



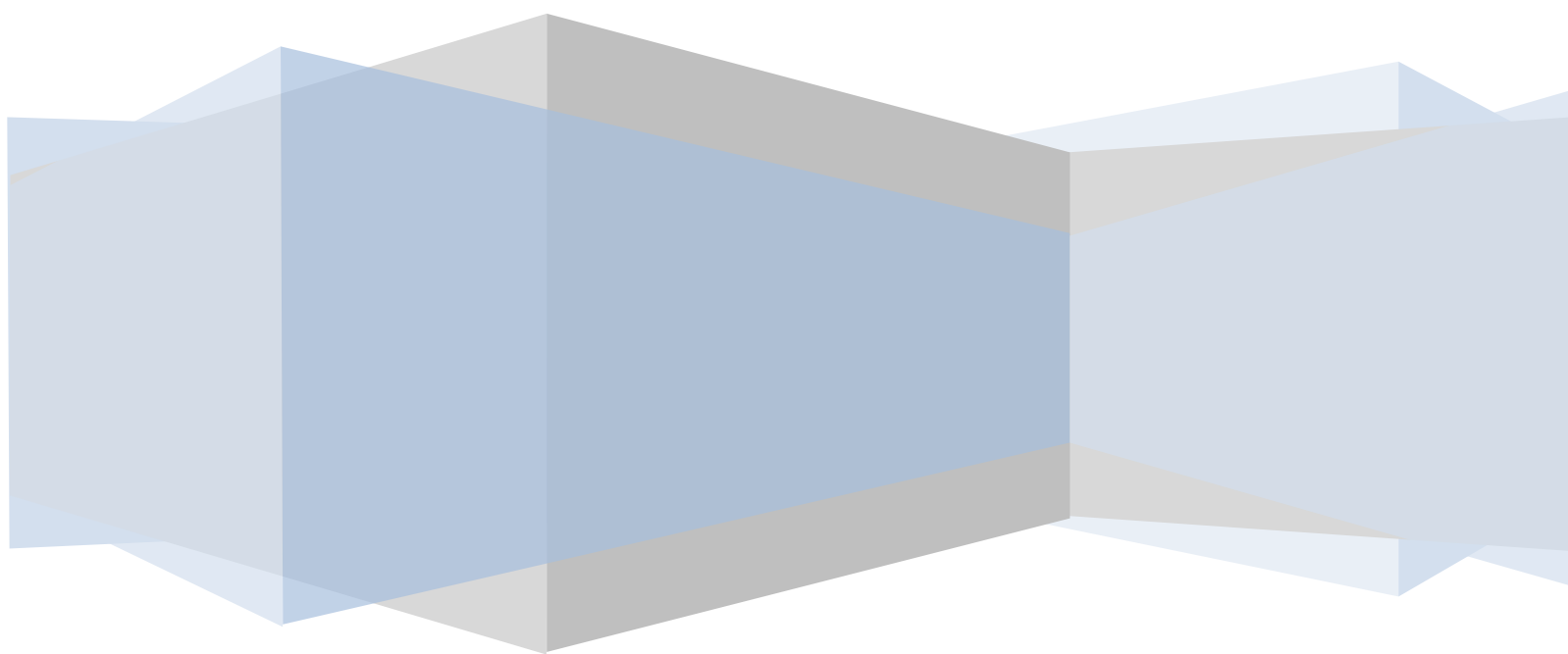
МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН
ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ

2012 ОНЫ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



МОНГОЛ УЛСЫН АВЛИГАТАЙ ТЭМЦЭХ ГАЗАР

**МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН
БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА
БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ
2012 ОНЫ СУДАЛГААНЫ
ТАЙЛАН**



Хянан тохиолдуулсан: Д.Дуламсүрэн /Авлигатай тэмцэх газрын Урьдчилан сэргийлэх, соён гэгээрүүлэх хэлтсийн Судалгаа шинжилгээний албаны дарга/
Хэвлэлд бэлтгэсэн: Д.Жаргалан / Авлигатай тэмцэх газрын Урьдчилан сэргийлэх, соён гэгээрүүлэх хэлтсийн Судалгаа шинжилгээний албаны ажилтан/
Б.Баярсайхан / Авлигатай тэмцэх газрын Урьдчилан сэргийлэх, соён гэгээрүүлэх хэлтсийн Судалгаа шинжилгээний албаны ажилтан/

Эх бэлтгэлд: 2012 оны 12 дугаар сарын 12-нд

Хэвлэлтэд: 2012 оны 12 дугаар сарын 14-нд

Цаасны хэмжээ: 60х84/8

Хэвлэлийн хуудас: 7 х.х

Хэвлэсэн тоо: 1617 ш

“Соос Пиксел” ХХК-д эхийг бэлтгэж хэвлэв

© Авлигатай тэмцэх газар, 2012 он

Зохиогчийн зөвшөөрөлгүйгээр хэвлэн олшруулахыг хориглоно.

АГУУЛГА

ӨМНӨХ ҮГ	4
БҮЛЭГ I. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ	5
1.1 Судалгааны зорилго, ач холбогдол	5
1.2 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлсэн арга зүй	6
1.3 Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлт	7
1.4 Судалгааны зохион байгуулалт	11
1.5 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт	11
БҮЛЭГ II. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ИРГЭДИЙН ШИНЖ БАЙДАЛ	13
2.1 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал	13
2.2 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлж буй давтамж	15
БҮЛЭГ III. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН	17
3.1 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	17
3.1.1 Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	24
3.1.2 Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	27
3.1.3 Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	30
3.1.4 Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	33
3.1.5 Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ	36
3.1.6 Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ	39
3.1.7 Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	42
3.1.8 Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	45
3.1.9 Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	48
3.1.10 Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	51
СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ	55
ХАВСРАЛТ	58

Монгол Улсын Авлигатай тэмцэх газар авлигын эсрэг хуулийн 18 дугаар зүйлийн 18.7.17-д заасны дагуу “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэд, байгууллагын судалгаанд тулгуурлан төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинд хоёр жил тутамд үнэлгээ гаргаж, олон нийтэд мэдээлэх” чиг үүргийг хэрэгжүүлж төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний судалгааг хоёр дахь удаагаа амжилттай зохион байгуулж явууллаа.

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 1 дүгээр 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 тодорхойлсны дагуу төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн чиг үүргийг олон нийтэд хүргэхдээ шударга, хуулийн хүрээнд, ил тод, нээлттэй, тэгш байдлыг ханган ажиллах ёстой бөгөөд шударга байдлын түвшинг үнэлж, дүгнэн, үр дүнг үйл ажиллагаандаа ашиглах нь төрийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн үүргээ хэрэгжүүлж буй нэг хэлбэр болох юм.

Төрийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээ нь үйлчлүүлэгчдийн төрийн байгууллагын шударга байдлын талаарх үнэлгээний цаг, хугацаа, орон зайн өөрчлөлтийг харуулах үзүүлэлт болохын хувьд энэ удаагийн судалгааны тайланг тухайн байгууллагууд үйл ажиллагаандаа ашиглах, түүний ил тод, тунгалаг байдлыг хангах боломжийг бүрдүүлэх, цаашид төрийн үйлчилгээг хүргэж буй төрийн байгууллагын шударга, ил тод, хариуцлагатай байдлыг дээшлүүлэхэд олон нийтийн оролцоог нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой гэж үзэж байна.

Иймд төрийн үйлчилгээг иргэд, үйлчлүүлэгчид хүргэдэг эрүүл мэнд, боловсрол, хөдөлмөр, халамжөө зэрэг 10 салбар байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлж дүгнэсэн нь онцгой ач холбогдолтой үйл ажиллагаа юм. Төрийн үйлчилгээний дээрх салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2012 оны байдлаар дунджаар 3.38 (1-5 хүртэлх үнэлгээгээр) буюу 2010 оны судалгааны үр дүнгээс 0.61 пунктээр өссөн байна. Энэ нь сүүлийн хоёр жилд төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин дээшилснийг илэрхийлж байгаа үзүүлэлт юм. Гэвч төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин нь салбар бүрийн хувьд харилцан адилгүй байгаа нь төрийн байгууллагууд үзүүлэлтээрээ тэргүүлэгч байгууллагуудын эгнээнд орохын төлөө өрсөлдөн өөрсдийн шударга байдлын түвшинг нэмэгдүүлэн ажиллах шаардлагатайг харуулж байна.

ДАРГА, ТЭРГҮҮН КОМИССАР



Н.ГАНБОЛД

БҮЛЭГ I. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

1.1 Судалгааны зорилго, ач холбогдол

Монгол Улсын 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” нь Авлигатай тэмцэх газрын үндсэн чиг үүргийн нэг юм.

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 1 дүгээр 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 байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг олон нийтэд хүргэхдээ шударга, хуулийн хүрээнд, ил тод, нээлттэй, тэгш байдлыг хангаж ажиллах ёстой.

“Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны аргачлал”-ыг Авлигатай тэмцэх газрын даргын 2010 оны 6 дугаар сарын 16-ны өдрийн 59 дүгээр тушаалаар батлуулан 2010 онд анхны судалгааг явуулж байсан бол энэ удаагийн судалгаа нь дээрх аргачлалын дагуу зохион байгуулж байгаа 2 дахь удаагийн судалгаа юм.

Төрийн үйл ажиллагаанд ямар ч нөхцөлд заавал удирдлага болгох нэг үндсэн зарчим бол Үндсэн хуульд тунхагласан шударга ёсны зарчим юм. Хэдийгээр шударга ёс нь өргөн утгаараа ёс суртахуун, улс төр, эрх зүйн шинжтэй асуудал мөн боловч арга зүйн хүрээнд буюу төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх шалгуур хэмжүүрийн анхдагч буюу суурь ухагдахуун нь Үндсэн хуулийн дээрх зарчим байх ёстой. Иймээс төрийн байгууллагын шударга байдлын тухай ойлголтыг юуны өмнө Үндсэн хуулийн үзэл баримтлалын хүрээнд авч үзэх нь арга зүйн хувьд зүйтэй юм.

Энэхүү судалгааны зорилго нь хуулиар хүлээсэн үүргийнхээ дагуу төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй тухайн төрийн байгууллагын хувьд иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний шударга байдлын түвшин, түүний дотор ил тод байдал болон хариуцлагатай байдлын түвшинг төрийн үйлчилгээний салбарын түвшинд харьцуулан судалж, олон нийтэд мэдээлэх явдал юм.

