжиргааны түвшинг бусад дундаж орлоготой өрхүүдтэй харьцуулахад ямар түвшинд байгааг өөрсдийн төсөөллөөр нь үнэлүүлэв. Энэхүү үнэлэмжээр судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь буюу 62.4 хувь нь дундаж

түвшинд, 19.9 хувь нь дунджаас доогуур түвшинд, 9.9 хувь нь дунджаас дээгүүр түвшинд, 4.9 хувь нь доод түвшинд гэж үнэлсэн бол зөвхөн 1.1 хувь нь дээд түвшинд байна гэж үзжээ. Төрийн байгууллагаар ихэвчлэн (нийт үйлчлүүлэгчдийн 82.3 хувь нь) дундаж болон түүнээс доогуур түвшний гэсэн ангилалд хамрагдаж байгаа амьжиргаатай өрхийг төлөөлсөн иргэд үйлчлүүлсэн байна (Зураг 2).

Зураг 2. Судалгаанд оролцогчдын амьжиргааны түвшний үнэлгээ, дүнд эзлэх хувиар



Мөн төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн бүтцийг ажил эрхлэлтийн байдлаар нь авч үзэхэд үйлчилгээ авсан иргэдийн 23.0 хувийг хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, 21.2 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагчид, 14.9 хувийг төрийн албан хаагчид, 7.8 хувийг оюутан/сурагчид, 8.2 хувийг ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа) иргэд, 9.1 хувийг гэртээ байдаг иргэд, 9.1 хувийг тэтгэврийн насны хүмүүс, 6.6 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэд эзэлж байна (Хүснэгт 2).

Хүснэгт 2. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, ажил эрхлэлтийн байдлаар

| Ажил эрхлэлтийн байдал   | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|--|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|  | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| Төрийн албан хаагч   | 407  | 16.3            | 458  | 18.3            | 561  | 14.9            |
| Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагч | 522  | 20.9            | 470  | 18.8            | 800  | 21.2            |
| Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэн   | 126  | 5.0             | 142  | 5.7             | 249  | 6.6             |
| Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч                                      | 564  | 22.5            | 516  | 20.6            | 866  | 23.0            |
| Оюутан / сурагч  | 295  | 11.8            | 159  | 6.4             | 294  | 7.8             |
| Ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа)                            | 248  | 9.9             | 182  | 7.3             | 309  | 8.2             |
| Гэртээ байдаг  | 191  | 7.6             | 321  | 12.8            | 343  | 9.1             |
| Тэтгэвэрт  | 150  | 6.0             | 251  | 10.0            | 343  | 9.1             |
| Дүн  | 2503 | 100.0           | 2499 | 100.0           | 3765 | 100.0           |

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгаанд оролцогч иргэдийн 51.7 хувь нь өөрийгөө төлөөлж, 34.3 хувь нь өрх болон өрхийн гишүүдээ төлөөлж, 13.9 хувь нь аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлж төрийн үйлчилгээ авахаар төрийн байгууллагад хандсан байна.

## I.2. Аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлж төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал

Төрийн үйлчилгээ авсан аж ахуйн нэгж, байгууллагыг өмчийн төрлөөр авч үзвэл 77.3 хувь нь хувийн өмчийн, 11.6 хувь нь хувийн хамтарсан, 7.4 хувь нь төрийн өмчийн, 1.3 хувь нь төрийн хамтарсан, 1.0 хувь нь гадаадын өмчийн аж ахуйн нэгж, байгууллага байна (Хүснэгт 3).

Хүснэгт 3.Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, аж ахуйн нэгж, байгууллагын өмчийн төрлөөр

| Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өмчийн төрөл | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|--|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|  | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| Төрийн өмчийн                            | 19   | 9.8             | 35   | 14.1            | 39   | 7.4             |
| Төрийн өмчийн оролцоотой                 | 10   | 5.2             | 1    | 0.4             | 4    | .8              |
| Төрийн хамтарсан                         | 4    | 2.1             |      |                 | 7    | 1.3             |
| Орон нутгийн өмчийн                      | 139  | 71.6            | 10   | 4.0             | 1    | .2              |
| Орон нутгийн өмчийн оролцоотой           | 10   | 5.2             |      |                 |      |                 |
| Орон нутгийн өмчийн хамтарсан            | 3    | 1.5             | 2    | 0.8             | 2    | .4              |
| Хувийн                                   | 3    | 1.5             | 168  | 67.7            | 406  | 77.3            |
| Хувийн хамтарсан                         | 4    | 2.1             | 26   | 10.5            | 61   | 11.6            |
| Гадаадын                                 | 2    | 1.0             | 6    | 2.4             | 5    | 1.0             |
| Дүн                                      | 194  | 100.0           | 248  | 100.0           | 525  | 100.0           |

Төрийн үйлчилгээ авсан аж ахуйн нэгж, байгууллагыг хариуцлагын хэлбэрээр нь авч үзвэл 76.8 хувь нь хязгаарлагдмал хариуцлагатай, 8.6 хувь нь төсөвт байгууллага, 4.0 хувь нь хувьцаат компани, 2.1 хувь нь зарим гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай, бүх гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай нөхөрлөл, 1.7 хувь нь төрийн бус байгууллага, 1.5 хувь хоршоо болон 5.3 хувь нь төрийн болон орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газар болон бусад байгууллага эзэлж байна (Хүснэгт 4).

Хүснэгт 4.Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, аж ахуйн нэгж, байгууллагын хариуцлагын хэлбэрээр

| Аж ахуйн нэгж, байгууллагын хариуцлагын хэлбэр                                  | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|---|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|   | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| Зарим гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай, бүх гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай нөхөрлөл | 56   | 28.9            | 6    | 2.4             | 11   | 2.1             |
| Хоршоо  | 4    | 2.1             | 5    | 2.0             | 8    | 1.5             |

|                                      |     |       |     |       |     |       |
|--------------------------------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| Хувьцаат компани                     | 33  | 17.0  | 12  | 4.8   | 21  | 4.0   |
| Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани | 65  | 33.5  | 166 | 66.9  | 403 | 76.8  |
| Төрийн өмчит үйлдвэрийн газар        | 5   | 2.6   | 2   | 0.8   | 1   | .2    |
| Орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газар  | 8   | 4.1   | 1   | 0.4   | 1   | .2    |
| Төрийн бус байгууллага               |     |       | 6   | 2.4   | 9   | 1.7   |
| Төсөвт байгууллага                   | 23  | 11.9  | 41  | 16.5  | 45  | 8.6   |
| Бусад                                |     |       | 9   | 3.6   | 26  | 5.0   |
| Дүн                                  | 194 | 100.0 | 248 | 100.0 | 525 | 100.0 |

Аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлөн төрийн үйлчилгээ авахаар хандсан иргэдийн 85.1 хувь нь 1-50 ажилтантай байгууллагын төлөөлөл бол 14.9 хувь нь 50 дээш ажилтантай аж ахуйн нэгж, байгууллагад хөдөлмөр эрхлэгч нар байна (Хүснэгт 5).

Хүснэгт 5. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажилтны тооны бүлгээр

| Аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажилтны тооны бүлэг | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|---|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|   | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| 1-5 ажилтан                                     | 68   | 35.2            | 71   | 28.6            | 169  | 32.2            |
| 6-9 ажилтан                                     | 28   | 14.5            | 49   | 19.8            | 79   | 15.0            |
| 10-19 ажилтан                                   | 34   | 17.6            | 43   | 17.3            | 108  | 20.6            |
| 20-50 ажилтан                                   | 26   | 13.5            | 47   | 19.0            | 91   | 17.3            |
| 51-100 ажилтан                                  | 16   | 8.3             | 19   | 7.7             | 40   | 7.6             |
| 100 болон түүнээс дээш                          | 21   | 10.9            | 19   | 7.7             | 38   | 7.2             |
| Дүн   | 193  | 100.0           | 248  | 100.0           | 525  | 100.0           |

### I.3. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлсэн давтамж

Иргэд, үйлчлүүлэгчдээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлүүлэхдээ юуны өмнө тэдгээрийн тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй давтамж, тохиолдсон хүндрэл бэрхшээл, нийт төрийн байгууллагын шударга ажилласан эсэх талаарх ерөнхий үнэлгээ зэргийг тодруулсан болно.

Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хамгийн сүүлд хэзээ хандсныг судалгаанд оролцогчдоос асуухад анх удаа хандаж байгаа иргэд 19.6 хувийг эзэлж байгаа нь 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.9 пунктээр буурсан байна. Нэг долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 18.5 хувийг, хоёр долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 9.9 хувийг, нэг сарын өмнө хандсан иргэд 20.1 хувийг, гурван сарын өмнө хандсан иргэд 11.9 хувийг, хагас жилийн өмнө хандсан иргэд 8.3 хувийг, нэг жил ба түүнээс дээш хугацаанаас өмнө хандсан иргэд 11.8 хувийг эзэлж байна (Хүснэгт 6).

Нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 39 хоногийн дараа тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр дахин хандсан байна. Энэ нь өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 3 хоногоор өссөн байна.

Хүснэгт 6. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, хамгийн сүүлийн хандалтын байдлаар

| Хандсан байдал                 | 2010 |                 | 2012  |                 | 2014 |                 |
|--------------------------------|------|-----------------|-------|-----------------|------|-----------------|
|                                | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо   | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| <b>Анх удаа</b>                | 519  | 20.7            | 512.0 | 20.5            | 739  | 19.6            |
| <b>1 долоо хоногийн өмнө</b>   | 360  | 14.4            | 480.0 | 19.2            | 695  | 18.5            |
| <b>2 долоо хоногийн өмнө</b>   | 236  | 9.4             | 251.0 | 10.0            | 372  | 9.9             |
| <b>1 сарын өмнө</b>            | 533  | 21.3            | 481.0 | 19.2            | 756  | 20.1            |
| <b>3 сарын өмнө</b>            | 365  | 14.6            | 324.0 | 13.0            | 447  | 11.9            |
| <b>Хагас жилийн өмнө</b>       | 272  | 10.9            | 195.0 | 7.8             | 311  | 8.3             |
| <b>Нэг жил ба түүнээс өмнө</b> | 218  | 8.7             | 256.0 | 10.2            | 445  | 11.8            |
| <b>Дүн</b>                     | 2503 | 100             | 2499  | 100             | 3765 | 100.0           |

Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хандсан давтамжийг үзвэл 1-2 удаа хандаж байгаа иргэд 43.1 хувийг, 3-6 удаа хандаж байгаа иргэд 32.6 хувийг, 7-8 удаа хандаж байгаа иргэд 7.3 хувийг, 9 ба түүнээс дээш удаа хандаж байгаа иргэд 17.7 хувийг эзэлж байна. Судалгаанд оролцогчдын дунджаар сүүлийн 12 сарын хугацаанд тухайн төрийн байгууллагад 4.4 удаа хандсан байгаа нь өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 0.3 пунктээр буурсан байна (Хүснэгт 7).

Хүснэгт 7. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, үйлчлүүлэхээр хандсан тоогоор

| Хандсан тоо                   | 2010 |                 | 2012 |                 | 2014 |                 |
|-------------------------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|
|                               | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь | Тоо  | Дүнд эзлэх хувь |
| <b>1-2 удаа</b>               | 949  | 47.8            | 760  | 38.2            | 1335 | 43.1            |
| <b>3-6 удаа</b>               | 584  | 29.4            | 703  | 35.4            | 1009 | 32.6            |
| <b>7-8 удаа</b>               | 175  | 8.8             | 174  | 8.8             | 227  | 7.3             |
| <b>9 ба түүнээс дээш удаа</b> | 276  | 13.9            | 351  | 17.7            | 525  | 17.0            |
| <b>Дүн</b>                    | 1984 | 100.0           | 1988 | 100.0           | 3096 | 100.0           |

## БҮЛЭГ II. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### 2.1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Сонгогдсон салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2014 оны байдлаар дунджаар **3.43<sup>1</sup>** буюу 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.04 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 8).

Хүснэгт 8. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

| Салбар                                    | Шударга байдлын үнэлгээ |             |             | Зөрүү       |
|---|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | 2010                    | 2012        | 2014        |             |
| Эрүүл мэндийн байгууллага                 | 2.70                    | 3.25        | 3.41        | 0.16        |
| Боловсролын байгууллага                   | 2.88                    | 3.55        | 3.51        | -0.038      |
| Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллага | 2.84                    | 3.42        | 3.54        | 0.13        |
| Нийгмийн даатгалын байгууллага            | 2.91                    | 3.61        | 3.51        | -0.10       |
| Газрын алба                               | 2.70                    | 3.23        | 3.46        | 0.24        |
| Татварын байгууллага                      | 2.99                    | 3.59        | 3.42        | -0.16       |
| Улсын бүртгэлийн байгууллага              | 2.73                    | 3.36        | 3.66        | 0.31        |
| Гаалийн байгууллага                       | 2.89                    | 3.83        | 3.43        | -0.399      |
| Мэргэжлийн хяналтын байгууллага           | 2.80                    | 3.32        | 3.33        | 0.01        |
| Цагдаагийн байгууллага                    | 2.70                    | 3.19        | 3.22        | 0.03        |
| <b>Төрийн байгууллагуудын дундаж</b>      | <b>2.77</b>             | <b>3.38</b> | <b>3.43</b> | <b>0.05</b> |

Салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ **3.22-3.66** хооронд үнэлэгджээ. Энэ нь салбаруудын төрийн байгууллагуудын шударга байдлын түвшин нэмэгдсэн байна. Харин боловсролын салбар, нийгмийн даатгал, татвар, гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2012 оны үнэлгээтэй харьцуулбал 0.038-0.399 пунктээр буурсан дүнтэй гарчээ.

Бусад салбарын төрийн байгууллагын хувьд гурван удаагийн судалгаагаар бага боловч тогтвортой өсөлт ажиглагдаж байна. Тухайлбал, Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээ 2012 оны үнэлгээнээс 0.31 пунктээр, Газрын албаны үнэлгээ 0.24 пунктээр, Эрүүл мэндийн байгууллагын үнэлгээ 0.16 пунктээр, Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын үнэлгээ 0.13 пунктээр, Цагдаагийн байгууллагын үнэлгээ 0.31 пунктээр, Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын үнэлгээ 0.01 пунктээр тус тус нэмэгдсэн байна.