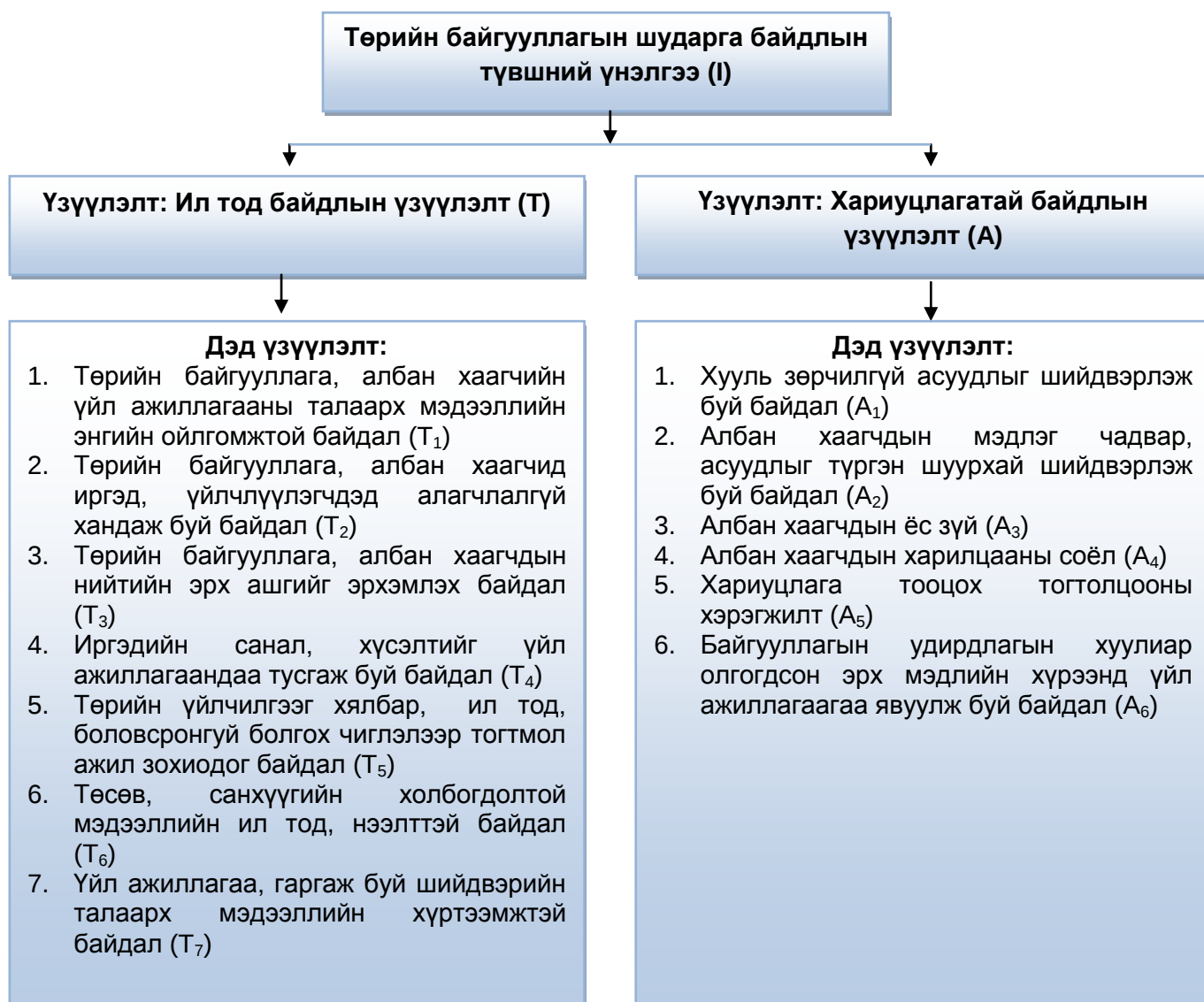
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх нь нэг талаас Авлигатай тэмцэх газар хуулиар хүлээсэн чиг үүргээ хэрэгжүүлэх, нөгөө талаас төрийн албаны ард түмэнд шударгаар үйлчлэх зарчим хэрхэн хангагдаж байгаад төрийн үйлчилгээ авсан

иргэд, байгууллагын судалгааны үр дүнгээр үнэлгээ өгөх, цаашид төрийн үйлчилгээг хүргэж буй төрийн байгууллагуудын шударга байдал, түүний дотор ил тод байдал болон хариуцлагатай байдлыг дээшлүүлэхэд олон нийтийн оролцоог дээшлүүлэх зэрэг ач холбогдолтой.

1.2 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлсэн арга зүй

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нь дараах үзүүлэлт, дэд үзүүлэлтээс бүрдэж байгаа болно (Зураг 1).

Зураг 1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний үзүүлэлт, дэд үзүүлэлтүүд



Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны хүрээний мэдээллийн эх үүсвэр нь “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаа”-ны үр дүн бөгөөд төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэхдээ юуны өмнө төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдээр тухайн төрийн байгууллагаас иргэдэд төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд дээр дурдсан дэд үзүүлэлт тус бүрээр ач холбогдлын түвшин, тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авахад дээрх дэд үзүүлэлтийн үнэлгээгээр ямар түвшинд байсныг үнэлүүлсэн. Үүний дараа дэд үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээ (T_{1-7} болон A_{1-6})-г тухайн дэд үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшний хувийн жингээр үнэлэн үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээ (T болон A)-г ; дэд үзүүлэлт (T болон A) тус бүрийн үнэлгээг тухайн үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшний хувийн жингээр үнэлэн төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ (I)-г тооцлоо.

Аргачлалын талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл авахыг хүсвэл АТГ-ын www.iaac.mn вэб хуудаснаас үзнэ үү.

1.3 Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлт

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлтийг дараах гурван түвшинд хийв. Үүнд:

Түүвэрлэлтийн эхний шатанд: Төрийн үйлчилгээний төрөл буюу салбарыг тодорхойлж, Монгол Улсын иргэний анхдагч үндсэн эрх, эрх чөлөөг хангахын тулд төрөөс үзүүлж буй дараах төрлийн төрийн үйлчилгээг хамруулав. Нөгөө талаар эдгээр төрийн үйлчилгээ нь засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж тус бүрт төлөөлөлтэй байх, үйлчилгээ нь шууд иргэдэд хүрдэг байх гэсэн шалгуурыг давхар авч үзлээ. Үүнд:

1. Төрийн өмнөөс эрүүл мэндийн үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Эрүүл мэндийн байгууллага” гэх),
2. Төрийн өмнөөс боловсролын үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Боловсролын байгууллага” гэх),
3. Төрийн өмнөөс хөдөлмөр, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага” гэх),

4. Төрийн өмнөөс нийгмийн даатгалын харилцаатай холбоотой үйлчилгээг үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Нийгмийн даатгалын байгууллага” гэх),
5. Төрийн өмнөөс газрын харилцаатай холбоотой үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Газрын алба” гэх),
6. Татварын харилцаатай холбоотой үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Татварын алба” гэх),
7. Төрийн өмнөөс улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Улсын бүртгэлийн байгууллага” гэх),
8. Төрийн өмнөөс гаалийн хилээр бараа, тээврийн хэрэгслийг нэвтрүүлэхтэй холбоотой үйлчилгээг үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Гаалийн байгууллага” гэх),
9. Төрийн захиргааны хяналт шалгалтын үйлчилгээг үзүүлж буй байгууллага (цаашид “Мэргэжлийн хяналтын байгууллага” гэх),
10. Гэмт хэрэгтэй тэмцэх, нийгмийн хэв журмыг хамгаалах үйлчилгээг үзүүлж буй төрийн захиргааны байгууллага (цаашид “Цагдаагийн байгууллага” гэх).

Судалгааны түүвэрлэлтийг хийхийн тулд дээр дурдсан салбаруудаар 2011 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог аймаг, нийслэл болон байгууллагын түвшин тус бүрээр нь гаргуулан авсан бөгөөд салбар тус бүрийн төрийн захиргааны төв байгууллагаас 2011 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог гаргуулан авахад 2011 онд дээрх 10 салбарын төрийн байгууллагуудаар давхардсан тоогоор нийт 26.8 сая иргэд үйлчлүүлсэн байна (Хүснэгт 1).

Хүснэгт 1. Сонгосон төрийн үйлчилгээний байгууллагуудаар 2011 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн тоо, давхардсан тоогоор*

д/д	Салбар	Иргэдийн тоо (мян. хүн)	Дүнд эзлэх хувь
1	Эрүүл мэндийн байгууллага	14 382.9	53.5
2	Боловсролын байгууллага	904.3	3.4
3	Хөдөлмөр, халамж, үйлчилгээний байгууллага	3 583.0	13.3
4	Нийгмийн даатгалын байгууллага	2 716.3	10.1
5	Газрын алба	123.9	0.5
6	Татварын байгууллага	104.6	0.4
7	Улсын бүртгэлийн байгууллага	2 548.3	9.5
8	Гаалийн байгууллага	21.9	0.1
9	Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	433.8	1.6
10	Цагдаагийн байгууллага	2 042.9	7.6

	Дүн	26 861.9	100.0
--	------------	-----------------	--------------

**-Эх сурвалж: Төрийн байгууллага тус бүрээс авсан мэдээлэл болно.*

Түүвэрлэлтийн хоёрдахь шатанд: Салбар доторх байгууллагыг сонгож, салбарын байгууллагуудыг түвшингээр нь ангилан гаргав. Тухайлбал, Эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд төрийн захиргааны төв байгууллага буюу Эрүүл мэндийн яам, агентлаг буюу Эрүүл мэндийн газар, тэдгээрийн салбар нэгж буюу аймаг, нийслэлийн эрүүл мэндийн газар, аймгийн нэгдсэн эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн нэгдэл, сумын эмнэлэг, өрхийн эмнэлэг, клиникийн болон төрөлжсөн мэргэжлийн эмнэлгүүд гэх мэт. Байгууллагын түүвэрлэлтийг нийслэлийн болон аймгийн гэсэн хоёр түвшинд хийв.

Аймгийн түвшинд байгууллагын түүвэрлэлтийг хийхдээ түүвэрлэлтийн эхний шатанд сонгогдсон салбаруудаар болон аймгаар 2011 онд үйлчлүүлсэн нийт үйлчлүүлэгчдийн тоог гаргаж, үйлчлүүлэгчдийн тоогоор нь таван бүлэгт хуваасан. Үүний нэгдүгээр бүлэг 450 мянга хүртэл тооны үйлчлүүлэгч; хоёрдугаар бүлэг 450-550 мянган үйлчлүүлэгч; гуравдугаар бүлэг 550-650 мянган үйлчлүүлэгч; 650-800 мянган үйлчлүүлэгч; тавдугаар бүлэг 800 мянга ба түүнээс дээш тооны үйлчлүүлэгч үйлчлүүлсэн гэсэн байдлаар бүлэглэн ангилсан. Дээрх байдлаар төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоогоор аймгуудыг бүлэглэсний дараа бүлэг тус бүрээс нэг аймгийг санамсаргүй байдлаар сонгосон бөгөөд мөн Авлигын индексийн 2011 оны судалгаагаар доогуур үнэлгээтэй гарсан байдлыг харгалзан “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаа”-нд Дундговь, Завхан, Дорнод, Төв, Дархан-Уул аймгуудыг хамруулсан болно (Хүснэгт 2).

Хүснэгт 2. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд хамрагдсан аймгийн сонголт*

Аймаг	Иргэдийн тоо (мян. хүн)	Бүлэг	Сонголт	Сонгогдсон аймгийн нэр
Булган	396.3	1	0	Дундговь
Дундговь	313.3	1	1	
Говьсүмбэр	416.1	1	0	
Баянхонгор	482.2	2	0	Завхан
Говь-Алтай	471.7	2	0	
Завхан	497.2	2	1	
Өвөрхангай	510.9	2	0	
Сүхбаатар	477.2	2	0	

Увс	508.5	2	0	Дорнод
Хэнтий	518.7	2	0	
Архангай	567.4	3	0	
Дорнод	582.0	3	1	
Дорноговь	633.5	3	0	
Ховд	642.1	3	0	Төв
Баян-Өлгий	689.6	4	0	
Өмнөговь	779.2	4	0	
Сэлэнгэ	787.1	4	0	
Төв	753.6	4	1	
Хөвсгөл	941.1	5	0	Дархан-Уул
Дархан-Уул	1 083.6	5	1	
Орхон	829.9	5	0	

*-Эх сурвалж: Төрийн байгууллага тус бүрээс аймгаар авсан мэдээлэлд үндэслэн тооцов

Салбаруудын аймаг дахь хэлтэс, газар, албадыг нэлэнхүй байдлаар, аймгийн төвийн бусад нэгжүүдийг санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгов. Тухайлбал, Дархан-Уул аймгийн Эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд Дархан-Уул аймгийн Эрүүл мэндийн газар, аймгийн нэгдсэн эмнэлгийг шууд, аймгийн төвийн өрхийн эмнэлгүүдээс түүвэрлэх байдлаар сонгож судалгаанд хамруулсан. Судалгаанд хамрагдах нэгжийн тоог нийт үйлчлүүлэгчдийн тоонд пропорционалиар хуваарилсан (Хүснэгт 3).

Хүснэгт 3. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд оролцох түүврийн хэмжээ, аймгийн түвшинд

д/д	Аймаг	Эх олонлогийн хэмжээ (мян. хүн)	Дүнд эзлэх хувь	Түүврийн хэмжээ (хүн)
1	Дундговь	313.3	9.7	116
2	Завхан	497.2	15.4	185
3	Дорнод	582.0	18.0	216
4	Төв	753.6	23.3	280
5	Дархан-Уул	1 083.6	33.6	402
	Дүн	3 229.8	100.0	1 199

Нийслэлийн түвшинд түүвэрлэлтийг хийхдээ салбарын байгууллагуудыг түвшингээр нь ангилан, түвшин бус бүрийн байгууллагын тоо гурваас доош байх тохиолдолд тухайн түвшний байгууллагуудыг нэлэнхүй байдлаар, бусад тохиолдолд санамсаргүй түүврийн аргаар байгууллагуудыг сонгов. Тухайлбал, Эрүүл мэндийн байгууллагуудын хувьд Эрүүл мэндийн яам, Эрүүл мэндийн газар, Улсын клиникийн төв

эмнэлэг, Клиникийн нэгдсэн II эмнэлэг, Клиникийн нэгдсэн III эмнэлэг, Нийслэлийн эрүүл мэндийн газар зэрэг байгууллагыг нэлэнхүй байдлаар, бусад төвүүд, дүүргийн эрүүл мэндийн нэгдэл, өрхийн эмнэлгүүдийг санамсаргүй түүврийг аргаар сонгов. Судалгаанд хамрагдах нэгжийн тоог нийт үйлчлүүлэгчдийн тоонд пропорционалиар хуваарилсан болно.

Түүвэрлэлтийн гурав дахь шатанд: Сонгогдсон төрийн байгууллагын үйлчлүүлэгчдээс судалгаанд хамрагдах нэгж буюу үйлчлүүлэгчийг сонгон судалгааг явуулав. Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хугацаанд буюу 2012 оны 10 дугаар сарын 15-19-ний өдрүүдэд сонгогдсон төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид түүвэрлэлтийн гурав дахь шатны нэгж болсон. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд нийт 2499 нэгж буюу иргэнийг хамрууллаа.

1.4 Судалгааны зохион байгуулалт

Судалгааны мэдээллийг 2012 оны 10 дугаар сарын 15-19-ний хооронд цуглуулсан бөгөөд “Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх”-ны зохион байгуулалтын үйл ажиллагааг дараах ерөнхий дарааллын дагуу хийж гүйцэтгэв. Үүнд:

- Судалгааны хүрээ, түүвэрлэлт, хуваарийг гаргав.
- Судалгааны ярилцлага авагч нарыг сонгон, тэдэнд зориулсан сургалтыг зохион байгуулав.
- Судалгааны ярилцлага авагч нарт судалгааны асуулга, заавар, судалгаанд хамрагдах нэгжийн жагсаалтыг хүлээлгэн өгөв.
- Судалгааны ярилцлага авагч нар сонгогдсон нэгжүүдээс ярилцах байдлаар судалгааны асуулгыг бөглүүлэв.
- Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг Дундговь, Завхан, Дорнод, Төв, Дархан-Уул аймаг болон нийслэлд хянаж, холбогдох заавар зөвлөмжийг өгч ажиллав.
- Цуглуулсан мэдээллийг асуулгын дагуу бөглөсөн эсэхэд хяналт тавьж, компьютерт шивж оруулахаар операторуудад хүлээлгэн өгөв.

1.5 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд нийслэлд 21, орон нутагт 17, нийт 38 ярилцлага авагч ажиллав.

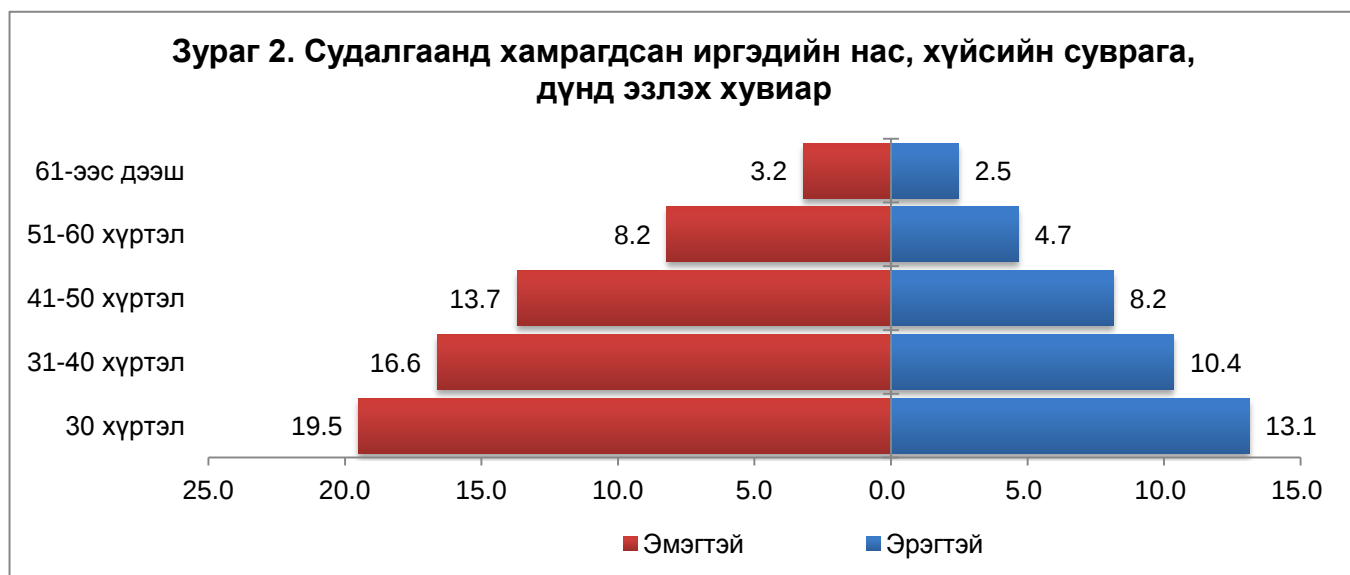
Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгааны мэдээллийг оруулах загварыг АНУ-ын Тооллогын товчооноос боловсруулсан CSPro 5.1 (Census and Survey Program) програмаар боловсруулсан бөгөөд уг мэдээлэл оруулах загвар нь асуулга дээрх мэдээллийн алдааг оруулах үед хянах, операторын зүгээс алдаатай мэдээлэл оруулах эрсдлийг бууруулах зэрэг боломжийг олгож өгч байгаа юм.

Мэдээллийг оруулж дууссаны дараа CSPro 5.1 програмын “Export Data” хэрэгслийг ашиглан SPSS 16.0 (Statistical Package for the Social Sciences) програмд хөрвүүлсэн. Мэдээллийн баазыг бэлтгэсний дараа мэдээллийн баазаас энгийн давтамжийн хүснэгтүүдийг гаргаж мэдээллийг шалгаж холбогдох засвар, өөрчлөлтийг хийж, SPSS 16.0 програмыг ашиглан үр дүнгийн хүснэгтүүдийг гарган авч тайлан бэлтгэхэд ашигласан болно.