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2014 оны судалгаагаар цагдаагийн байгууллага (3.22), мэргэжлийн хяналтын байгууллага (3.33), эрүүл мэндийн байгууллага (3.41), татварын байгууллага (3.42) зэрэг нь төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлэгдсэн бол гаалийн байгууллага (3.43) төрийн байгууллагын дундаж үнэлгээтэй ижил түвшинд, харин газрын алба (3.46), боловсролын байгууллага (3.51), нийгмийн даатгалын

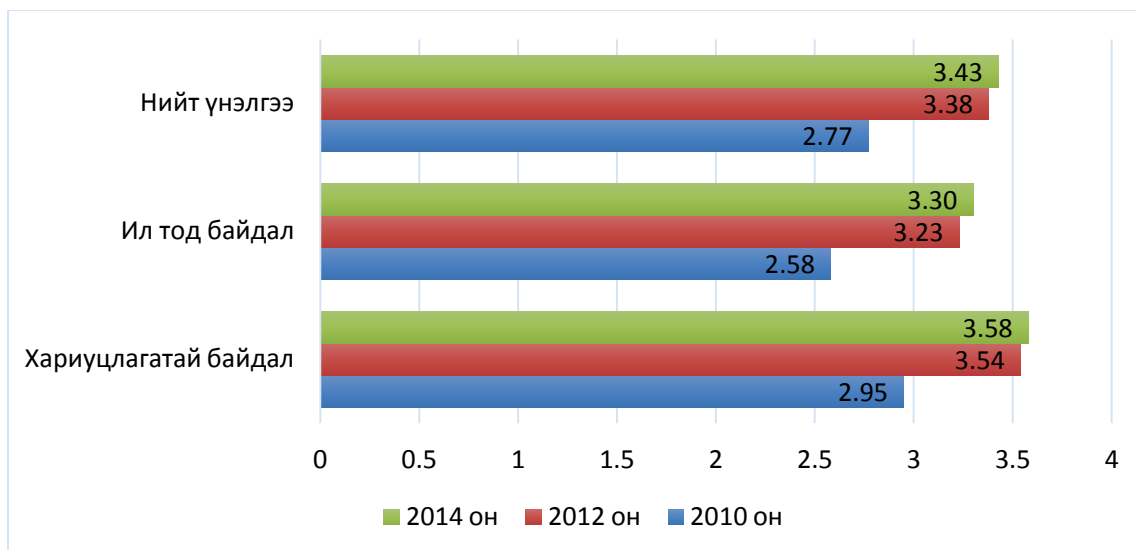
<sup>1</sup> (1 (огт шударга бус) - 5 хүртэлх үнэлгээгээр (шударга))



байгууллага (3.51), нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллага (3.54), улсын бүртгэлийн байгууллага (3.66) үнэлгээгээр төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр байна.

Нийт төрийн байгууллагын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.43 буюу дунджаас дээгүүр түвшинд байна. Үүний дотор төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг бүрдүүлэгч хариуцлагатай байдлын үзүүлэлт 3.58 буюу 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.04 пунктээр, ил тод байдлын үзүүлэлт 3.30 буюу 0.07 пунктээр өссөн байна.

Зураг 3.Төрийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээ болон бүрдүүлэгч Хариуцлагатай байдал, Ил тод байдлын үзүүлэлтүүд, оноор



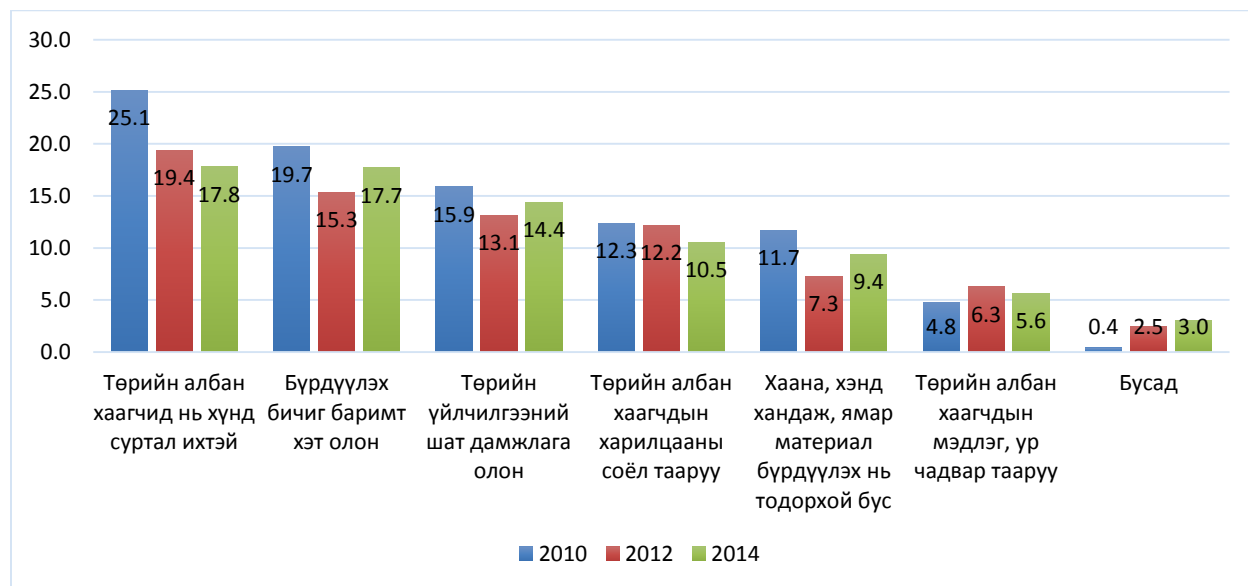
Судалгаанд оролцогчдын 21.6 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй гэж хариулсан нь 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 2.4 пунктээр буурсан, харин 2010 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 11.5 пунктээр нэмэгдсэн байна (Хүснэгт 9).

Хүснэгт 9. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээл, оноор

| Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээл | 2010 | 2012 | 2014 |
|---|------|------|------|
| Хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй                                | 10.1 | 24.0 | 21.6 |
| Бүрдүүлэх бичиг баримт хэт олон                               | 19.7 | 15.3 | 17.7 |
| Төрийн албан хаагчид нь хүнд суртал ихтэй                     | 25.1 | 19.4 | 17.8 |
| Төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон                         | 15.9 | 13.1 | 14.4 |
| Хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус   | 11.7 | 7.3  | 9.4  |
| Төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу                  | 12.3 | 12.2 | 10.5 |
| Төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар тааруу                | 4.8  | 6.3  | 5.6  |
| Бусад   | 0.4  | 2.5  | 3.0  |

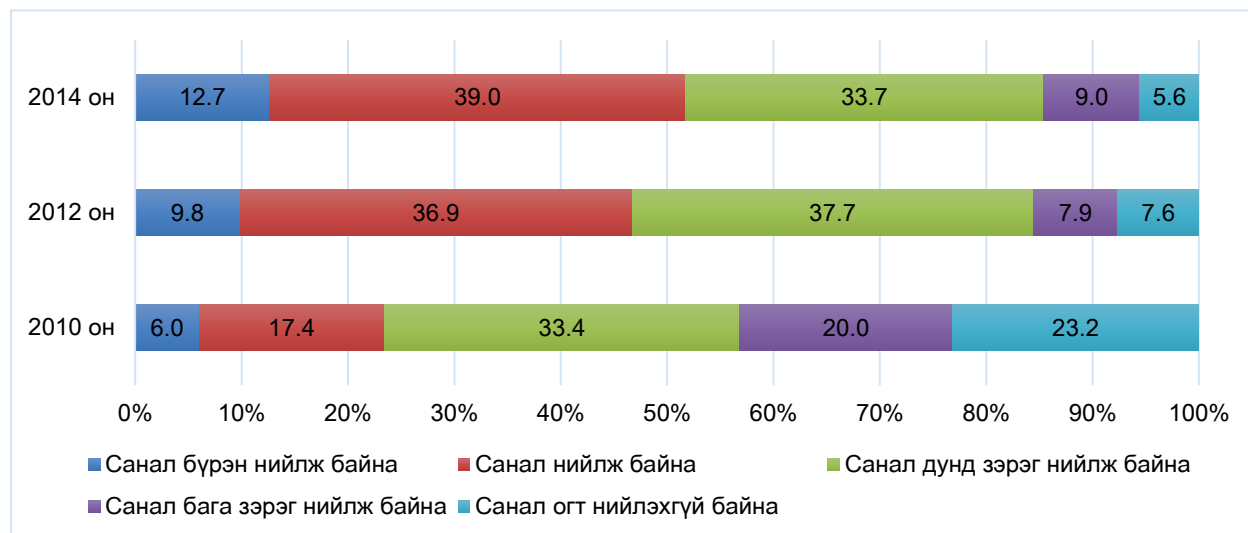
Судалгаанд оролцогчдын 78.4 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддог гэжээ. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд төрийн албан хаагчид хүнд суртал гаргах, бүрдүүлэх бичиг баримт болон төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу байх явдал ихээхэн түүгээмэл тохиолддог бол хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус, төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар тааруу байх явдал харьцангуй бага тохиолддог гэж үзсэн байна (Зураг 4.). Энэ нь өмнөх судалгааны үр дүнгээс төдийлөн өөрчлөгдөөгүй байна.

Зураг 3. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, дүнд эзлэх хувь, төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээлээр



Төрийн үйлчилгээ авсан иргэд, аж ахуйн нэгжийн 2014 оны судалгаагаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг бүрдүүлэгч 13 дэд үзүүлэлт тус бүрийг үнэлүүлэн төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг тооцож сонгогдсон салбарын байгууллагуудаар гаргадаг. Үүний зэрэгцээ судалгаанд оролцогчдоос “Төрийн байгууллага, албан хаагчид шударга ажилладаг гэдэгтэй та санал нийлэх үү?” гэж шууд асуултаар тодруулдаг. Гурван удаагийн судалгаагаар төрийн байгууллага, албан хаагчид шударга ажилладаг гэдэгтэй судалгаанд оролцогчдын 2010 онд 6.0 хувь нь, 2012 онд 9.8 хувь нь 2014 онд 12.7 хувь нь бүрэн нийлж байгаа бол санал огт нийлэхгүй байна гэж 2010 онд судалгаанд оролцогчдын 23.2 хувь нь, 2012 онд 7.6 хувь нь, 2014 онд 5.6 хувь нь тус тус үзсэн байна (Зураг 5).

Зураг 5. Төрийн байгууллага, албан хаагч шударга ажилладаг эсэх талаар судалгаанд оролцогчдын дүнд эзлэх хувиар, оноор



Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхдээ ашигладаг 13 дэд үзүүлэлтүүдээр судалгаанд хамрагдсан төрийн үйлчилгээний салбар тус бүрээр ямар өөрчлөлт гарсныг авч үзье.

## 2.2. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ, салбараар

### 2.2.1. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Эрүүл мэндийн байгууллагын төрийн байгууллагын шударга байдал 2014 оны судалгааны үр дүнгээр 3.41 үнэлэгдсэн нь төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.02 пунктээр доогуур, 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.17 пунктээр өссөн байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 13 үзүүлэлт тус бүрээр өссөн байна. Үүнд: Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.32 пунктээр, байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.26 пунктээр, иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал 0.24 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал 0.21 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал 0.20 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.19 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.17 пунктээр, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал болон Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх 0.14 пунктээр, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.11 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.10

пунктээр, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал 0.6 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.02 пунктээр тус тус өссөн байна (Хүснэгт 9).

Хүснэгт 9. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

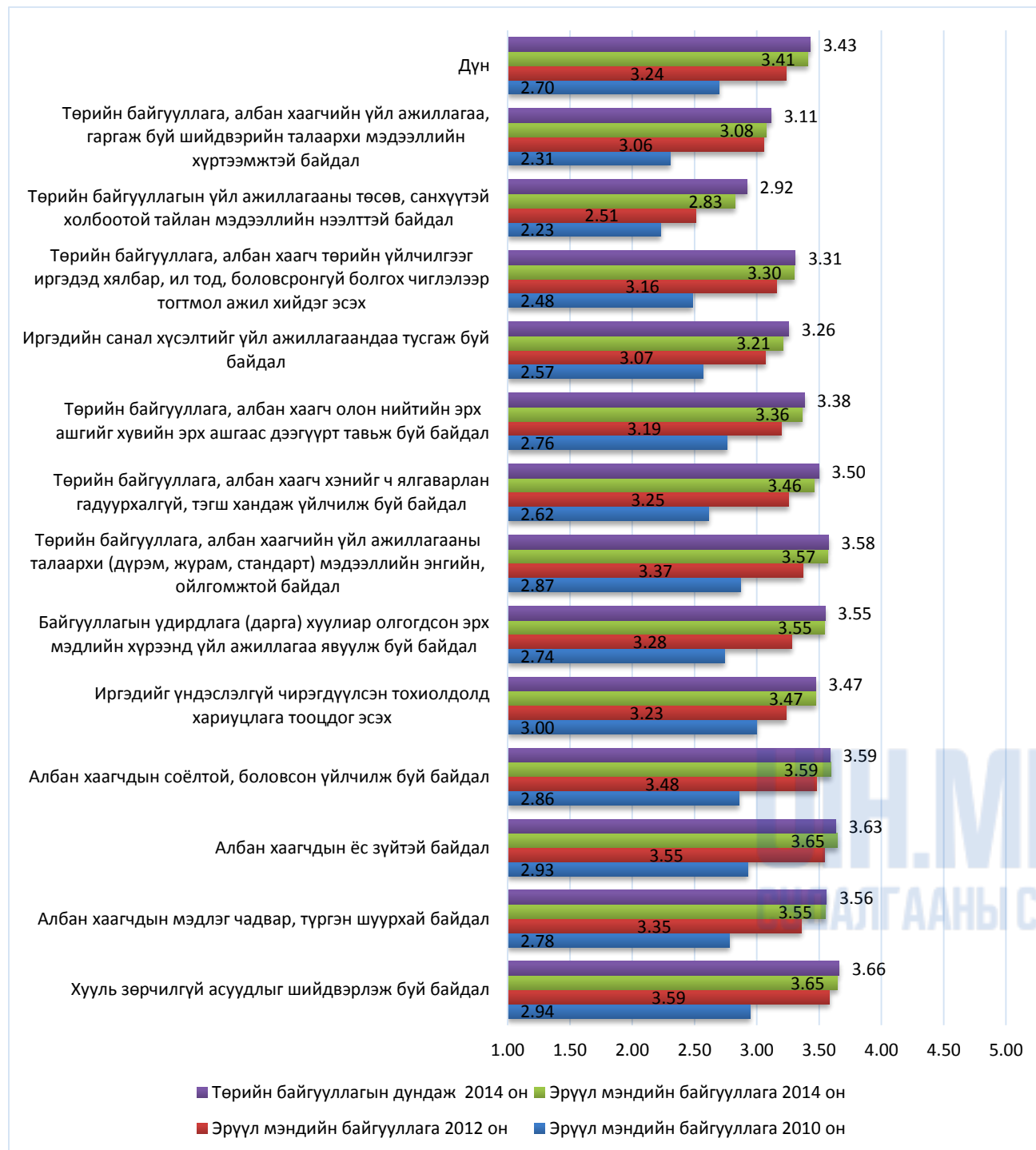
| Үзүүлэлт   | Эрүүл мэндийн байгууллага |             |             | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү       |
|--|---------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | 2010 он                   | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                    |             |
| Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал  | 2.94                      | 3.59        | 3.65        | 3.66                       | 0.06        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.78                      | 3.35        | 3.55        | 3.56                       | 0.19        |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 2.93                      | 3.55        | 3.65        | 3.63                       | 0.10        |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.86                      | 3.48        | 3.59        | 3.59                       | 0.11        |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 3.00                      | 3.23        | 3.47        | 3.47                       | 0.24        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.74                      | 3.28        | 3.55        | 3.55                       | 0.26        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 2.87                      | 3.37        | 3.57        | 3.58                       | 0.20        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.62                      | 3.25        | 3.46        | 3.50                       | 0.21        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.76                      | 3.19        | 3.36        | 3.38                       | 0.17        |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.57                      | 3.07        | 3.21        | 3.26                       | 0.14        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.48                      | 3.16        | 3.30        | 3.31                       | 0.14        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.23                      | 2.51        | 2.83        | 2.92                       | 0.32        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.31                      | 3.06        | 3.08        | 3.11                       | 0.02        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.70</b>               | <b>3.24</b> | <b>3.41</b> | <b>3.43</b>                | <b>0.17</b> |

Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ бусад төрийн байгууллагын дундаж үнэлгээтэй харьцуулахад доогуур байна. Үүнд Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.65)-ын үнэлгээ төрийн байгууллагын дунджаас (3.63) 0.02 пунктээр дээгүүр бусад үзүүлэлтүүд бүгд доогуур, эсхүл ижил түвшинд байгаа нь нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 9).

Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.83), Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй

шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.08), Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.21), Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (3.30) үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ бусад үзүүлэлтээс 0.35-0.82 пунктээр доогуур байна (Зураг 6).

Зураг 6. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд, оноор



## 2.2.2. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2014 оны судалгааны үр дүнгээр Боловсролын салбарын төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.51 үнэлэгдэж 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.03 пунктээр буурсан байна.

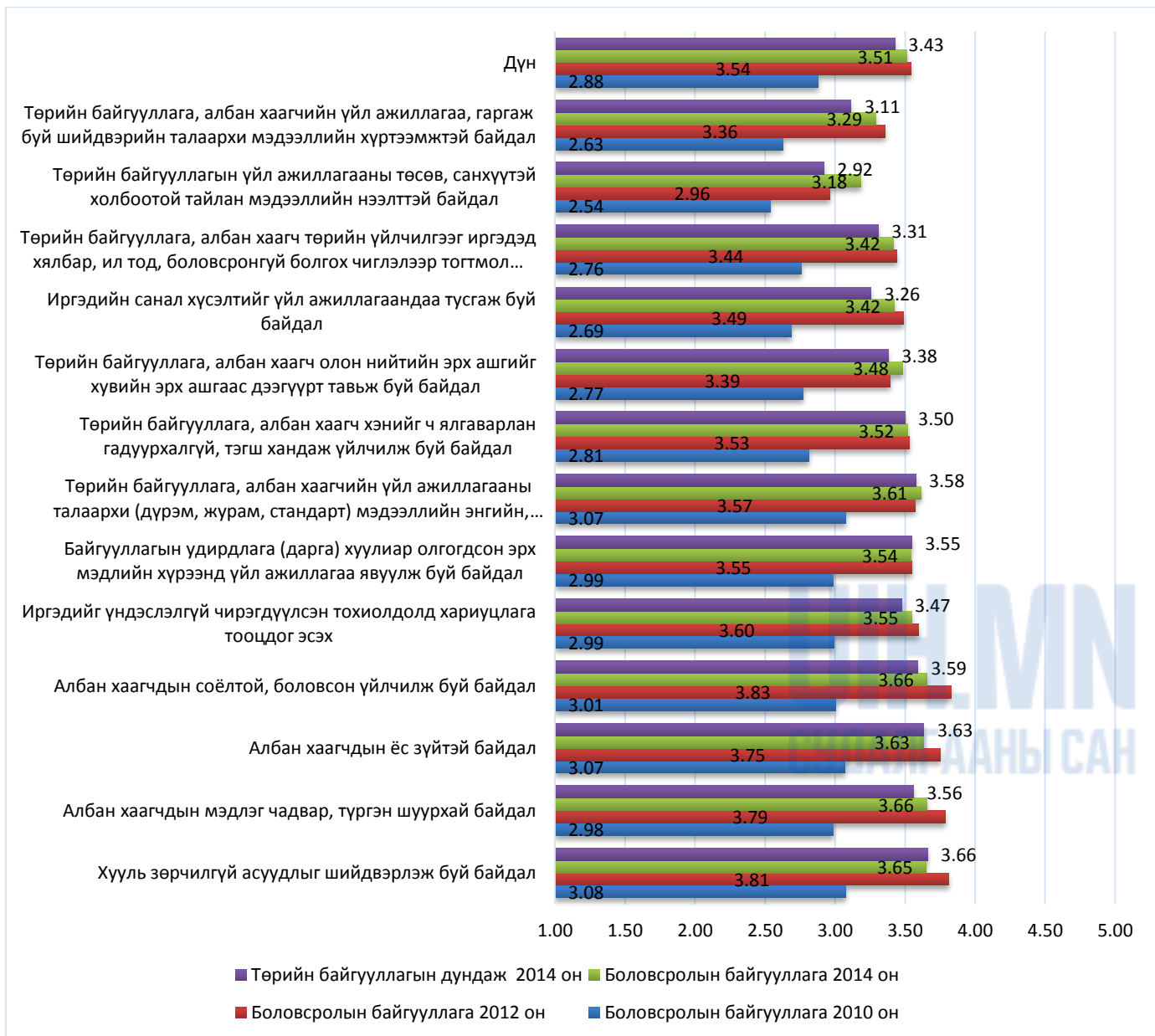
Өмнөх судалгааны үр дүнгээс Боловсролын байгууллагын 13 үзүүлэлтийн 10 үзүүлэлт нь буурсан байна. Өөрөөр хэлбэл, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх, Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал гэсэн үзүүлэлтүүд 0.01-0.17 пунктээр буурсан нь Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ буурахад нөлөөлжээ (Хүснэгт 10).

Хүснэгт 10. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Боловсролын байгууллага |         |         | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү |
|--|-------------------------|---------|---------|----------------------------|-------|
|  | 2010 он                 | 2012 он | 2014 он | 2014 он                    |       |
| Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал  | 3.08                    | 3.81    | 3.65    | 3.66                       | -0.16 |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.98                    | 3.79    | 3.66    | 3.56                       | -0.13 |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.07                    | 3.75    | 3.63    | 3.63                       | -0.12 |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 3.01                    | 3.83    | 3.66    | 3.59                       | -0.17 |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.99                    | 3.60    | 3.55    | 3.47                       | -0.05 |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                     | 2.99                    | 3.55    | 3.54    | 3.55                       | -0.01 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал | 3.07                    | 3.57    | 3.61    | 3.58                       | 0.04  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                         | 2.81                    | 3.53    | 3.52    | 3.50                       | -0.01 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                      | 2.77                    | 3.39    | 3.48    | 3.38                       | 0.09  |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.69                    | 3.49    | 3.42    | 3.26                       | -0.07 |

|  |      |      |      |      |       |
|--|------|------|------|------|-------|
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.76 | 3.44 | 3.42 | 3.31 | -0.02 |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.54 | 2.96 | 3.18 | 2.92 | 0.22  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.63 | 3.36 | 3.29 | 3.11 | -0.07 |
| Дүн  | 2.88 | 3.54 | 3.51 | 3.43 | -0.03 |

Зураг 7. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд, оноор





Хэдийгээр Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний 2014 оны үнэлгээ 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.03 пунктээр буурсан боловч судалгаанд хамрагдсан нийт төрийн байгууллагын дунджаас 0.08 пунктээр өндөр байна. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал гэсэн үзүүлэлтүүд 0.04-0.22 пунктээр өссөн нь судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас дээгүүр гаргахад нөлөөлжээ (Зураг 7).

Боловсролын байгууллага Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал зэрэг үзүүлэлтүүдийг дээшлүүлэх чиглэлээр тогтмол арга хэмжээ зохиож ажиллах нөхцөлд шударга байдлын түвшин нэмэгдэх юм.

### 2.2.3. Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.55 буюу 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.15 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 11).

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг тооцож буй 13 үзүүлэлт тус бүрт ахиц гаргасан тул Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшин өссөн байна. Үүнд:

Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.45 пунктээр, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх 0.23 пунктээр, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал 0.17 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал 0.15 пунктээр, төрийн байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.14 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх 0.13 пунктээр, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал болон Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.12 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал 0.10 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.08 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.07 пунктээр, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал 0.04 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 11).

Нийгмийн халамж, үйлчилгээний газрын шударга байдлын түвшин 3.55 оноотой үнэлэгдсэн нь судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.12 пунктээр өндөр байна (Хүснэгт 11).

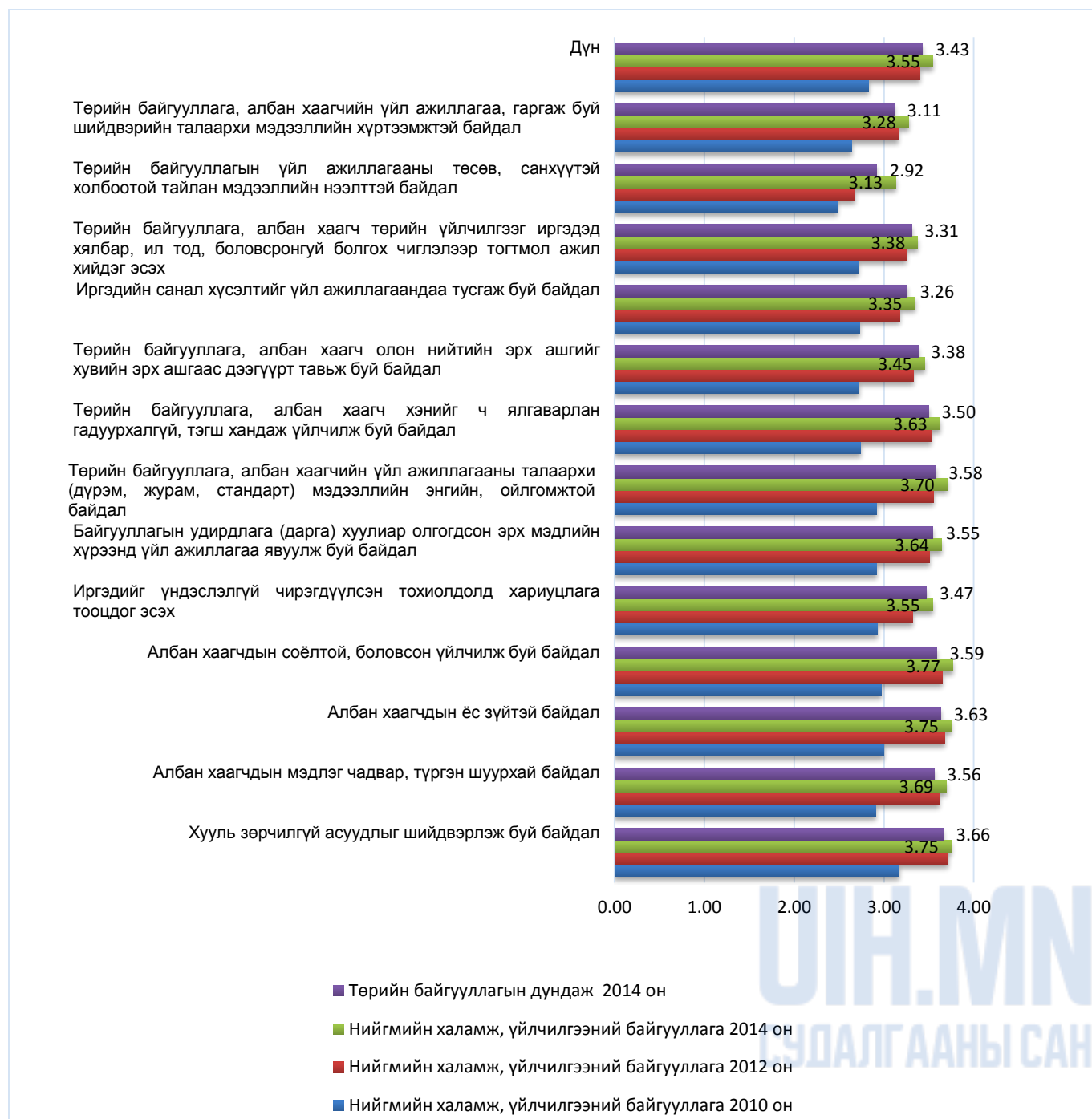


Хүснэгт 11. Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Нийгмийн халамж,<br>үйлчилгээний байгууллага |             |             | Төрийн<br>байгуул<br>лагын<br>дундаж | Зөрүү       |
|--|--|-------------|-------------|--------------------------------------|-------------|
|  | 2010 он                                      | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                              |             |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.17   | 3.71        | 3.75        | 3.66                                 | 0.04        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.91   | 3.62        | 3.69        | 3.56                                 | 0.08        |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.00   | 3.68        | 3.75        | 3.63                                 | 0.07        |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.97   | 3.65        | 3.77        | 3.59                                 | 0.12        |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.93   | 3.32        | 3.55        | 3.47                                 | 0.23        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.92   | 3.51        | 3.64        | 3.55                                 | 0.14        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 2.92   | 3.56        | 3.70        | 3.58                                 | 0.15        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.74   | 3.52        | 3.63        | 3.50                                 | 0.10        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.72   | 3.33        | 3.45        | 3.38                                 | 0.12        |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.73   | 3.17        | 3.35        | 3.26                                 | 0.17        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.71   | 3.25        | 3.38        | 3.31                                 | 0.13        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.48   | 2.68        | 3.13        | 2.92                                 | 0.45        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.64   | 3.16        | 3.28        | 3.11                                 | 0.12        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.83</b>                                  | <b>3.40</b> | <b>3.55</b> | <b>3.43</b>                          | <b>0.15</b> |

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг тооцож буй үзүүлэлтээс Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах зэргийг Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллага сайн хэрэгжүүлсэн гэж судалгаанд оролцогчид үзсэн байна (Зураг 8).

Зураг 8. Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд, оноор



## 2.2.4. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.51 гэсэн оноогоор үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.10 пунктээр буурсан байна. Шударга байдлын түвшинг үнэлэхэд ашиглаж буй 10 үзүүлэлтийн үнэлгээ доошилсон нь ийнхүү түвшин буурахад нөлөөлжээ. Үүнд: Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.30 пунктээр, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.23 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал 0.19 пунктээр, Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.15 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.14 пунктээр, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал 0.13 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.11 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал болон Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал 0.09 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх гэсэн үзүүлэлт 0.07 пунктээр тус тус буурчээ.