БҮЛЭГ II. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ИРГЭДИЙН ШИНЖ БАЙДАЛ

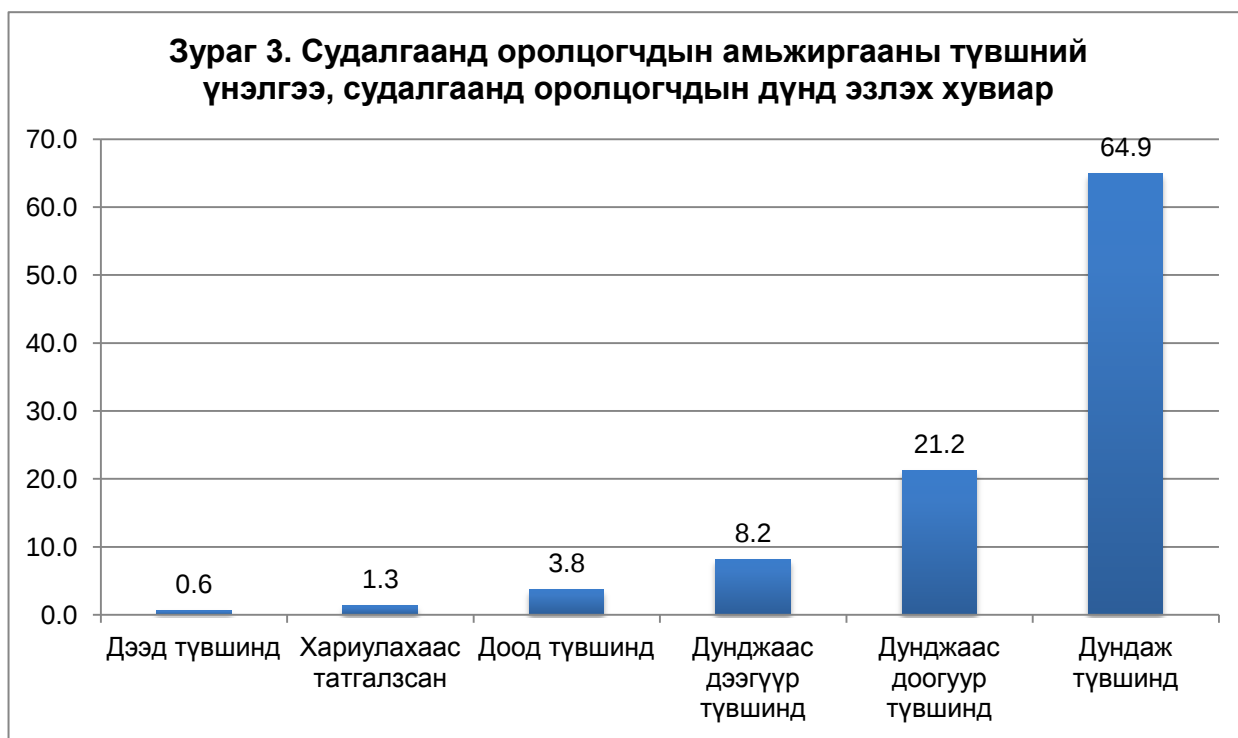
2.1 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн ерөнхий байдал

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгаанд оролцогч иргэдийн 53.5 хувь нь өөрийгөө төлөөлж, 36.7 хувь нь өрх болон өрхийн гишүүдээ төлөөлж, 9.8 хувь нь аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлж төрийн үйлчилгээ авахаар төрийн байгууллагад хандсан байна. Судалгаанд оролцогчдыг насны бүлгээр авч үзвэл тэдний 32.7 хувь нь 30 хүртэлх насны, 26.9 хувь нь 31-40 насны, 21.8 хувь нь 41-50 насны, 12.9 хувь нь 51-60 хүртэлх насны, 5.7 хувь нь 61 болон түүнээс дээш насны хүмүүс, харин хүйсийн 38.8 хувийг эрэгтэйчүүд, 61.2 хувийг нь эмэгтэйчүүд эзэлж байна (Зураг 2).



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 64.9 хувь нь дундаж түвшинд, 21.2 хувь нь дунджаас доогуур түвшинд, 8.2 хувь нь дунджаас дээгүүр түвшинд, 3.8 хувь нь доод түвшинд гэж үнэлсэн бол зөвхөн 0.6 хувь нь дээд түвшинд байна гэж үзжээ. Төрийн байгууллагаар ихэвчлэн (нийт үйлчлүүлэгчдийн 86.1 хувь нь) дундаж болон түүнээс доогуур түвшний гэсэн ангилалд хамрагдаж байгаа амьжиргаатай өрхийг төлөөлсөн иргэд үйлчлүүлсэн байна (Зураг 3). Энэ нь өмнөх

судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад дундаж болон түүнээс доогуур түвшний амьжиргаатай өрхийг төлөөлсөн иргэд 1.7 пунктээр нэмэгдсэн байна.



Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн бүтцийг боловсролын түвшингээр нь авч үзэхэд 44.7 хувь нь бүрэн дунд болон түүнээс доош, 5.0 хувь нь техник мэргэжлийн анхан болон тусгай мэргэжлийн дунд шатны, 36.8 хувийг дипломын болон бакалаврын дээд, 3.5 хувийг магистр болон түүнээс дээш боловсролтой иргэд эзэлж байна (Хүснэгт 4).

Хүснэгт 4. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, бүтэц, дүнд эзлэх хувь, боловсролын түвшингээр

Боловсролын түвшин	2010		2012	
	Тоо	Дүнд эзлэх хувь	Тоо	Дүнд эзлэх хувь
Боловсролгүй	28	1.1	15	0.6
Бага боловсролтой	55	2.2	47	1.9
Бүрэн бус дунд	325	13.0	297	11.9
Бүрэн дунд	696	27.8	758	30.3
Техник мэргэжлийн анхан шатны	121	4.8	125	5.0
Тусгай мэргэжлийн дунд	298	11.9	249	10.0

Дипломын болон бакалаврын дээд	860	34.4	920	36.8
Магистр болон түүнээс дээш	120	4.8	88	3.5
Дүн	2 503	100.0	2 499	100.0

Түүнчлэн төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн бүтцийг ажил эрхлэлтийн байдлаар нь авч үзэхэд үйлчилгээ авсан иргэдийн 20.6 хувийг хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, 18.8 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагчид, 18.3 хувийг төрийн албан хаагчид, 6.4 хувийг оюутан/сурагчид, 7.3 хувийг ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа) иргэд, 12.8 хувийг гэртээ байдаг иргэд, 10.0 хувийг тэтгэврийн өндөр настнууд, 5.7 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэд эзэлж байна (Хүснэгт 5).

Хүснэгт 5. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, бүтэц, дүнд эзлэх хувь, ажил эрхлэлтийн байдлаар

Ажил эрхлэлтийн байдал	2010		2012	
	Тоо	Дүнд эзлэх хувь	Тоо	Дүнд эзлэх хувь
Төрийн албан хаагч	407	16.3	458	18.3
Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагч	522	20.9	470	18.8
Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэн	126	5.0	142	5.7
Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч	564	22.5	516	20.6
Оюутан / сурагч	295	11.8	159	6.4
Ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа)	248	9.9	182	7.3
Гэртээ байдаг	191	7.6	321	12.8
Тэтгэвэрт	150	6.0	251	10.0
Дүн	2 503	100.0	2 499	100.0

2.2 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлж буй давтамж

Иргэд үйлчлүүлэгчдээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлүүлэхдээ юуны өмнө тэдний тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй давтамж, төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд тохиолддог хүндрэл бэрхшээл, нийт төрийн байгууллагын шударга ажилладаг эсэх талаарх ерөнхий үнэлгээ зэргийг тодруулсан болно. Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хамгийн сүүлд хэзээ хандсныг судалгаанд оролцогчдоос асуухад анх удаа хандаж байгаа иргэд 20.5 хувийг эзэлж

байгаа нь 2010 оны судалгааны үр дүнтэй ижил байгаа бол, нэг долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 19.2 хувийг, хоёр долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 10.0 хувийг, нэг сарын өмнө хандсан иргэд 19.2 хувийг, гурван сарын өмнө хандсан иргэд 13.0 хувийг, хагас жилийн өмнө хандсан иргэд 7.8 хувийг, жил ба түүнээс дээш хугацааны өмнө хандсан иргэд 10.2 хувийг эзэлж байна. Нийт үйлчлүүлэгчдийн дунджаар 36 хоногийн дараа буюу нэг сар, нэг долоо хоногийн дараа тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр дахин ирсэн байна. Энэ нь өмнөх судалгааны үр дүнтэй ижил түвшинд байна.

Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хандсан давтамжийг үзвэл 1-2 удаа хандаж байгаа иргэд 38.2 хувийг, 3-6 удаа хандаж байгаа иргэд 35.4 хувийг, 7-8 удаа хандаж байгаа иргэд 8.8 хувийг, 9 ба түүнээс дээш удаа хандаж байгаа иргэд 17.7 хувийг эзэлж байна. Судалгаанд оролцогчдын дунджаар сүүлийн 12 сарын хугацаанд тухайн төрийн байгууллагад 4.7 удаа хандсан байгаа нь өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 0.5 пунктээр нэмэгдсэн байна.

БҮЛЭГ III. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

3.1 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Төрийн үйлчилгээний сонгогдсон салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2012 оны байдлаар дунджаар 3.38 (1-5 хүртэлх үнэлгээгээр) буюу 2010 оны судалгааны үр дүнгээс 0.61 пунктээр өссөн байна (Хүснэгт 6).

Хүснэгт 6. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Салбар	Шударга байдлын түвшний үнэлгээ		Зөрүү
	2010	2012	
Эрүүл мэндийн байгууллага	2.70	3.24	0.54
Боловсролын байгууллага	2.88	3.54	0.66
Хөдөлмөр, халамж, үйлчилгээний байгууллага	2.84	3.40	0.56
Нийгмийн даатгалын байгууллага	2.91	3.61	0.70
Газрын алба	2.70	3.22	0.52
Татварын байгууллага	2.99	3.58	0.59
Улсын бүртгэлийн байгууллага	2.73	3.36	0.63
Гаалийн байгууллага	2.89	3.83	0.94
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	2.80	3.32	0.52
Цагдаагийн байгууллага	2.70	3.19	0.49
Төрийн байгууллагуудын дундаж	2.77	3.38	0.61

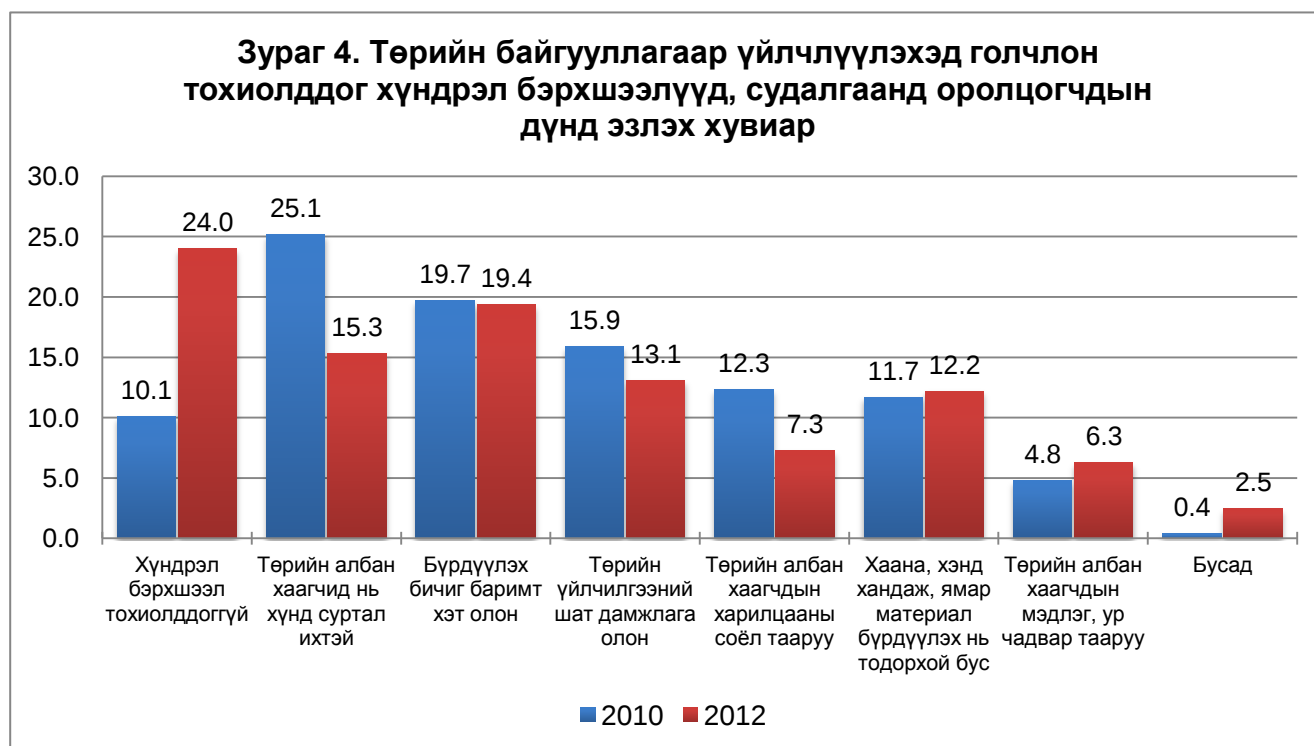
Төрийн үйлчилгээний сонгогдсон салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.19-3.83 хооронд үнэлэгджээ. Сонгогдсон бүх салбаруудын хувьд дээрх үзүүлэлт 2010 оныхоос 0.49-0.94 пунктээр өссөн байна.

Энэ нь сүүлийн хоёр жилд төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин нэмэгдэж байгааг илэрхийлэх үзүүлэлт юм. Гэвч төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин нь салбар бүрийн хувьд харилцан адилгүй байгааг анхаарах шаардлагатай байна.

Сонгогдсон салбаруудын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.19 – 3.83 хооронд үнэлэгджээ. Сонгогдсон бүх салбаруудын хувьд дээрх үзүүлэлт 2010 оныхоос 0.49-0.94 пунктээр өссөн байна. Тухайлбал, хамгийн өндөр өсөлттэй буюу Гаалийн байгууллага (0.94), Нийгмийн даатгалын байгууллага (0.70) байгаа бол хамгийн бага өсөлттэй нь

Цагдаагийн байгууллага (0.49), Газрын алба, Мэргэжлийн хяналтын байгууллага (0.52) байна.

Судалгаанд оролцогчдын 24.0 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй гэж хариулсан нь 2010 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 13.9 пунктээр нэмэгдсэн байна. Харин үлдсэн 76.0 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддог гэжээ. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээлээр бүрдүүлэх бичиг баримт хэт олон гэж 19.4 хувь нь, төрийн албан хаагчид хүнд суртал ихтэй гэж 15.3 хувь нь, төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон гэж 13.1 хувь нь, хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус гэж 12.2 хувь нь, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу гэж 7.3 хувь нь, төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар тааруу гэж 6.3 хувь нь, 2.5 хувь нь бусад хүндрэл бэрхшээлүүд тохиолддог гэж үзсэн байна (Зураг 4.). Үүнийг өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд учирч буй хүндрэл бэрхшээлээс төрийн албан хаагчдын хүнд суртал 9.8 пунктээр, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу байх явдал 5.0 пунктээр буурч, харин хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус, төрийн албан хаагчдын мэдлэг ур, чадвар тааруу байх явдал 0.5-1.5 пунктээр нэмэгдсэн гэж судалгаанд оролцогчид хариулжээ.



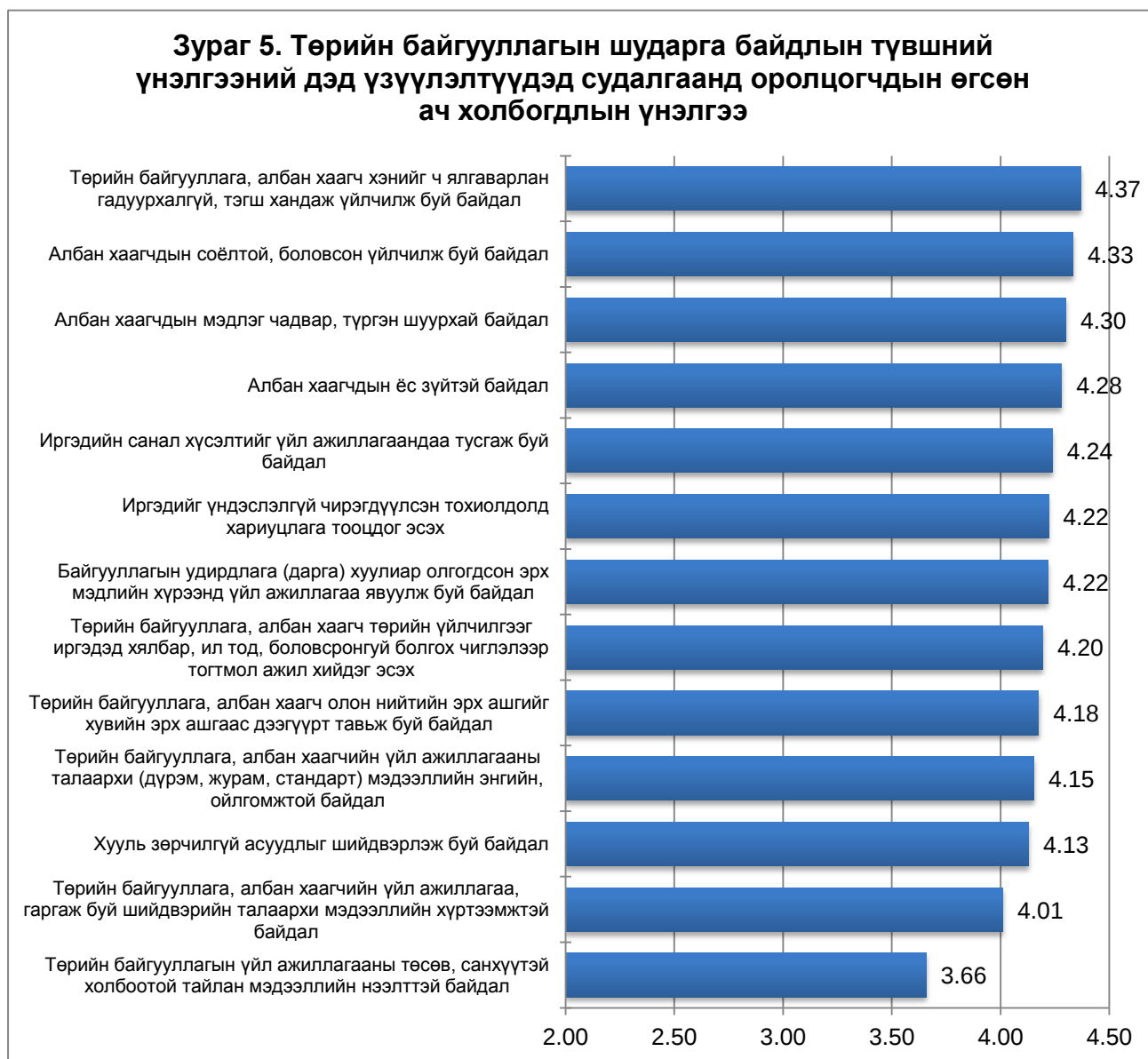
Нийт төрийн байгууллага, албан хаагчид шударга ажилладаг эсэхэд дээр судалгаанд оролцогчдын 7.6 хувь нь санал огт нийлэхгүй байна, 7.9 хувь нь санал бага зэрэг нийлж байна, 37.7 хувь нь санал дунд зэрэг нийлж байна, 36.9 хувь нь санал нийлж байна, 9.8 хувь нь санал бүрэн нийлж байна гэж хариулсан байна.

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг хариуцлагатай байдлын болон ил тод байдлын үзүүлэлт, тэдгээрийг бүрдүүлэгч 13 дэд үзүүлэлтээр үнэлсэн болно. Төрийн байгууллага, албан хаагчид төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд эдгээр дэд үзүүлэлтүүд хэр чухал ач холбогдолтой болохыг судалгаанд оролцогчдоор ач холбогдолгүйгээс маш их ач холбогдолтой хүртэлх (1-5) таван шкалаар үнэлүүлэв.

Иргэд үйлчлүүлэгчид төрийн байгууллага, албан хаагчид төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.37), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.33), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.30), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.28) зэрэг дэд үзүүлэлтийг хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 5). Энэ нь 2010 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад төрийн байгууллага, албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал, соёлтой, боловсон үйлчлэх, албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал зэргээс илүүтэйгээр төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг үзүүлэхдээ хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх явдалд судалгаанд оролцогчдын өгсөн ач холбогдлын үнэлгээ 0.11 пунктээр нэмэгдэж хамгийн ач холбогдолтой гэж судалгаанд оролцогчид үзсэн байна.