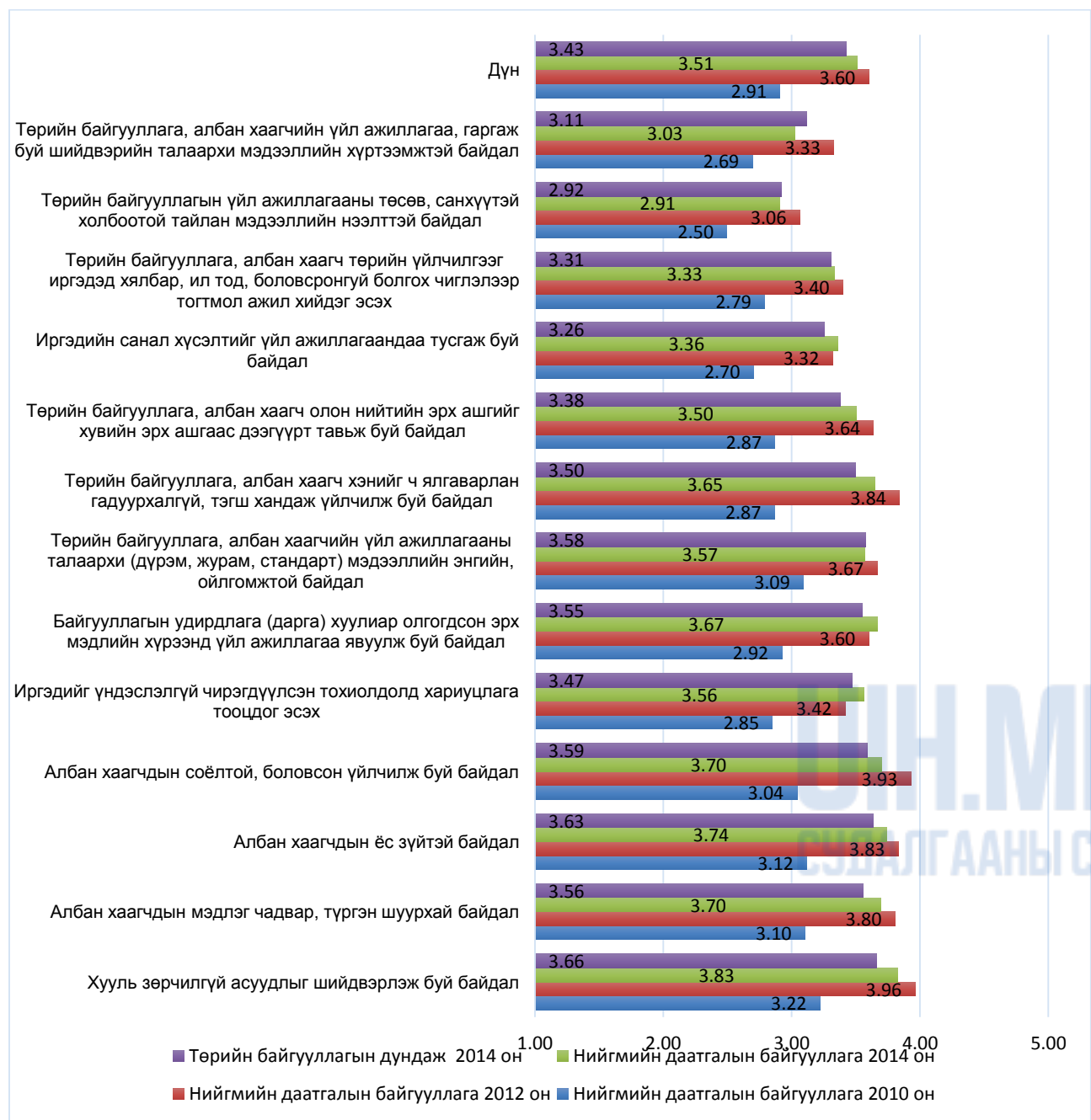
Хүснэгт 12. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Нийгмийн даатгалын байгууллага |         |         | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү |
|--|--------------------------------|---------|---------|----------------------------|-------|
|  | 2010 он                        | 2012 он | 2014 он | 2014 он                    |       |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.22                           | 3.96    | 3.83    | 3.66                       | -0.13 |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 3.10                           | 3.80    | 3.70    | 3.56                       | -0.11 |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.12                           | 3.83    | 3.74    | 3.63                       | -0.09 |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 3.04                           | 3.93    | 3.70    | 3.59                       | -0.23 |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.85                           | 3.42    | 3.56    | 3.47                       | 0.14  |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.92                           | 3.60    | 3.67    | 3.55                       | 0.07  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 3.09                           | 3.67    | 3.57    | 3.58                       | -0.09 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.87                           | 3.84    | 3.65    | 3.50                       | -0.19 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.87                           | 3.64    | 3.50    | 3.38                       | -0.14 |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.70                           | 3.32    | 3.36    | 3.26                       | 0.04  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.79                           | 3.40    | 3.33    | 3.31                       | -0.07 |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.50                           | 3.06    | 2.91    | 2.92                       | -0.15 |

|   |             |             |             |             |              |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал | 2.69        | 3.33        | 3.03        | 3.11        | -0.30        |
| <b>Дүн</b>  | <b>2.91</b> | <b>3.60</b> | <b>3.51</b> | <b>3.43</b> | <b>-0.09</b> |

Хэдийгээр үнэлгээ буурсан ч Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын үнэлгээ 3.51 буюу төрийн байгууллагын дундаж (3.43) үнэлгээнээс 0.08 пунктээр дээгүүр байна. Үүнд 11 үзүүлэлтийн үнэлгээ нь төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарсан нь нөлөөлсөн байна (Зураг 9).

Зураг 9. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор



## 2.2.5. Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ

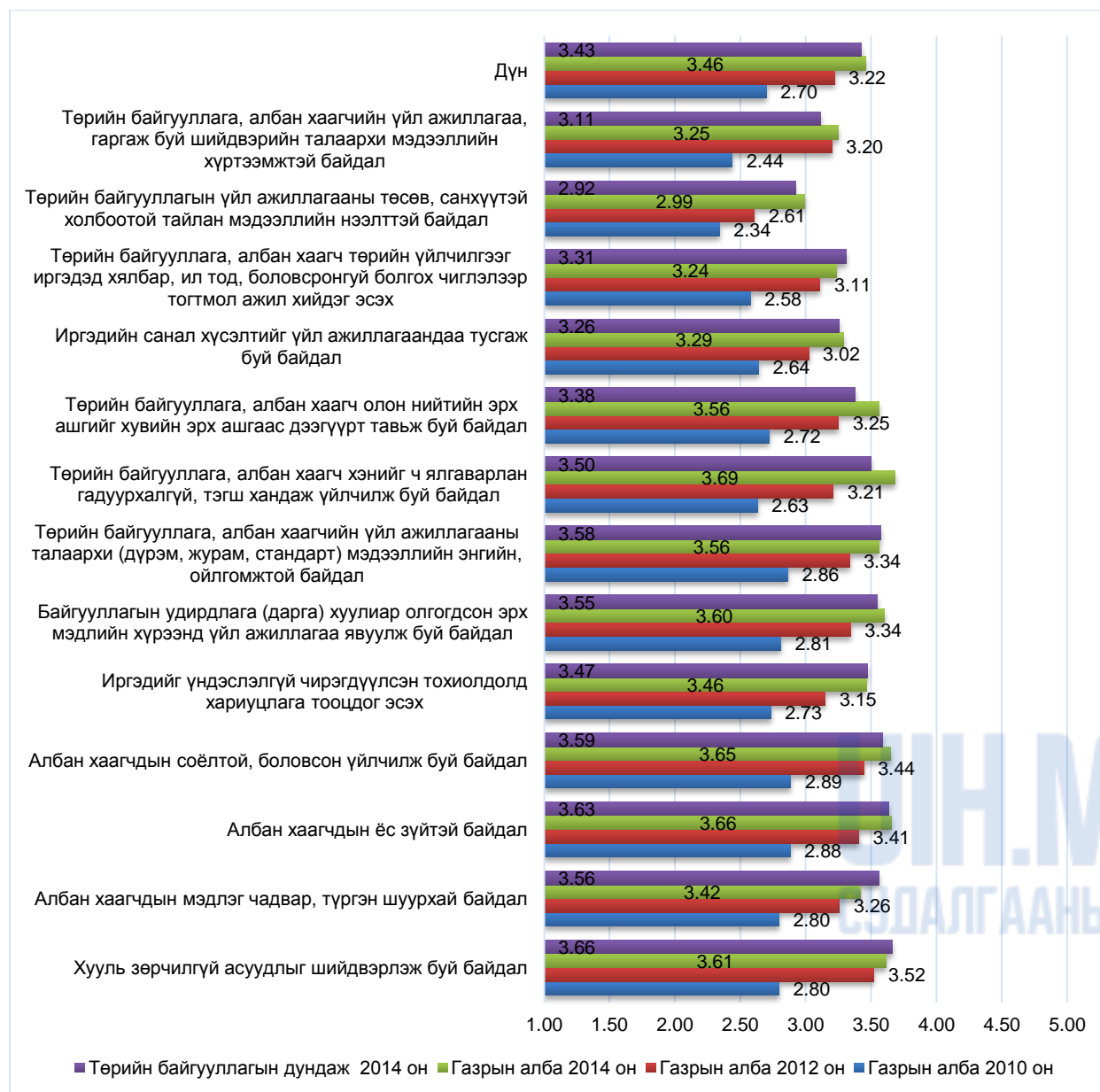
Газрын албаны шударга байдлын түвшин 3.46 гэсэн үнэлгээ авч, өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.24 пунктээр өссөн байна. Газрын албаны шударга байдлын түвшин нэмэгдэхэд 13 үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.05-0.48 пунктээр өссөн нь нөлөөлжээ.

Хүснэгт 13. Газрын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Газрын алба |             |             | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү       |
|--|-------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | 2010 он     | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                    |             |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 2.80        | 3.52        | 3.61        | 3.66                       | 0.09        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.80        | 3.26        | 3.42        | 3.56                       | 0.16        |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 2.88        | 3.41        | 3.66        | 3.63                       | 0.25        |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.89        | 3.44        | 3.65        | 3.59                       | 0.21        |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.73        | 3.15        | 3.46        | 3.47                       | 0.31        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.81        | 3.34        | 3.60        | 3.55                       | 0.26        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 2.86        | 3.34        | 3.56        | 3.58                       | 0.22        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.63        | 3.21        | 3.69        | 3.50                       | 0.48        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.72        | 3.25        | 3.56        | 3.38                       | 0.31        |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.64        | 3.02        | 3.29        | 3.26                       | 0.27        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.58        | 3.11        | 3.24        | 3.31                       | 0.13        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.34        | 2.61        | 2.99        | 2.92                       | 0.38        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.44        | 3.20        | 3.25        | 3.11                       | 0.05        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.70</b> | <b>3.22</b> | <b>3.46</b> | <b>3.43</b>                | <b>0.24</b> |

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхэд ашиглагдаж буй эдгээр 13 үзүүлэлтээс хамгийн ихээр ахиц гаргаж чадсан үзүүлэлтүүдэд, тухайлбал, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал 0.48 пунктээр, Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.38 пунктээр, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх болон Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.31 пунктээр тус тус орж байна (Хүснэгт 13).

Зураг 10. Газрын албаны шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор, төрийн байгууллагын дундаж 2014 он



Газрын албаны шударга байдлын түвшин төрийн байгууллагын дунджаас 0.03 пунктээр дээгүүр дүнтэй үнэлэгдсэн байна (Зураг 10). Үүнд: Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал, Төрийн байгууллага,

албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.07-0.19 пунктээр өндөр байгаа нь төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлгээтэй гарахад нөлөөлжээ.

## 2.2.6. Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.43 болж, өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.15 пунктээр буурчээ. Үнэлгээнд ашиглаж буй 13 үзүүлэлтийн 1-ээс бусад бүх үзүүлэлтийн үнэлгээ буурсан байна. Үүнд Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.33 пунктээр, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал 0.31 пунктээр, Төрийн байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.29 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.26 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.20 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.16 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг байх 0.13 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал болон Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал 0.12 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.10 пунктээр, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх 0.08 пунктээр, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал 0.07 пунктээр буурсан нь нөлөөлжээ (Хүснэгт 14).

Хүснэгт 14. Татварын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

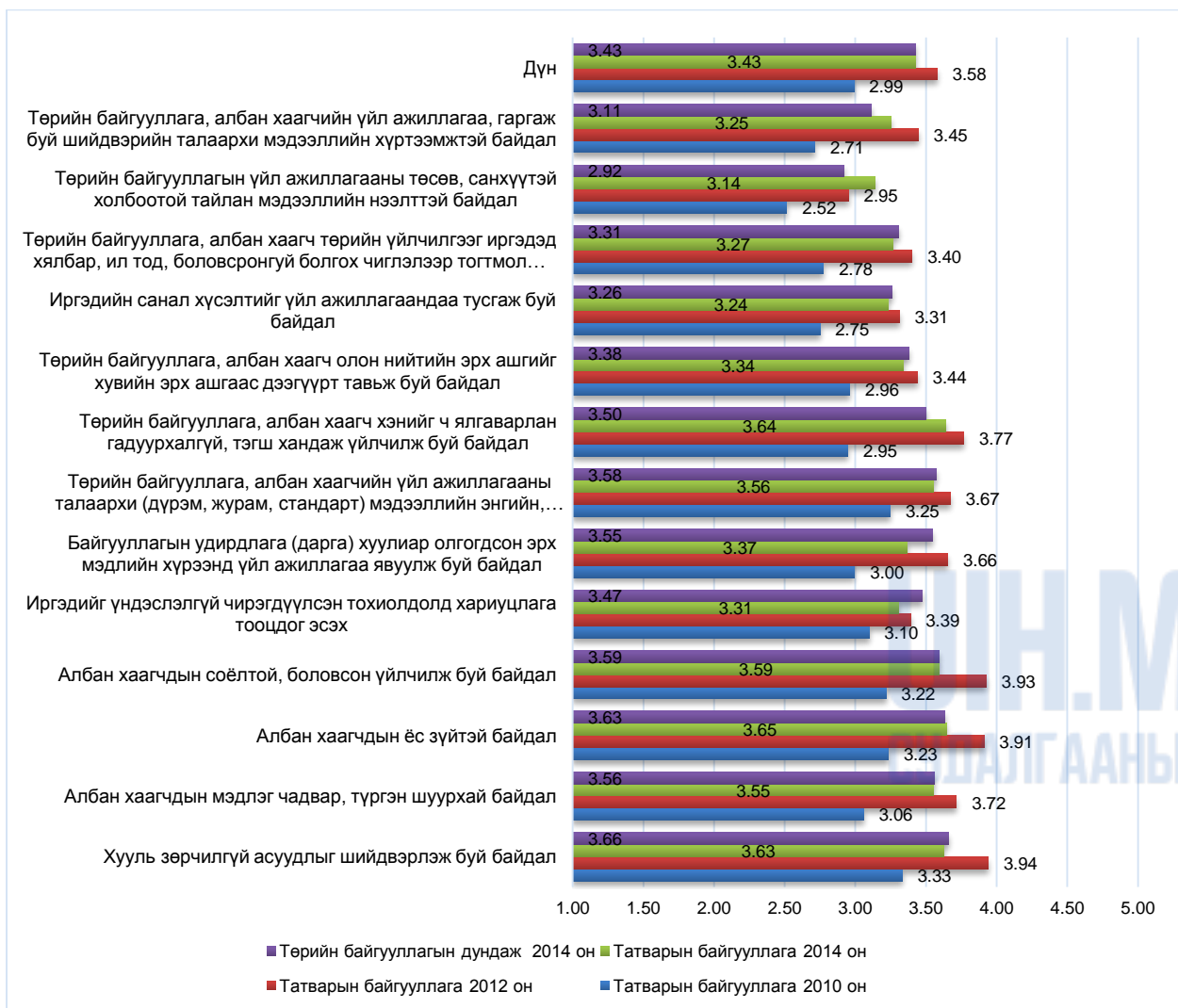
| Үзүүлэлт   | Татварын байгууллага |         |         | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү |
|--|----------------------|---------|---------|----------------------------|-------|
|  | 2010 он              | 2012 он | 2014 он | 2014 он                    |       |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.33                 | 3.94    | 3.63    | 3.66                       | -0.31 |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 3.06                 | 3.72    | 3.55    | 3.56                       | -0.16 |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.23                 | 3.91    | 3.65    | 3.63                       | -0.26 |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 3.22                 | 3.93    | 3.59    | 3.59                       | -0.33 |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 3.10                 | 3.39    | 3.31    | 3.47                       | -0.08 |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                     | 3.00                 | 3.66    | 3.37    | 3.55                       | -0.29 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал | 3.25                 | 3.67    | 3.56    | 3.58                       | -0.12 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                         | 2.95                 | 3.77    | 3.64    | 3.50                       | -0.12 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                      | 2.96                 | 3.44    | 3.34    | 3.38                       | -0.10 |