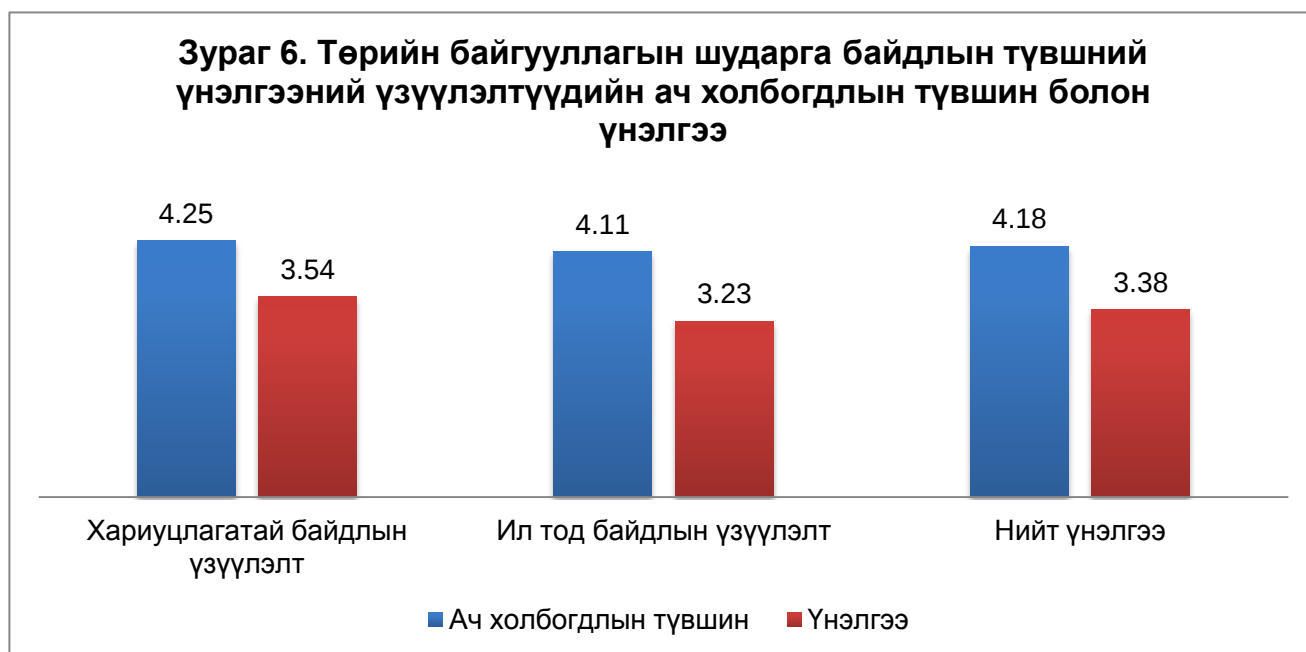
Сонгон авсан 13 дэд үзүүлэлтийн дунджаар ач холбогдлын түвшний үнэлгээ 4.18 (2010 онд 4.13 байсан) буюу “ач холбогдолтой” байгаа нь төрийн байгууллага, албан хаагчид үйл ажиллагаагаа шударгаар явуулахад ач холбогдолтой гэж үзэж буй үзүүлэлтүүдийг үнэлгээ, судалгаанд сонгон авч чадсан болох нь харагдаж байна. Өөрөөр хэлбэл, иргэд, үйлчлүүлэгчдийн төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанаас хүлээж буй үзүүлэлтүүдийг төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх загварт оруулсан байна гэдгийг дахин баталлаа.

Үзүүлэлтийн түвшинд хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.25, ил тод байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.11 гэсэн дүнтэй байна. Өөрөөр хэлбэл, төрийн байгууллага шударгаар ажиллахад хариуцлагатай байх нь ил тод байхаас илүү ач холбогдолтой гэж иргэд үзэж байна.



Нийт төрийн байгууллагын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.38 буюу дунджаас дээгүүр түвшинд гарсан байна. Үүний дотор хариуцлагатай байдлын үзүүлэлт 3.54, ил тод байдлын үзүүлэлт 3.23 гэж үнэлэгдсэн байна (Зураг 6). Төрийн байгууллагын шударга байдлын ерөнхий үнэлгээ иргэдийн хүлээлтээс 0.8 пунктээр, үүний дотор хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.71

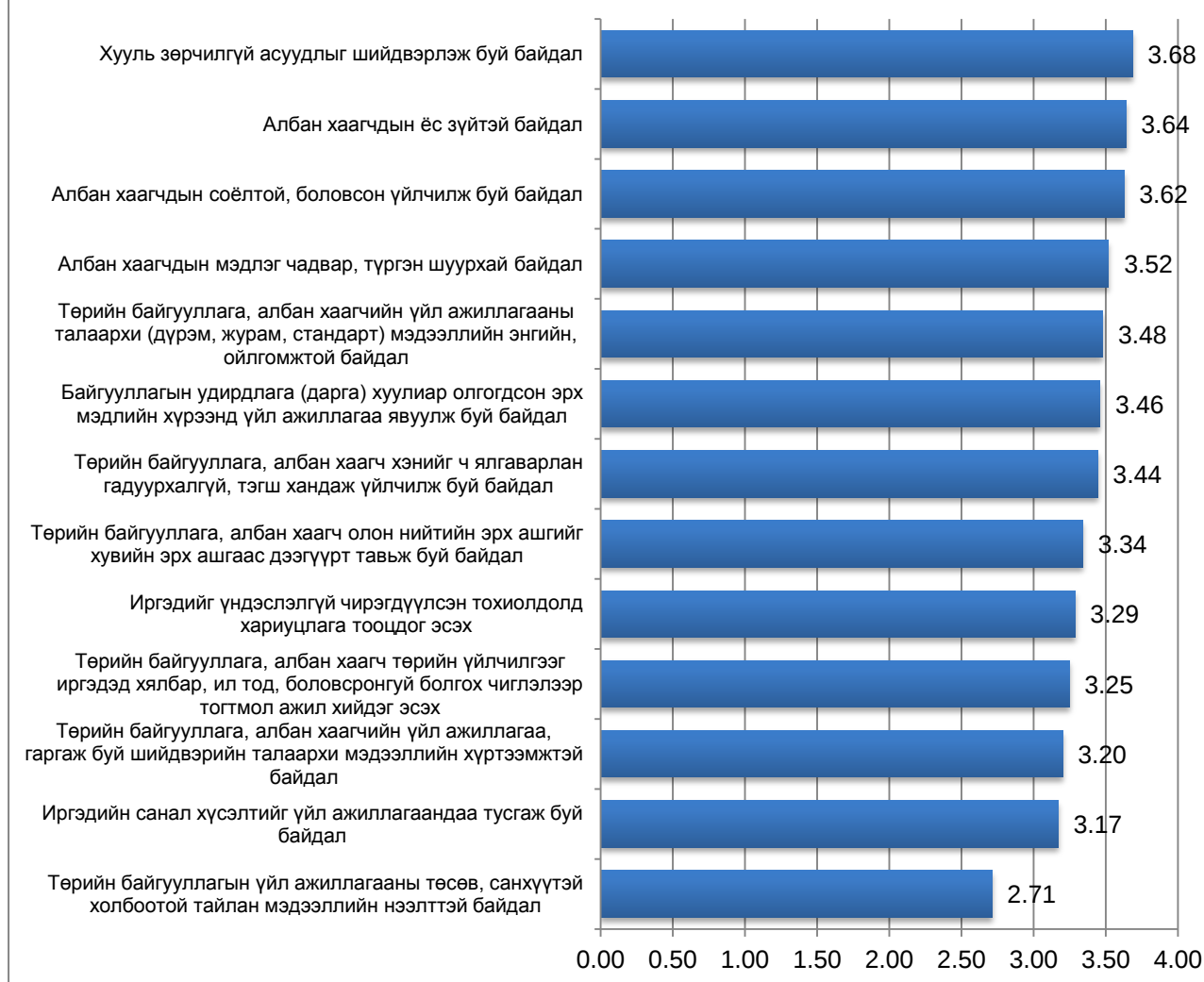
пунктээр, ил тод байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ 0.88 пунктээр доогуур байна. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ аль ч үзүүлэлтийнхээ хувьд иргэдийн хүлээлтээс доогуур байгаад анхаарал хандуулах шаардлагатай байна.



Дэд үзүүлэлтийн түвшинд хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.68), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.64), албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (3.62), албан хаагчдын мэдлэг, чадвар, түргэн шуурхай үйлчилж буй байдал (3.52) зэрэг дэд үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй гарсан бол төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.71), иргэдийн санал хүсэлтийг төрийн байгууллага, албан хаагч үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.17) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан байна (Зураг 7).

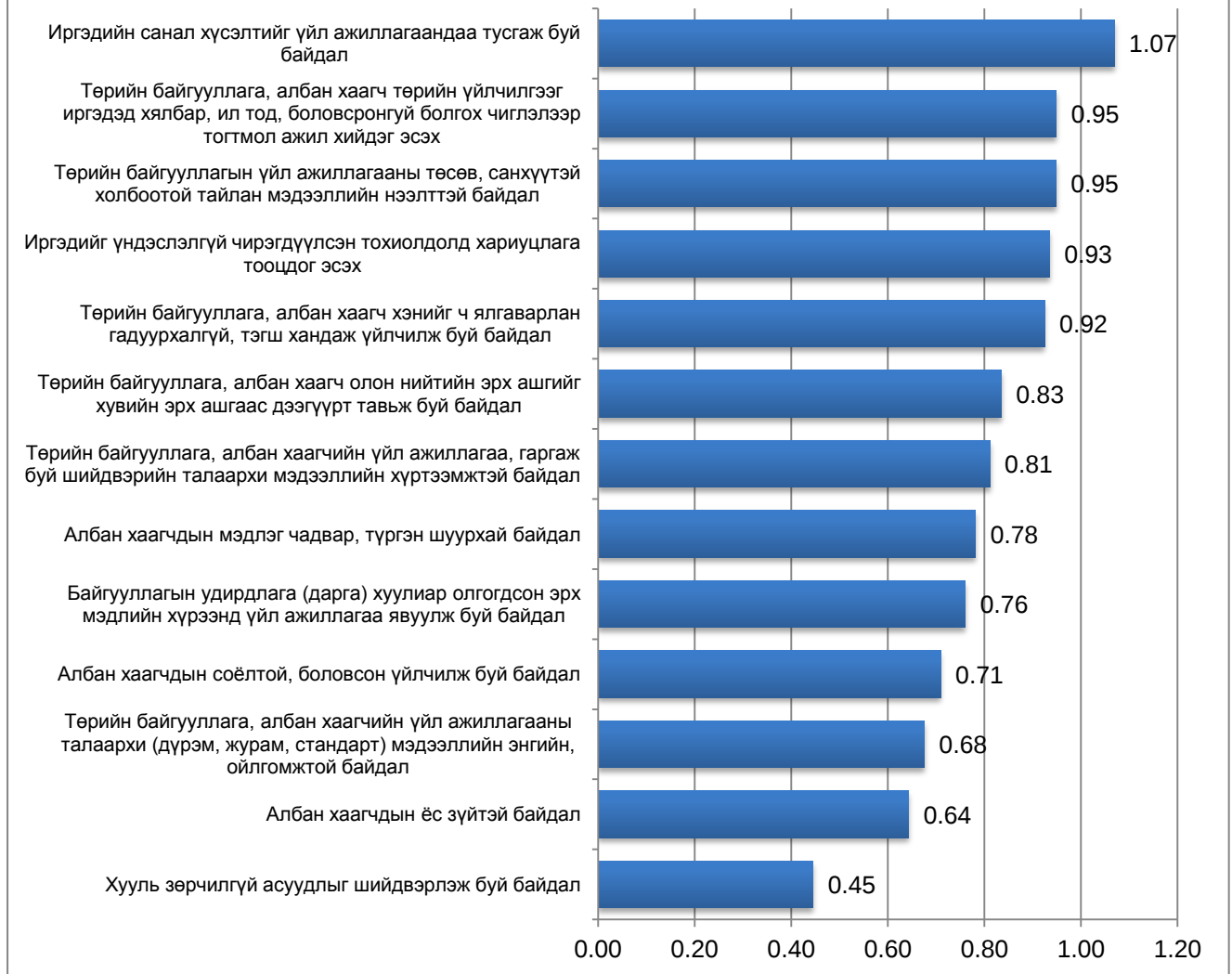
Эдгээрийг 2010 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал харьцангуй доогуур хэвээр гарсан нь өнгөрсөн хоёр жилийн хугацаанд төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой мэдээллийн нээлттэй байдал дээшлээгүй гэсэн дүгнэлт хийж болохоор байна.

Зураг 7. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ



Дэд үзүүлэлтийн түвшинд бүх үзүүлэлт дээр иргэдийн хүлээлтээс бодит байдлын үнэлгээ доогуур байгаа бөгөөд энэ хэмжээгээр төрийн байгууллагуудад иргэдэд хүссэн хэмжээнд үйлчилж чадахгүй байгааг илтгэн харуулж байна. Төрийн байгууллага, албан хаагч иргэд, үйлчлүүлэгчдийн санал, хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (зөрүү -1.07), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-0.95), төрийн байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-0.95) тал дээр ихээхэн учир дутагдалтай байгааг иргэд үйлчлүүлэгчид өөрсдийн үнэлгээгээр харууллаа (Зураг 8).

Зураг 8. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын болон бодит байдлын үнэлгээний зөрүү



Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2012 оны судалгаагаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшнийн үнэлгээг бүрдүүлэгч 13 дэд үзүүлэлт тус бүрийг үнэлүүлэн, төрийн байгууллагын шударга байдлын ерөнхий түвшинг үнэлүүлсний зэрэгцээ “Энэ удаа танд үйлчилгээ үзүүлсэн төрийн байгууллага, албан хаагч шударга ажилласан гэдэгтэй санал нийлж байна уу?” гэж шууд үнэлүүлсэн. Шууд үнэлгээгээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.63 гарсан нь төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх аргачлалын дагуу тооцсон үнэлгээнээс 0.25 пунктээр нэмэгдсэн байна.

Дээрх зөрүү гаалийн байгууллага (зөрүү 0.37), нийгмийн даатгалын байгууллага (зөрүү 0.26), улсын бүртгэлийн байгууллага (зөрүү 0.25)-д өндөр гарсан байна (Хүснэгт 7).

Хүснэгт 7. Төрийн байгууллагын шударга байдалд өгсөн шууд үнэлгээ болон төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ, тэдгээрийн зөрүү, салбараар

Салбар	Шууд үнэлгээ	Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	Зөрүү
Эрүүл мэндийн байгууллага	3.42	3.25	0.18
Боловсролын байгууллага	3.65	3.55	0.10
Хөдөлмөр, халамжөөй үйлчилгээний байгууллага	3.56	3.42	0.14
Нийгмийн даатгалын байгууллага	3.87	3.61	0.26
Газрын алба	3.40	3.23	0.17
Татварын байгууллага	3.80	3.59	0.22
Улсын бүртгэлийн байгууллага	3.61	3.36	0.25
Гаалийн байгууллага	4.20	3.83	0.37
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	3.39	3.32	0.07
Цагдаагийн байгууллага	3.40	3.19	0.21
Төрийн байгууллагуудын дундаж	3.63	3.38	0.25

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээнд хамрагдсан төрийн үйлчилгээний салбар тус бүрээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг авч үзье.

3.1.1 Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Эрүүл мэндийн байгууллагаар 2011 онд давхардсан тоогоор 14.4 сая иргэд үйлчлүүлсэн байна. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.24 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.14 пунктээр доогуур гарчээ. Эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд шударга байдлын бүх дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээгээр судалгаанд хамрагдсан төрийн байгууллагын дунджаас доогуур байна. Үүнээс төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү -0.20); хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.19); байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (-0.18); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай

байдал (-0.17); төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.15); албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (-0.14); Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.11); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.10); Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.10) зэрэг дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.09-0.20 пунктээр доогуур байгаа нь энэхүү салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 8).

Хэдийгээр эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад дээшилсэн ч төрийн байгууллагын дунджаас болон бусад салбарын дунд доогуур хэвээр байна.

Хүснэгт 8. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

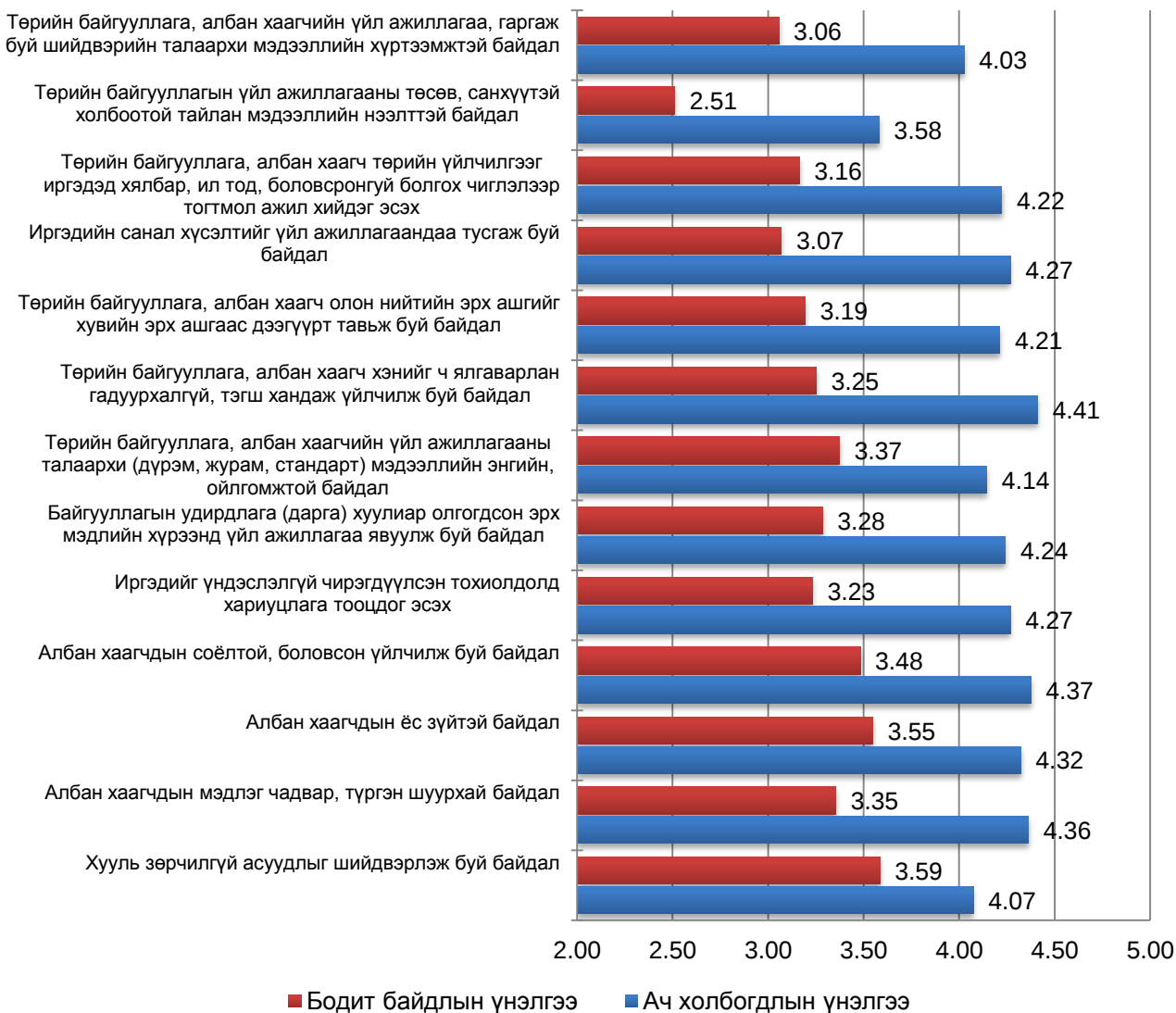
Үзүүлэлт	Эрүүл мэндийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.59	3.68	-0.10
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.35	3.52	-0.17
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.55	3.64	-0.09
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.48	3.62	-0.14
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.23	3.29	-0.05
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.28	3.46	-0.18
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.37	3.48	-0.11
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.25	3.44	-0.19
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.19	3.34	-0.15
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.07	3.17	-0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.16	3.25	-0.08
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.51	2.71	-0.20
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.06	3.20	-0.14
Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.24	3.38	-0.14

Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.59), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.55), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.48) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.51), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.06), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.07) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 8).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид эрүүл мэндийн байгууллага шударгаар ажиллахад төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.41), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.37), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.36), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.32), зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ.

Эрүүл мэндийн байгууллага, албан хаагчид иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (зөрүү -1.20), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.16), төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.07), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.06) зэрэг асуудалд иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 9).

Зураг 9. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.2 Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.54 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.16 пунктээр дээгүүр гарсан байна.

Боловсролын байгууллагын хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (зөрүү 0.32); иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (0.31); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал

(0.27); төрийн байгууллагын төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү 0.25); төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг байдал болон албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (0.20) зэрэг дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.20-0.32 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 9.).