|  |             |             |             |             |              |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.75        | 3.31        | 3.24        | 3.26        | -0.07        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.78        | 3.40        | 3.27        | 3.31        | -0.13        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.52        | 2.95        | 3.14        | 2.92        | 0.19         |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.71        | 3.45        | 3.25        | 3.11        | -0.20        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.99</b> | <b>3.58</b> | <b>3.43</b> | <b>3.43</b> | <b>-0.15</b> |

Хэдийгээр үнэлгээ буурсан ч Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшин судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагын дундаж үнэлгээтэй ижил түвшинд байна (Зураг 11).

Зураг 11. Татварын байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор





## 2.2.7. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.67-аар үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.32 пунктээр өссөн ба төрийн байгууллагын дунджаас 0.24 пунктээр өндөр байна (Хүснэгт 15).

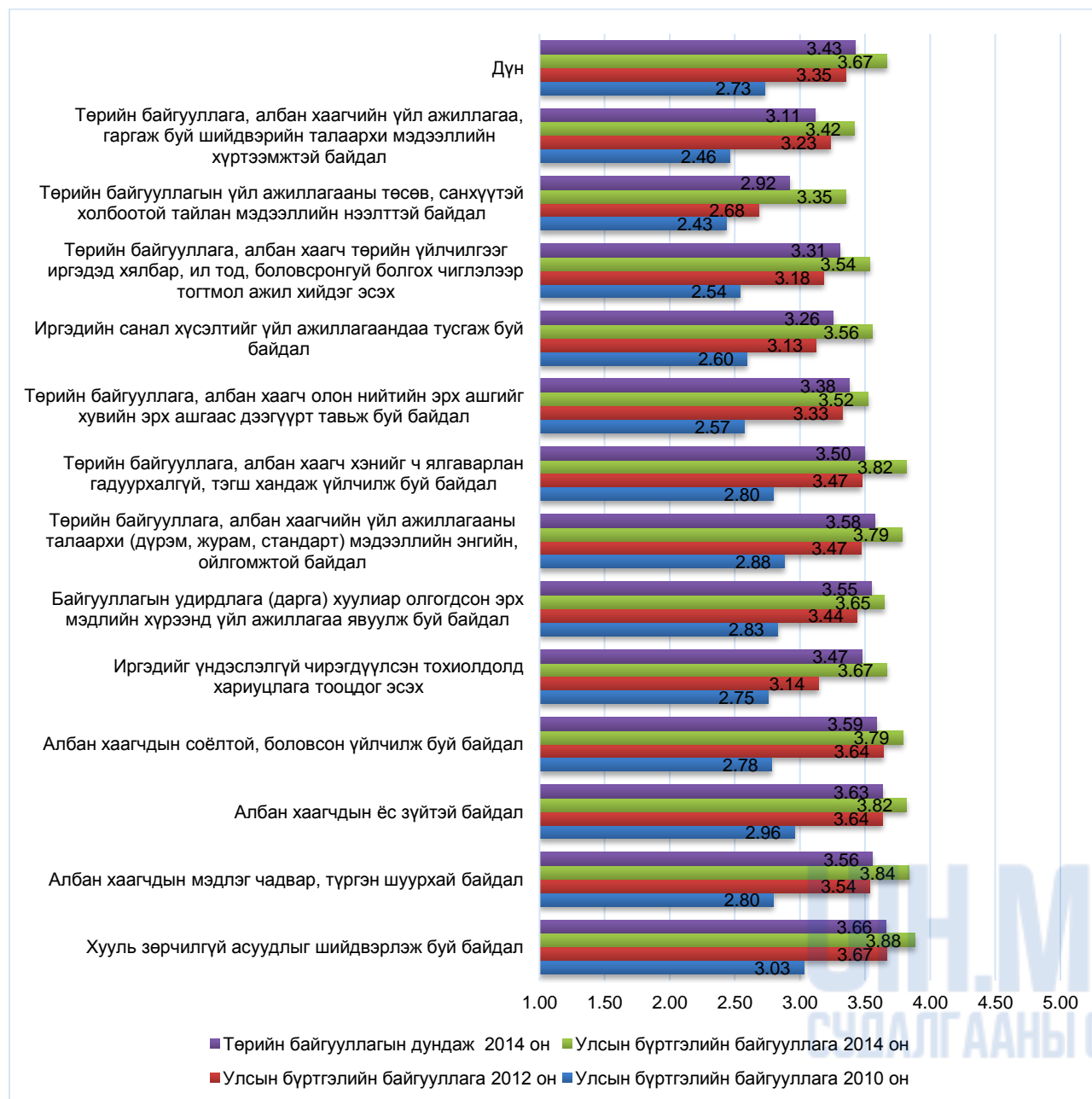
Хүснэгт 15. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Улсын бүртгэлийн байгууллага |             |             | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү       |
|--|------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | 2010 он                      | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                    |             |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.03                         | 3.67        | 3.88        | 3.66                       | 0.22        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.80                         | 3.54        | 3.84        | 3.56                       | 0.30        |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 2.96                         | 3.64        | 3.82        | 3.63                       | 0.18        |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.78                         | 3.64        | 3.79        | 3.59                       | 0.15        |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.75                         | 3.14        | 3.67        | 3.47                       | 0.53        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.83                         | 3.44        | 3.65        | 3.55                       | 0.21        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 2.88                         | 3.47        | 3.79        | 3.58                       | 0.32        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.80                         | 3.47        | 3.82        | 3.50                       | 0.34        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.57                         | 3.33        | 3.52        | 3.38                       | 0.19        |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.60                         | 3.13        | 3.56        | 3.26                       | 0.43        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.54                         | 3.18        | 3.54        | 3.31                       | 0.35        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.43                         | 2.68        | 3.35        | 2.92                       | 0.67        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.46                         | 3.23        | 3.42        | 3.11                       | 0.19        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.73</b>                  | <b>3.35</b> | <b>3.67</b> | <b>3.43</b>                | <b>0.32</b> |

Улсын бүртгэлийн байгууллагын бүх үзүүлэлтийн үнэлгээ өссөн байна. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.67 пунктээр, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх 0.53 пунктээр, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал 0.43 пунктээр тус тус өссөн байна. Мөн Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн

энгийн, ойлгомжтой байдал, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.30-0.35 пунктээр нэмэгджээ. Бусад үзүүлэлт 0.15- 0.22 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 15).

Зураг 12. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор



Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшин төрийн байгууллагын дунджаас 0.24 пунктээр дээгүүр байна (Зураг 12). Энэ нь төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг гаргахад ашиглаж буй 13 үзүүлэлтээр судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудаас 0.10-0.43 пунктээр дээгүүр үнэлэгдсэнтэй холбоотой юм.

## 2.2.8. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.43 гарч, өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.29 пунктээр буурсан байна (Хүснэгт 16).

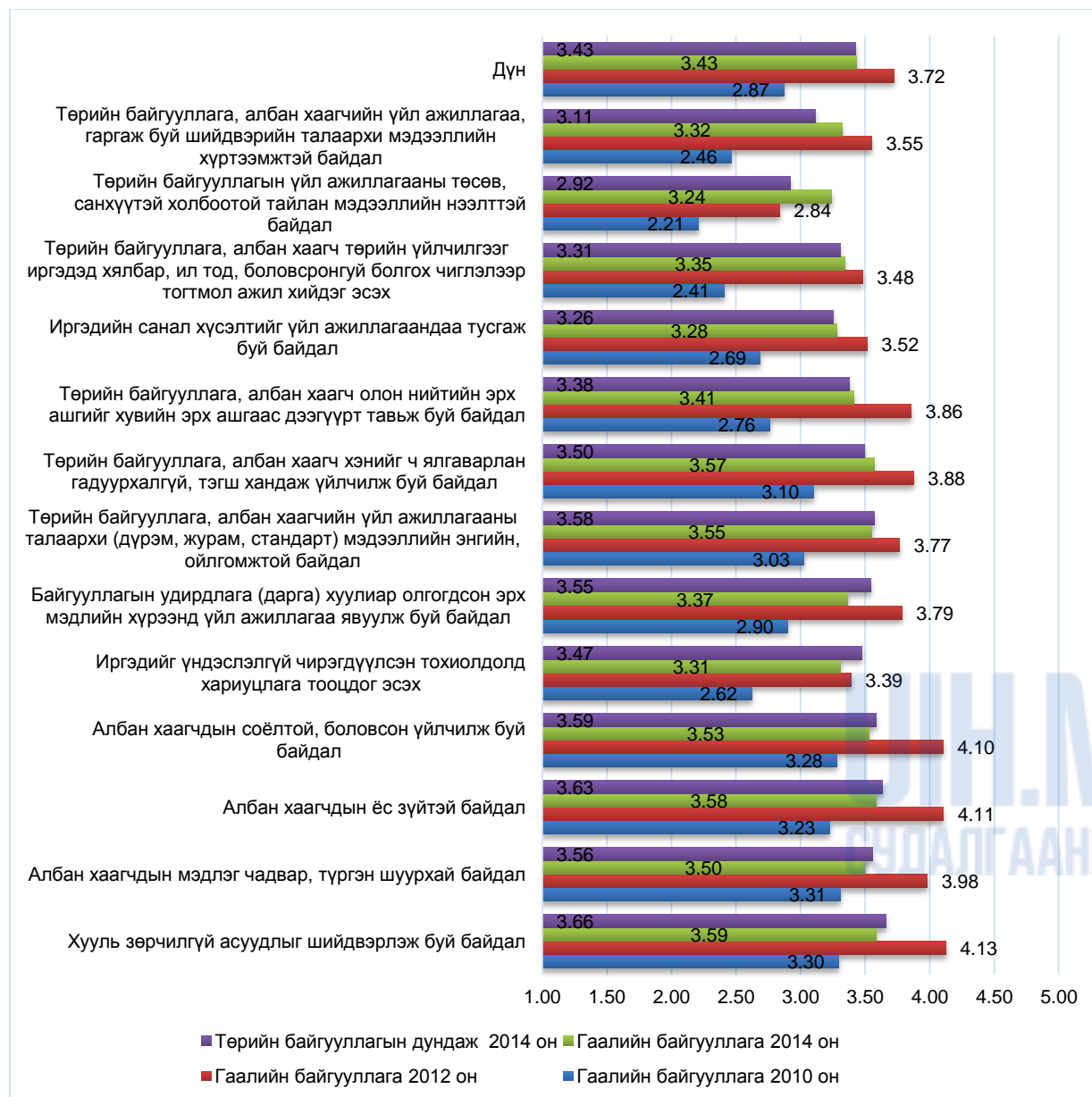
Хүснэгт 16. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Гаалийн байгууллага |             |             | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү        |
|--|---------------------|-------------|-------------|----------------------------|--------------|
|  | 2010 он             | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                    |              |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.30                | 4.13        | 3.59        | 3.66                       | -0.54        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 3.31                | 3.98        | 3.50        | 3.56                       | -0.48        |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.23                | 4.11        | 3.58        | 3.63                       | -0.52        |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 3.28                | 4.10        | 3.53        | 3.59                       | -0.57        |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.62                | 3.39        | 3.31        | 3.47                       | -0.08        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 2.90                | 3.79        | 3.37        | 3.55                       | -0.42        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 3.03                | 3.77        | 3.55        | 3.58                       | -0.22        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 3.10                | 3.88        | 3.57        | 3.50                       | -0.31        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.76                | 3.86        | 3.41        | 3.38                       | -0.45        |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.69                | 3.52        | 3.28        | 3.26                       | -0.24        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.41                | 3.48        | 3.35        | 3.31                       | -0.14        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.21                | 2.84        | 3.24        | 2.92                       | 0.40         |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.46                | 3.55        | 3.32        | 3.11                       | -0.23        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.87</b>         | <b>3.72</b> | <b>3.43</b> | <b>3.43</b>                | <b>-0.29</b> |

Зөвхөн Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал гэсэн үзүүлэлт өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.40 пунктээр нэмэгдсэн бөгөөд тус үзүүлэлтээс бусад бүх үзүүлэлт өмнөх судалгааны үр дүнгээс буурсан байна. Үүнд: Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.57 пунктээр, Хуульд нийцүүлэн асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал 0.54 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.52 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.48 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.45 пунктээр, Төрийн байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.42 пунктээр тус тус буурсан байна.

Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал 0.31 пунктээр, Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал 0.24 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.23 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал 0.22 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх 0.14 пунктээр, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх 0.08 пунктээр тус тус буурсан нь шударга байдлын түвшин буурахад нөлөөлжээ.

Зураг 13. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор, төрийн байгууллагын дундаж 2014 он



Гэвч Гаалийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээ 3.43 байгаа нь төрийн байгууллагын дундаж үнэлгээтэй ижил түвшинд байна.

## 2.2.9. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.33 болж, өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.01 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 17).

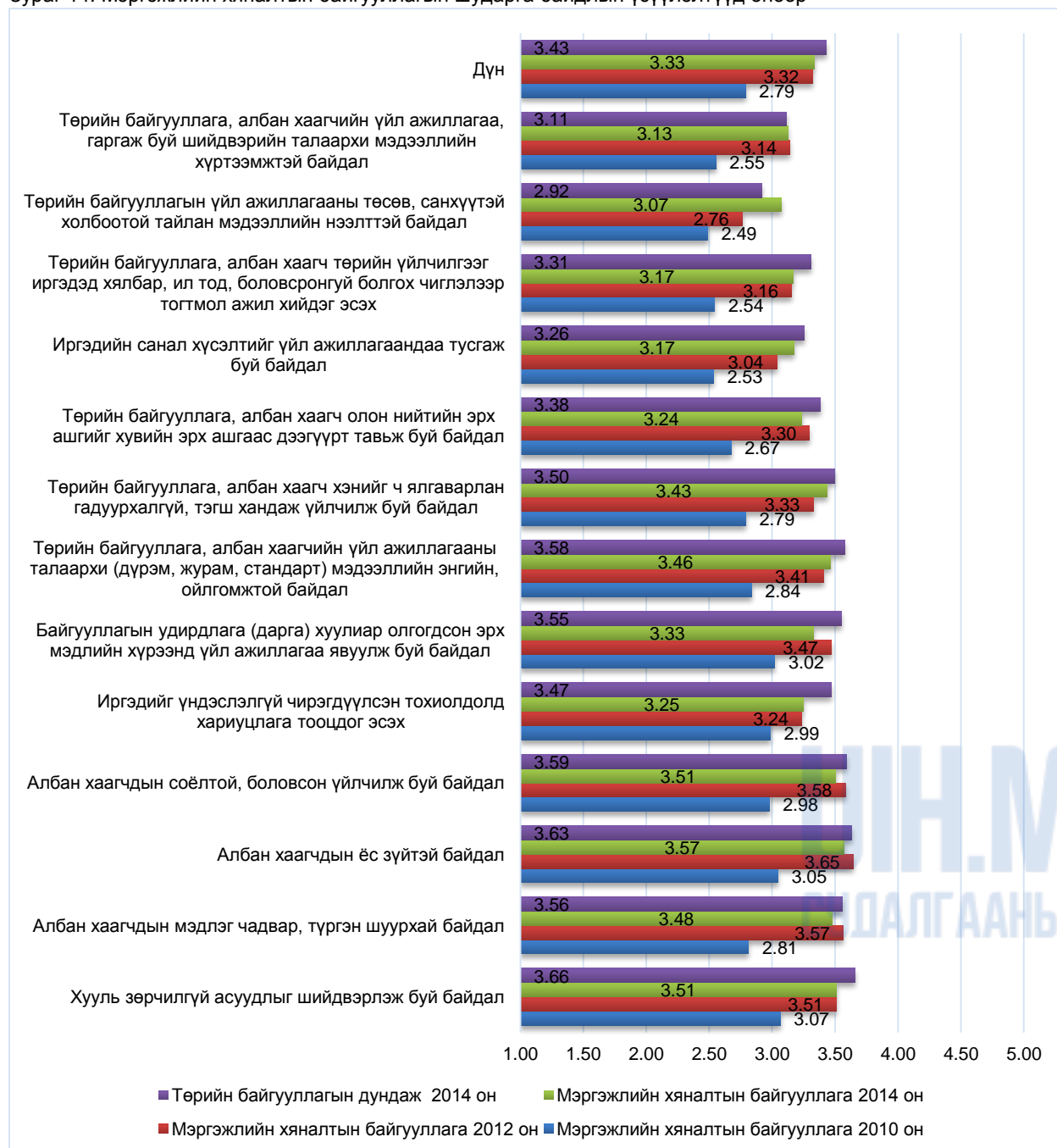
Хүснэгт 17. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Мэргэжлийн хяналтын байгууллага |             |             | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү       |
|--|---------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | 2010 он                         | 2012 он     | 2014 он     | 2014 он                    |             |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.07                            | 3.51        | 3.51        | 3.66                       | 0.00        |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.81                            | 3.57        | 3.48        | 3.56                       | -0.09       |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.05                            | 3.65        | 3.57        | 3.63                       | -0.08       |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.98                            | 3.58        | 3.51        | 3.59                       | -0.08       |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.99                            | 3.24        | 3.25        | 3.47                       | 0.01        |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                             | 3.02                            | 3.47        | 3.33        | 3.55                       | -0.14       |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал         | 2.84                            | 3.41        | 3.46        | 3.58                       | 0.05        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                                 | 2.79                            | 3.33        | 3.43        | 3.50                       | 0.11        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                              | 2.67                            | 3.30        | 3.24        | 3.38                       | -0.06       |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.53                            | 3.04        | 3.17        | 3.26                       | 0.14        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.54                            | 3.16        | 3.17        | 3.31                       | 0.01        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.49                            | 2.76        | 3.07        | 2.92                       | 0.31        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.55                            | 3.14        | 3.13        | 3.11                       | -0.01       |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.79</b>                     | <b>3.32</b> | <b>3.33</b> | <b>3.43</b>                | <b>0.01</b> |

Хэдийгээр мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшин бага зэрэг нэмэгдсэн ч зарим үзүүлэлтийн үнэлгээ буурсан байна. Төрийн байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар

олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.14 пунктээр, Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал 0.9 пунктээр, Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.08 пунктээр, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.08 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.06 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал 0.01 пунктээр буурчээ.

Зураг 14. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор



Зарим үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ, тухайлбал, Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.31 пунктээр өсч, бусад үзүүлэлт 0.01-0.14 пунктээр нэмэгдсэн байна.

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшин судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагын дунджаас 0.10 пунктээр доогуур үнэлгээтэй байна. Үнэлгээ буурахад Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал болон Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдлын үзүүлэлтээс бусад 11 үзүүлэлтээр мэргэжлийн хяналтын байгууллага төрийн байгууллагын дунджаас 0.6-0.23 пунктээр доогуур үнэлэгдсэн нь нөлөөлжээ.

## 2.2.10. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.21 гэсэн оноогоор үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.02 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 18).

Хүснэгт 18. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ оноор, төрийн байгууллагын дундаж, 2012 - 2014 оны зөрүү

| Үзүүлэлт   | Цагдаагийн байгууллага |         |         | Төрийн байгууллагын дундаж | Зөрүү |
|--|------------------------|---------|---------|----------------------------|-------|
|  | 2010 он                | 2012 он | 2014 он | 2014 он                    |       |
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 2.85                   | 3.44    | 3.39    | 3.66                       | -0.06 |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 2.75                   | 3.19    | 3.20    | 3.56                       | 0.01  |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 2.92                   | 3.40    | 3.20    | 3.63                       | -0.20 |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 2.89                   | 3.28    | 3.16    | 3.59                       | -0.12 |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 2.88                   | 3.17    | 3.28    | 3.47                       | 0.10  |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                     | 2.81                   | 3.47    | 3.40    | 3.55                       | -0.06 |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал | 2.77                   | 3.31    | 3.38    | 3.58                       | 0.06  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                         | 2.66                   | 3.18    | 3.20    | 3.50                       | 0.01  |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                      | 2.75                   | 3.25    | 3.20    | 3.38                       | -0.05 |
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 2.44                   | 3.03    | 3.19    | 3.26                       | 0.16  |



|  |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 2.59        | 3.18        | 3.15        | 3.31        | -0.02       |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.22        | 2.53        | 3.04        | 2.92        | 0.51        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 2.49        | 3.06        | 3.08        | 3.11        | 0.02        |
| <b>Дүн</b>   | <b>2.70</b> | <b>3.19</b> | <b>3.21</b> | <b>3.43</b> | <b>0.02</b> |

Өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал, Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал 0.51 пунктээр өссөн байна.

Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал, Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал болон Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал тус тус 0.01-0.16 пунктээр тус тус нэмэгдсэн байна.

Харин Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал 0.20 пунктээр, Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал 0.12 пунктээр, Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал болон Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал 0.06 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал 0.05 пунктээр, Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх 0.02 пунктээр буурсан байна.

Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.21 болж үнэлэгдсэн нь төрийн байгууллагын дунджаас 0.22 пунктээр доогуур байна (Зураг 15).

Энэ нь Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал гэсэн үзүүлэлт төрийн байгууллагын дунджаас 0.12 пунктээр дээгүүр, харин бусад бүх үзүүлэлтүүд төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлэгдсэнтэй холбоотой юм.



Зураг 15. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтүүд оноор, төрийн байгууллагын дундаж 2014 он



## ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн нэгдүгээр зүйлийн 1.2-т “Ардчилсан ёс, шударга ёс, эрх чөлөө, тэгш байдал, үндэсний эв нэгдлийг хангах, хууль дээдлэх нь төрийн үйл ажиллагааны үндсэн зарчим мөн” гэж заасны дагуу төрийн үйл ажиллагаанд ямар ч нөхцөлд заавал удирдлага болгох нэг үндсэн зарчим бол шударга ёсны зарчим мөн. Авлигатай тэмцэх газраас зохион явуулдаг Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгаа нь нэг талаас Авлигын эсрэг хуулийн 18 дугаар зүйлийн 18.1.7-д заасны дагуу “төрийн үйлчилгээ авсан иргэд, байгууллагын судалгаанд тулгуурлан төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинд 2 жил тутамд үнэлгээ гаргаж, олон нийтэд мэдээлэх” гэсэн үндсэн чиг үүргээ хэрэгжүүлж байгаа боловч нөгөө талаас сонгогдсон салбарын төрийн байгууллагуудад шударга ёсны зарчим хэрхэн хангагдаж байгаад үнэлгээ өгч буй явдал юм. Иймд судалгааны үр дүнд үндэслэн дараахь дүгнэлтийг хийж байна:

✚ Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ сонгосон салбаруудын дунджаар 3.43 гэсэн үнэлгээтэй гарч, 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.05 пунктээр нэмэгдсэн байна. Гурван удаагийн судалгааны үр дүнгээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ багаар боловч тогтвортой өсч байгаа нь эерэг үзүүлэлт юм.

✚ Төрийн нийтлэг үйлчилгээг өөрийгөө, өрхөө, эсхүл аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлөн 2009 онд давхардсан тоогоор 25 сая үйлчлүүлэгч хүртсэн бол 2013 онд 37 сая болж өссөн байна. Энэ нь төрийн нийтлэг үйлчилгээг авах эрэлт, хэрэгцээ хурдацтай нэмэгдэж байгааг харуулж байна. Тухайлбал, эрүүл мэндийн салбараар 2009 онд 18 сая иргэн үйлчлүүлсэн бол 2013 онд 23.7 сая болж нэмэгдсэн байна. Харин энэ хугацаанд 2012 оны байдлаар<sup>2</sup> 10-20 ортой 13 эмнэлэг, 2 эрүүл мэндийн төв улсын хэмжээнд шинээр баригдсан байна.

✚ Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин нэмэгдэхэд төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг бүрдүүлэгч “Хариуцлагатай байдлын үзүүлэлт” 3.58 буюу 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.04 пунктээр, “Ил тод байдлын үзүүлэлт” 3.30 буюу 0.07 пунктээр тус тус өссөн нь нөлөөлсөн байна. Өнгөрсөн хоёр жилд төрийн байгууллага, албан тушаалтны хариуцлагатай байдлаас илүүтэйгээр төрийн байгууллагын ил тод байдал нэмэгджээ гэж дүгнэж байна.

✚ Судалгаанд оролцогчдын 21.6 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй гэж хариулсан нь 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 2.4 пунктээр буурсанд төрийн байгууллагууд анхаарлаа хандуулах шаардлагатай юм.

<sup>2</sup> <http://www.iltod.gov.mn/wp-content/uploads/2013/04/2012-%D0%BE%D0%BD%D1%8B-%D0%9C%D0%A3-%D1%8B%D0%BD-%D0%BD%D1%8D%D0%B3%D0%B4%D1%81%D1%8D%D0%BD-%D1%82%D3%A9%D1%81%D0%B2%D0%B8%D0%B9%D0%BD-%D0%B3%D2%AF%D0%B9%D1%86%D1%8D%D1%82%D0%B3%D1%8D%D0%BB.pdf>

2013 оны улсын төсвийн нэгдсэн гүйцэтгэл гараагүй байгаа тул 2012 оны тоо баримтад тулгуурлав.

✚ Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээлээс төрийн албан хаагчид хүнд суртал ихтэй (2010 онд-25.1 хувь, 2012 онд-19.4 хувь, 2014 онд-17.8 хувь) болон харилцааны соёл тааруу байх явдал (2010 онд-12.3 хувь, 2012 онд-12.2 хувь, 2014 онд-10.5 хувь) гурван удаагийн судалгаагаар буурч байгаа эерэг чиг хандлага ажиглагдаж байна (Хүснэгт 9).

✚ Нөгөө талаас төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд учирч буй хүндрэл бэрхшээлээс харахад хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус, бүрдүүлэх бичиг баримт нь хэт олон, төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон байх явдал 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.6-2.4 пунктээр нэмэгдсэн сөрөг үр дүнтэй гарчээ.

✚ Төрийн байгууллага, албан хаагч шударга ажилладаг гэдэгтэй санал нийлж буй судалгаанд оролцогчдын хувь хэмжээ нэмэгдэж байгаа нь төрийн байгууллагын шударга байдлын талаарх үйлчлүүлэгчдийн эерэг төсөөлөл өсөж буйг илтгэж байна.

✚ Боловсролын салбар, Нийгмийн даатгалын байгууллага, Татварын байгууллага, Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.04-0.4 пунктээр буурсан байна.

✚ Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.51 болж, өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.04 пунктээр доошлоход төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхэд ашигласан 13 үзүүлэлтийн 10 үзүүлэлт нь 0.01-0.17 пунктээр буурсан нь нөлөөлжээ.

✚ Хэдийгээр Нийгмийн даатгалын байгууллага 3.51 үнэлэгдэж төрийн байгууллагын дунджаас 0.08 пунктээр дээгүүр үзүүлэлттэй байгаа ч 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 10 үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.09-0.30 пунктээр буурчээ.

✚ Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.42 оноогоор үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.16 пунктээр буурсан байна. Үүнд 13 үзүүлэлтийн 12 үзүүлэлтийн үнэлгээ буурсан нь нөлөөлжээ. Хэдийгээр судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дундаж үнэлгээтэй Татварын байгууллагын шударга байдал бараг нэг түвшинд байгаа боловч өмнөх 2 удаагийн судалгаагаар төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлэгдэж байсныг анхаарч, дүгнэлт хийх хэрэгтэй.

✚ Шударга байдлын түвшинг тооцож буй 13 үзүүлэлтийн 12 үзүүлэлтийн үнэлгээ буурснаас гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 0.4 пунктээр буурсан байна. Төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлэгдэж байсан гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшин энэ удаагийн судалгааны үр дүнгээр төрийн байгууллагуудтай нэг түвшинд үнэлэгджээ.

✚ Сүүлийн 2 удаагийн судалгаагаар мэргэжлийн хяналтын болон цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшин, гурван удаагийн судалгаагаар эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшин судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур үнэлэгдсээр байна.

✚ Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур байгаа боловч 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.01 пунктээр өссөн байна.

✚ Цагдаагийн байгууллага шударга байдлын үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур үнэлэгдсэн хэдий ч 2012 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 0.03 пунктээр нэмэгдсэн байна.

✚ Эрүүл мэндийн шударга байдлын түвшин 3.41 гэсэн дүнтэй үнэлэгджээ. Тухайн байгууллагын шударга байдлын түвшин гурван удаагийн судалгаагаар дээшилж байгаа ч төрийн байгууллагуудын дунджаас байнга доогуур гарсаар байгаад анхаарал хандуулах шаардлагатай.

✚ Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.55 буюу 2012 оны судалгааны үр дүнгээс 0.15 пунктээр өссөн байна. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг тооцож буй 13 үзүүлэлт тус бүрээр ахиц гарсан нь үнэлгээ өсөхөд нөлөөлжээ.

✚ Газрын албаны шударга байдал 3.46 оноогоор үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.24 пунктээр өссөн нь тухайн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлж буй 13 үзүүлэлт тус бүрт ахиц гаргасантай холбоотой юм. Газрын албаны шударга байдлын түвшин төрийн байгууллагын дунджаас 0.03 пунктээр дээгүүр байна.

✚ Улсын Бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 3.67 гэсэн оноогоор үнэлэгдэж өмнөх судалгааны үр дүнгээс 0.32 пунктээр өссөн ба төрийн байгууллагын дунджаас 0.24 пунктээр дээгүүр байна. Өнгөрсөн 2 жилийн хугацаанд улсын бүртгэлийн байгууллага төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг гаргахад ашиглагдаж буй үзүүлэлтүүдийг ахиулах чиглэлээр нэлээд ажил зохион байгуулжээ. Тухайлбал, эрх зүйн орчинг бүрдүүлэх, үйлчилгээний стандартыг батлуулах, мэдээллийг ил тод болгох, үйлчилгээний шат дамжлагыг багасгах, ТҮЦ машинаар лавлагаа гаргах зэрэг хүнд суртлыг багасгах, ил тод нээлттэй байдлыг хангахад чиглэсэн олон талт үйл ажиллагаа явуулсантай холбоотой гэж дүгнэж болох юм.

Цаашид төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг дээшлүүлэх чиглэлээр дор дурдсан санал зөвлөмжийг өгч байна:

✚ Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхэд ашиглагдаж буй 13 үзүүлэлт нь маш энгийн, ойлгомжтой, хялбар тул (Хавсралтаас үзнэ үү) төрийн байгууллага, албан хаагчид эдгээр үзүүлэлтүүдийг анхааралтай судалж, өссөн, буурсан үзүүлэлтийг ялгамжтай авч үзэн, тэдгээрийн үнэлгээг ахиулахад чиглэгдсэн бодитой арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх;

✚ Нэн тэргүүнд ил тод байдлыг хангах, мэдээллийг нээлттэй болгох чиглэлээр УИХ-аас баталсан хууль тогтоомжийг чанд мөрдөж хэрэгжүүлэх талаар цогц арга хэмжээ авч ажиллах;

✚ Төрийн байгууллага, албан тушаалтны хариуцлагатай байдлаас илүүтэйгээр төрийн байгууллагын ил тод байдал нэмэгдэж байгаа тул шударга байдлын түвшний

үнэлгээг гаргахад ашиглагдаж буй хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг дээшлүүлэх талаар анхаарах;

✚ Төрийн албан хаагчид хүнд суртал ихтэй, харилцааны соёл тааруу байх явдал 3 удаагийн судалгаагаар буурч байгаа эерэг чиг хандлагыг цаашид хадгалж, улам сайжруулах, албан хаагчдад энэ чиглэлээр сургалтыг тогтмол зохион байгуулах;

✚ Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, шат дамжлагыг цөөрүүлэх чиглэлээр судалгаа хийж, түүний үр дүнд үндэслэн төрийн үйлчилгээг хялбар, түргэн шуурхай, хүртээмжтэй болгох арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх;

✚ Өмнөх судалгааны үр дүнгээс үнэлгээгээ бууруулсан боловсрол, нийгмийн даатгал, татвар болон гаалийн байгууллага нь үнэлгээ буурсан шалтгааныг тогтоож, түүнийг арилгах арга замыг тодорхойлон хэрэгжүүлэх;

✚ Эрүүл мэндийн, мэргэжлийн хяналтын болон цагдаагийн байгууллага төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлэгдэж байгааг анхаарч шударга байдлын түвшинг тооцоход ашиглаж буй үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээг дээшлүүлэх чиглэлээр ажиллах;

✚ Эрүүл мэндийн салбарын байгууллагууд үзүүлэлт нь тааруу гарсан Төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагаатай холбоотой тайлан мэдээлэл нь нээлттэй байх, Үйл ажиллагаа шийдвэрийн талаарх мэдээлэл нээлттэй байх, Иргэдийн хүсэлтийг хүлээн авч ажилдаа байнга тусгадаг байх зэрэг асуудлыг үйл ажиллагаандаа хэвшүүлэх;

✚ Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчид иргэд, олон нийттэй харьцахдаа ёс зүйтэй, соёлч боловсон, хууль ёсыг дээдлэн, хуулийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулан, ялгаварлан гадуурхалгүй, адил тэгш хандан, гаргаж буй шийдвэр нь ил тод, хүртээмжтэй байх зэрэг төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхэд ашиглаж буй 13 үзүүлэлт тус бүрээр арга хэмжээ зохион байгуулах;

✚ Мэргэжлийн хяналтын байгууллага удирдлагын түвшинд хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулдаг эсэх, удирдлага, албан хаагчид нь иргэдтэй соёлтой, боловсон харьцаж үйлчилдэг байх, ёс зүйн ямар нэгэн алдаа гаргахгүй байх, ажил үүргээ сайн мэдэж, түргэн шуурхай үйлчлэх чиглэлээр арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх.

UIN.MN  
СУДАЛГААНЫ САН

## Хавсралт 1. Судалгааны зохион байгуулалт

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны хүрээний мэдээллийн эх үүсвэр нь “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаа”-ны үр дүн юм. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2014 оны судалгааны мэдээллийг нийслэл хотод 2014 оны 5 дугаар сарын 15-25-ны өдрүүдэд, орон нутагт 4 дүгээр сарын 25-ны өдрөөс 5 дугаар сарын 05-ны хооронд цуглуулав. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг тооцохдоо Авлигатай тэмцэх газрын даргын 2010 оны 6 дугаар сарын 16-ны өдрийн 59 дугаар тушаалаар батлагдсан аргачлалын дагуу тооцов.

Аргачлалын талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл авахыг хүсвэл Авлигатай тэмцэх газрын [www.iaac.mn](http://www.iaac.mn) вэб хуудаснаас үзнэ үү.

Судалгааны түүвэрлэлтийг хийхийн тулд төрийн нийтлэг үйлчилгээ үзүүлдэг 10 салбаруудаар 2013 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог аймаг, нийслэл болон байгууллагын түвшин тус бүрээр нь гаргуулан авсан юм. Салбар тус бүрийн төрийн захиргааны төв байгууллагаас 2013 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог гаргуулан авахад давхардсан тоогоор нийт 37.1 сая иргэд үйлчлүүлсэн байна (Хүснэгт 9).

**Хүснэгт 9. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны хамрах хүрээ, салбараар**

| ДД | Салбар                                    | Үйлчлүүлэгчдийн тоо |
|----|---|---------------------|
| 1  | Эрүүл мэндийн байгууллага                 | 23 741 868          |
| 2  | Боловсролын байгууллага                   | 861 713             |
| 3  | Нийгмийн халамж, үйлчилгээний байгууллага | 1 597 057           |
| 4  | Нийгмийн даатгалын байгууллага            | 3 766 473           |
| 5  | Газрын алба                               | 182 067             |
| 6  | Татварын байгууллага                      | 1 552 979           |
| 7  | Улсын бүртгэлийн байгууллага              | 2 111 887           |
| 8  | Гаалийн байгууллага                       | 263 339             |
| 9  | Мэргэжлийн хяналтын байгууллага           | 56 438              |
| 10 | Цагдаагийн байгууллага                    | 2 987 498           |
|    | Дүн                                       | 37 121 319          |

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2014 оны судалгааны мэдээллийг төрийн үйлчилгээ авсан 3700 нэгжээс авсан ба нийслэлд 2270 нэгж, орон нутагт 1430 судалгааны нэгж тус бүр оролцсон болно. Түүвэрлэлтийн талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг Авлигатай тэмцэх газрын [www.iaac.mn](http://www.iaac.mn) вэб хуудаснаас үзнэ үү.

Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоогоор аймгуудыг бүлэглэн бүлэг тус бүрээс нэг аймгийг санамсаргүй байдлаар сонгосон бөгөөд үүнд Авлигын индексийн 2013 оны судалгаагаар доогуур үнэлгээтэй гарсан байдлыг болон Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх өмнөх 2 удаагийн судалгаанд хамрагдсан байдал

зэргийг харгалзан “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаа”-нд Говьсүмбэр, Говь-Алтай, Баянхонгор, Увс, Орхон аймгуудыг хамруулсан болно (Хүснэгт 10).

Хүснэгт 10. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2014 оны судалгаанд оролцох нэгжийн тоо, аймгаар

| ДД |            | Эх олонлогийн хэмжээ | Дүнд эзлэх хувь | Түүврийн хэмжээ |
|----|------------|----------------------|-----------------|-----------------|
| 4  | Говьсүмбэр | 352 839              | 10.3            | 147             |
| 7  | Говь-Алтай | 441 710              | 12.9            | 184             |
| 14 | Баянхонгор | 698 087              | 20.3            | 291             |
| 10 | Увс        | 855 538              | 24.9            | 356             |
| 17 | Орхон      | 1 083 762            | 31.6            | 452             |
|    | <b>Дүн</b> | <b>3 431 936</b>     | <b>100.0</b>    | <b>1430</b>     |

## Хавсралт 2. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн авлигын эсрэг үйл ажиллагааны талаарх мэдлэгийн түвшин

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2014 оны судалгаагаар төрийн үйлчилгээ авч буй иргэд, аж ахуйн нэгжээс авлигын эсрэг үйл ажиллагааны талаарх мэдлэгийн түвшинг тогтоох оролдлого хийлээ. Үүнд: Судалгаанд оролцогчдын 67.5 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэх явцдаа авлига, хээл хахуулийн талаар олж мэдсэн мэдээллээ ямар нэгэн байгууллагад мэдээлнэ гэж хариулсан бол 32.5 хувь нь үгүй гэжээ.

Хэрэв мэдээлэх бол хамгийн түрүүнд хаана хандах талаар тодруулахад судалгаанд оролцогчдын 32.0 хувь нь Авлигатай тэмцэх байгууллагад, тухайн байгууллагын удирдлагад 32.0 хувь нь тус тус, харин 21.0 хувь нь цагдаагийн байгууллагад гэж хариулсан ба хэвлэл мэдээллийн байгууллагад судалгаанд оролцогчдын 15.0 хувь нь үзсэн байна.

Түүнчлэн авлига, ашиг сонирхлын зөрчлийн талаар гомдол, мэдээлэл хүлээн авах утас ажиллаж байгааг мэдэх эсэхийг тодруулахад судалгаанд оролцогчдын 38.2 хувь нь “тийм” гэж хариулсан бол 61.8 хувь нь “мэдэхгүй” гэжээ. Хэрэв мэдэж байгаа бол ямар утсанд хандах талаар тодруулахад 56.7 хувь нь Авлигатай тэмцэх газрын гомдол, мэдээлэл хүлээн авах 1800-1969 дугаарт гэж хариулсан бол 43.3 хувь нь “бусад” гэсэн хариултыг сонгосон байна.

Мөн төрийн өмнөөс иргэд, олон нийтэд үйлчилгээ үзүүлснийхээ төлөө албан тушаалтан төлбөр, бэлэг, хандив авахыг хуулиар хориглосон байдгийг мэддэг эсэхийг тодруулахад судалгаанд оролцогчдын 87.3 хувь нь “тийм” гэж хариулсан бол 12.7 хувь нь мэдэхгүй байна.

Авлигыг үл тэвчих уур амьсгалыг нийгмийн бүхий л түвшинд бий болгоход иргэд, олон нийт, хүн бүр авлига, хээл хахуулийн тохиолдлыг үл тэвчин харьяаллын дагуу Авлигатай тэмцэх газар мэдээлдэг болохын тулд авлигын эсрэг хууль тогтоомжийг бүх арга хэлбэрээр сурталчлах, соён гэгээрүүлэх ажлыг сайжруулах шаардлагатай байна.



### Хавсралт 3. Төрийн байгууллагын шударга байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ, салбараар

| Үзүүлэлт   | Эрүүл мэндийн байгууллага | Боловсролын байгууллага | Нийгмийн халамж, үйлчилгээн байгууллага | Нийгмийн даатгалын байгууллага | Газрын алба | Татварын байгууллага | Улсын бүртгэлийн байгууллага | Гаалийн байгууллага | Мэргэжлийн хяналтын байгууллага | Цагдаагийн байгууллага |
|--|---------------------------|-------------------------|---|--------------------------------|-------------|----------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|
| Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал   | 3.65                      | 3.65                    | 3.75                                    | 3.83                           | 3.61        | 3.63                 | 3.88                         | 3.59                | 3.51                            | 3.39                   |
| Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал  | 3.55                      | 3.66                    | 3.69                                    | 3.70                           | 3.42        | 3.55                 | 3.84                         | 3.50                | 3.48                            | 3.20                   |
| Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал  | 3.65                      | 3.63                    | 3.75                                    | 3.74                           | 3.66        | 3.65                 | 3.82                         | 3.58                | 3.57                            | 3.20                   |
| Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал  | 3.59                      | 3.66                    | 3.77                                    | 3.70                           | 3.65        | 3.59                 | 3.79                         | 3.53                | 3.51                            | 3.16                   |
| Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх   | 3.47                      | 3.55                    | 3.55                                    | 3.56                           | 3.46        | 3.31                 | 3.67                         | 3.31                | 3.25                            | 3.28                   |
| Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал                     | 3.55                      | 3.54                    | 3.64                                    | 3.67                           | 3.60        | 3.37                 | 3.65                         | 3.37                | 3.33                            | 3.40                   |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал | 3.57                      | 3.61                    | 3.70                                    | 3.57                           | 3.56        | 3.56                 | 3.79                         | 3.55                | 3.46                            | 3.38                   |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал                         | 3.46                      | 3.52                    | 3.63                                    | 3.65                           | 3.69        | 3.64                 | 3.82                         | 3.57                | 3.43                            | 3.20                   |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал                      | 3.36                      | 3.48                    | 3.45                                    | 3.50                           | 3.56        | 3.34                 | 3.52                         | 3.41                | 3.24                            | 3.20                   |

|  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал   | 3.21        | 3.42        | 3.35        | 3.36        | 3.29        | 3.24        | 3.56        | 3.28        | 3.17        | 3.19        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх | 3.30        | 3.42        | 3.38        | 3.33        | 3.24        | 3.27        | 3.54        | 3.35        | 3.17        | 3.15        |
| Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал                                 | 2.83        | 3.18        | 3.13        | 2.91        | 2.99        | 3.14        | 3.35        | 3.24        | 3.07        | 3.04        |
| Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал                    | 3.08        | 3.29        | 3.28        | 3.03        | 3.25        | 3.25        | 3.42        | 3.32        | 3.13        | 3.08        |
| <b>Дүн</b>   | <b>3.41</b> | <b>3.51</b> | <b>3.55</b> | <b>3.51</b> | <b>3.46</b> | <b>3.43</b> | <b>3.67</b> | <b>3.43</b> | <b>3.33</b> | <b>3.21</b> |

## Хавсралт 4. Судалгааны асуулга

Судалгааны мэдээллийн нууцыг Хувь хүний нууцын тухай Монгол Улсын хуулийн холбогдох заалтын дагуу чандлан хадгална.

ШБС-1

### ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ИРГЭДИЙН 2014 ОНЫ СУДАЛГАА

|                           | Нэр | Код |
|---------------------------|-----|-----|
| Аймаг, нийслэл            |     |     |
| Сум, дүүрэг               |     |     |
| Төрийн байгууллагын төрөл |     |     |

| Судалгаа авсан: |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|
| Он              |  |  |  |  |
| Сар             |  |  |  |  |
| Өдөр            |  |  |  |  |

#### I. Үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээлэл

|               |         |         |
|---------------|---------|---------|
| I.1.<br>Хүйс: | Эрэгтэй | Эмэгтэй |
|               | 1       | 2       |

|           |  |
|-----------|--|
| I.2. Нас: |  |
|-----------|--|

| I.3. Боловсрол:                         |     | I.4. Ажил эрхлэлт:   |     |
|---|-----|--|-----|
| Хариулт                                 | Код | Хариулт  | Код |
| Боловсролгүй                            | 1   | Төрийн албан хаагч   | 1   |
| Бага боловсролтой                       | 2   | Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагч | 2   |
| Бүрэн бус дунд                          | 3   | Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэн   | 3   |
| Бүрэн дунд                              | 4   | Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч                                      | 4   |
| Техник мэргэжлийн анхан шатны           | 5   | Оюутан/ сурагч   | 5   |
| Тусгай мэргэжлийн дунд / бүрэн бус дээд | 6   | Ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа)                            | 6   |
| Дипломын болон бакалаврын дээд          | 7   | Гэртээ байдаг  | 7   |
| Магистр болон түүнээс дээш              | 8   | Тэтгэвэрт  | 8   |

| I.5 | Та хэнийг төлөөлөн тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр ирсэн бэ? |                            |                             |
|-----|--|----------------------------|-----------------------------|
|     | Өөрийгөө   | Өрх болон өрхийн гишүүдийг | Аж ахуйн нэгж, байгууллагыг |
|     | 1  | 2                          | 3                           |

## II. Өрхийн талаарх мэдээлэл

II.1. Танай өрхийн ам бүлийн тоо хэд вэ?



II.2. Үүнээс 16 хүртэлх насны хэдэн хүүхэд байдаг вэ?



|              |  |                |                          |              |                                  |
|--------------|--|----------------|--------------------------|--------------|----------------------------------|
| II.3         | Танай өрхийн сарын орлогыг дундаж орлоготой өрхтэй харьцуулахад ямар түвшинд байгаа гэж та бодож байна вэ? |                |                          |              |                                  |
| Доод түвшинд | Дунджаас доогуур түвшинд   | Дундаж түвшинд | Дунджаас дээгүүр түвшинд | Дээд түвшинд | Хариулахаас татгалзсан /Мэдэхгүй |
| 1            | 2  | 3              | 4                        | 5            | 9                                |

## III. Аж ахуйн нэгж, байгууллагын талаарх мэдээлэл

Асуулт I.5-д “өөрийгөө” (1) эсхүл “өрх болон өрхийн гишүүд”-ийг гэж хариулсан бол энэ хэсгийг бөглөхгүй.

III.1. Аж ахуйн нэгж, байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл: \_\_\_\_\_

код:





| III.2. Аж ахуйн нэгж, байгууллагын хариуцлагын хэлбэр?                          |     | III.3. Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өмчийн төрөл? |     |
|---|-----|--|-----|
| Хариулт   | Код | Хариулт  | Код |
| Зарим гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай, бүх гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай нөхөрлөл | 11  | Төрийн өмчийн                                    | 11  |
| Хоршоо  | 21  | Төрийн өмчийн оролцоотой                         | 12  |
| Хувьцаат компани  | 31  | Төрийн хамтарсан                                 | 13  |
| Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани  | 32  | Орон нутгийн өмчийн                              | 31  |
| Төрийн өмчит үйлдвэрийн газар   | 40  | Орон нутгийн өмчийн оролцоотой                   | 32  |
| Орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газар   | 50  | Орон нутгийн өмчийн хамтарсан                    | 33  |
| Төрийн бус байгууллага  | 60  | Хувийн   | 21  |

|                    |           |                  |           |
|--------------------|-----------|------------------|-----------|
| Төсөвт байгууллага | <b>80</b> | Хувийн хамтарсан | <b>22</b> |
| Бусад              | <b>90</b> | Гадаадын         | <b>23</b> |

III.4. Танай аж ахуйн нэгж, байгууллагад хэдэн хүн ажилладаг вэ?

|          |          |          |          |          |                        |
|----------|----------|----------|----------|----------|------------------------|
| 1-5      | 6-9      | 10-19    | 20-50    | 51-100   | 100 болон түүнээс дээш |
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b>               |

IV.

**Төрийн байгууллагын шударга байдалтай холбоотой асуулт**

| IV.1     | Та тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хамгийн сүүлд үүнээс өмнө хэзээ хандсан бэ? |                  |              |              |              |                  |
|----------|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Анх удаа | 7 хоногийн өмнө  | 14 хоногийн өмнө | 1 сарын өмнө | 3 сарын өмнө | 6 сарын өмнө | Жил түүнээс өмнө |
| <b>1</b> | <b>2</b>   | <b>3</b>         | <b>4</b>     | <b>5</b>     | <b>6</b>     | <b>7</b>         |

Хэрэв Асуулт IV.1-ийн хариулт "Анх удаа" буюу "1" бол Асуулт IV.2-ыг бөглөхгүй.

| IV.2       | Та тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр сүүлийн 12 сарын хугацаанд хэдэн удаа хандаж байсан бэ? |            |                        |  |
|------------|--|------------|------------------------|--|
| 1 – 2 удаа | 3 – 6 удаа   | 7 – 8 удаа | 9 ба түүнээс дээш удаа |  |
| <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>               |  |

| IV.3  | Төрийн байгууллагуудаар үйлчлүүлэхэд танд ямар хүндрэл бэрхшээл голчлон тохиолддог вэ? /хариултыг хязгаарлахгүй/ |  |                                       |  |
|---|--|--|---------------------------------------|--|
| Хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй                              | Бүрдүүлэх бичиг баримт хэт олон  | Төрийн албан хаагчид нь хүнд суртал ихтэй      | Төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон |  |
| <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>3</b>                                       | <b>4</b>                              |  |
| Хаана, хэнд хандах, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус | Төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу   | Төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар тааруу | Бусад                                 |  |
| <b>5</b>  | <b>6</b>   | <b>7</b>                                       | <b>9</b>                              |  |
| <b>Бусад гэж хариулсан бол энд дэлгэрүүлнэ үү</b>           |  |  |                                       |  |

|   |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |          |
|---|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|----------------------|----------|
| <b>IV.4 Төрийн байгууллага, албан хаагчид шударга ажилладаг гэдэгтэй та санал нийлэх үү?</b>                                    |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |          |
| <b>Бүрэн нийлнэ</b>   | <b>1</b> | <b>Нийлж байна</b> | <b>2</b> | <b>Дунд зэрэг</b> | <b>3</b> | <b>Бага зэрэг</b> | <b>4</b> | <b>Огт нийлэхгүй</b> | <b>5</b> |
| Таны санал <u>бага зэрэг нийлж</u> байгаа [4], <u>огт нийлэхгүй</u> [5] байгаа бол <u>яагаад гэдэг</u> талаараа тайлбарлана уу. |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |          |

**IV.5 ТУХАЙН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ХААГЧИЙН ХУВЬД, доор дурдсан үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшинг үнэлнэ үү.**

| Д/д | Үзүүлэлт  | Огт ач холбогдолгүй | Бага зэрэг | Дунд зэрэг | Ач холбог - долтой | Маш их ач холбог дол-той |
|-----|---|---------------------|------------|------------|--------------------|--------------------------|
| 1   | Асуудлыг хуульд нийцүүлэн шийдвэрлэдэг байх   | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 2   | Үйл ажиллагааны дүрэм, журам тодорхой, ойлгомжтой байх                                      | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 3   | Ажил үүргээ сайн мэддэг, түргэн шуурхай үйлчилдэг байх                                      | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 4   | Ёс зүйн ямар нэгэн алдаа гаргахгүй үйлчилгээ үзүүлдэг байх                                  | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 5   | Соёлтой, боловсон үйлчилдэг байх  | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 6   | Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн бол буруутай албан хаагчид заавал хариуцлага тооцдог байх | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |
| 7   | Удирдлага (дарга) нь хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулдаг байх      | 1                   | 2          | 3          | 4                  | 5                        |

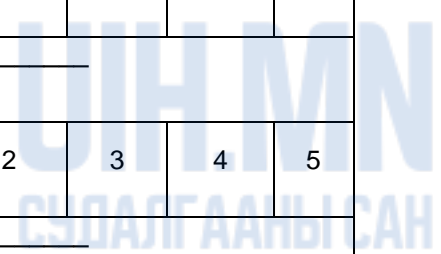
|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 8  | Үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл энгийн ойлгомжтой байх                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Ялгаварлан гадуурхалгүй, адил, тэгш хандаж үйлчилдэг байх                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьдаг байх                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч ажилдаа тусгадаг байх                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Үйлчилгээг иргэдэд илүү хялбар, ил тод хүргэх чиглэлээр тогтмол ажилладаг байх    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагаатай холбоотой тайлан мэдээлэл нээлттэй байх | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Үйл ажиллагаа, шийдвэрийн талаарх мэдээлэл нээлттэй байх                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**IV.6 ТАНД ҮЙЛЧИЛСЭН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ХААГЧИЙН ХУВЬД, доорх дүгнэлттэй санал нийлж байна уу.**

**/Бага зэрэг нийлж байгаа-4, Огт нийлэхгүй гэж хариулсан бол Тайлбар хийнэ үү./**

| Д/д | Үзүүлэлт  | Бүрэн нийлнэ | Нийлж байна | Дунд зэрэг | Бага зэрэг нийлнэ | Огт нийлэхгүй |
|-----|---|--------------|-------------|------------|-------------------|---------------|
| 1   | Асуудлыг хуульд нийцүүлэн шийдвэрлэсэн<br>Тайлбар: _____<br>—                   | 1            | 2           | 3          | 4                 | 5             |
| 2   | Үйл ажиллагааны дүрэм, журам тодорхой, ойлгомжтой байсан<br>Тайлбар: _____<br>— | 1            | 2           | 3          | 4                 | 5             |
| 3   | Ажил үүргээ сайн мэдэж байсан, түргэн шуурхай үйлчилсэн<br>Тайлбар: _____<br>—  | 1            | 2           | 3          | 4                 | 5             |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 4  | Ёс зүйн ямар нэгэн алдаа гаргахгүй үйлчилгээ үзүүлсэн<br>Тайлбар: _____<br>_____   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | Соёлтой, боловсон харьцаж үйлчилсэн<br>Тайлбар: _____<br>_____   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн бол буруутай албан хаагчид заавал хариуцлага тооцдог<br>Тайлбар: _____<br>_____        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Удирдлага (дарга) нь хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулдаг<br>Тайлбар: _____<br>_____             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | Үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл энгийн ойлгомжтой байсан<br>Тайлбар: _____<br>_____                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Ялгаварлан гадуурхалгүй, адил, тэгш хандаж үйлчилсэн<br>Тайлбар: _____<br>_____  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьсан<br>Тайлбар: _____<br>_____                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч ажилдаа байнга тусгадаг<br>Тайлбар: _____<br>_____                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Үйлчилгээг иргэдэд илүү хялбар, ил тод хүргэх чиглэлээр тогтмол идэвх санаачилгатай ажилладаг<br>Тайлбар: _____<br>_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагаатай холбоотой тайлан мэдээлэл нээлттэй байдаг                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |





|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | Тайлбар: _____   |   |   |   |   |   |
| 14 | Үйл ажиллагаа, шийдвэрийн талаарх мэдээлэл нээлттэй байдаг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | Тайлбар: _____   |   |   |   |   |   |

**V. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн авлигын эсрэг үйл ажиллагааны талаарх мэдлэгийн түвшинг тогтооходой холбоотой асуулт**

- 1. Авлигатай тэмцэх газрын үйл ажиллагааг хэрхэн үнэлэх вэ?**  
1. маш сайн 2. сайн 3. дундаж 4. муу 5. маш муу
- 2. Авлигатай тэмцэх газрын үйл ажиллагаанд хэр зэрэг итгэдэг вэ?**  
1. Их итгэдэг 2. Итгэдэг 3. Бараг итгэдэггүй 4. Огт итгэдэггүй
- 3. Та төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэх явцдаа авлига, хээл хахуулийн талаар олж мэдсэн мэдээллээ ямар нэгэн байгууллагад мэдээлэх үү?**  
1. Тийм 2. Үгүй
- 4. Хэрэв тийм бол хамгийн түрүүнд хаана, ямар байгууллагад хандах вэ?**  
1. Цагдаа 2. Хэвлэл мэдээллийн байгууллага 3. АТГ 4. Тухайн байгууллагын удирдлагад
- 5. Та авлига, ашиг сонирхлын зөрчлийн талаар гомдол, мэдээлэл хүлээн авах утас ажиллаж байгааг мэдэх үү?**  
1. Тийм 2. Үгүй
- 6. Хэрэв тийм бол ямар утсанд хандах вэ?**  
1. 1969 2. Бусад
- 7. Төрийн өмнөөс танд үйлчилгээ үзүүлснийхээ төлөө албан тушаалтан танаас төлбөр, бэлэг, хандив авахыг хуулиар хориглосон байдгийг Та мэдэх үү?**  
1. Тийм 2. Үгүй

UIN.MN  
СУДАЛГААНЫ САН

**БИДНИЙ АЖИЛД ТУСЛАЛЦАА ҮЗҮҮЛСЭН ТАНД БАЯРЛАЛАА**