Хүснэгт 9. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Боловсролын байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.81	3.68	0.13
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.79	3.52	0.27
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.75	3.64	0.12
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.83	3.62	0.20
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.60	3.29	0.31
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.55	3.46	0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.57	3.48	0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.53	3.44	0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.39	3.34	0.05
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.49	3.17	0.32
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.44	3.25	0.20
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.96	2.71	0.25
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.36	3.20	0.16
Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.54	3.38	0.16

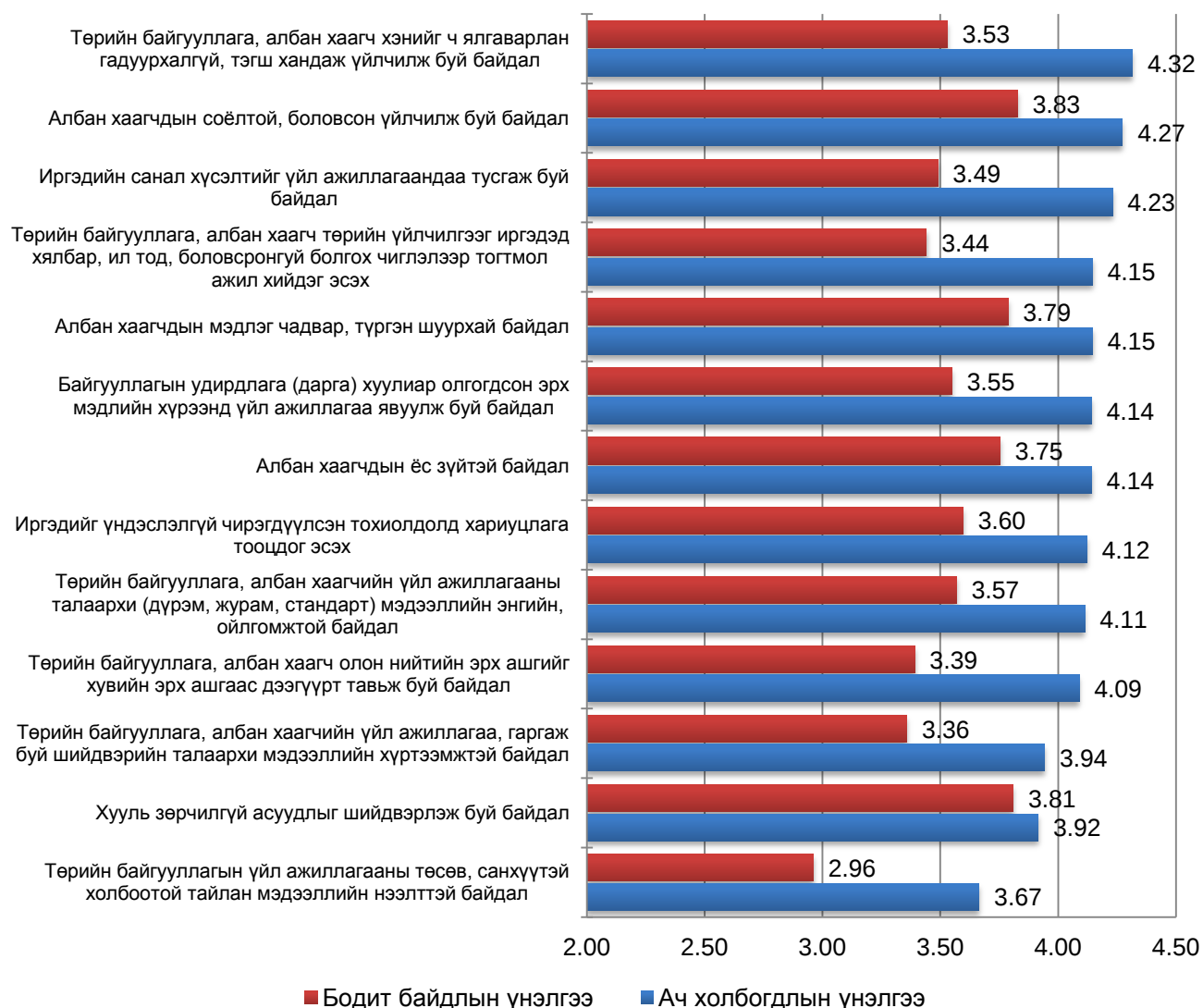
Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (үнэлгээ 3.83), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.81), албан хаагчдын

мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.79), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.75), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (3.60), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (3.57) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.96), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.36), төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (3.39) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 9).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид боловсролын байгууллага шударгаар ажиллахад төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.32), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.27), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (4.23) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 10). Багш, сурган хүмүүжүүлэгч нар нь суралцагчдыг ялгаварлалгүй тэгш, соёлтой боловсон хандах нь боловсролын байгууллагын үйл ажиллагаанд чухал ач холбогдолтой гэж судалгаанд оролцогчид үзсэн хэвээр байна. Түүнчлэн хүүхэд, залуучууд, эцэг, эхчүүдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах явдал чухал гэж үзжээ.

Боловсролын байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -0.79), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.74), олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавих, боловсролын үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг байх болон үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.70) зэрэг асуудалд иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 10).

Зураг 10. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.3 Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.40 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.02 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Хөдөлмөр, халамжийн байгууллагын хувьд албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (зөрүү 0.10); тус байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал, үйл

ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (0.08) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.02-0.10 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 10). Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага, тэдгээрийн албан хаагчид олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж ажиллаж буй байдал (-0.01), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.04) зэрэг үзүүлэлтийн хувьд төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур байна.

Хүснэгт 10. Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

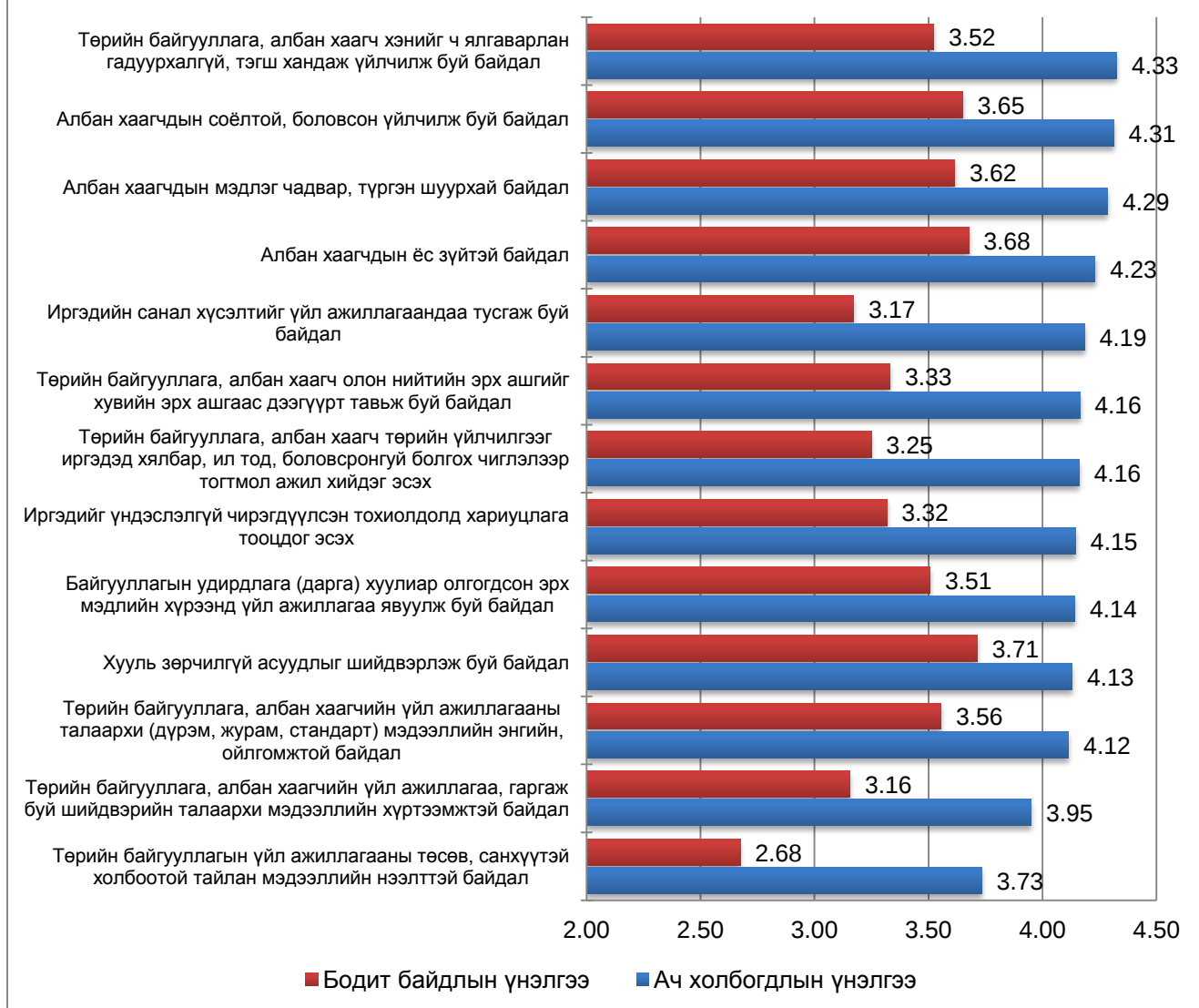
Үзүүлэлт	Хөдөлмөр халамж, үйлчилгээний байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.71	3.68	0.03
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.62	3.52	0.10
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.68	3.64	0.04
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.65	3.62	0.03
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.32	3.29	0.03
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.51	3.46	0.05
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.56	3.48	0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.52	3.44	0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.33	3.34	-0.01
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.17	3.17	0.00
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.25	3.25	0.00
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.68	2.71	-0.04
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.16	3.20	-0.04
Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.40	3.38	0.02

Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.71), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.68), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.65) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.68), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.16), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.17) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 10).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага шударгаар ажиллахад хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.33), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.31), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.29), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.23) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 11).

Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү -1.06), иргэдийн саналыг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-1.01), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.91), олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал болон иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.83) зэрэг асуудлын хувьд иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 11).

Зураг 11. Хөдөлмөр, халамжийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.4 Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.60 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.22 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан хаагчийн хувьд хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (зөрүү 0.40); байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал

(0.35), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал болон олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (0.30) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.30-0.40 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 11). Өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад Нийгмийн даатгалын байгууллагын албан хаагчид иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.10) гэсэн үзүүлэлтийн хувьд төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур байсан бол энэ удаагийн судалгааны үр дүнгээр бүх дэд үзүүлэлтээр төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр байна.

Хүснэгт 11. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Нийгмийн даатгалын байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.96	3.68	0.28
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.80	3.52	0.28
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.83	3.64	0.19
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.93	3.62	0.30
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.42	3.29	0.13
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.60	3.46	0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.67	3.48	0.19
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.84	3.44	0.40
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.64	3.34	0.30
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.32	3.17	0.15
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.40	3.25	0.15
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	3.06	2.71	0.35
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.33	3.20	0.13
Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.60	3.38	0.22

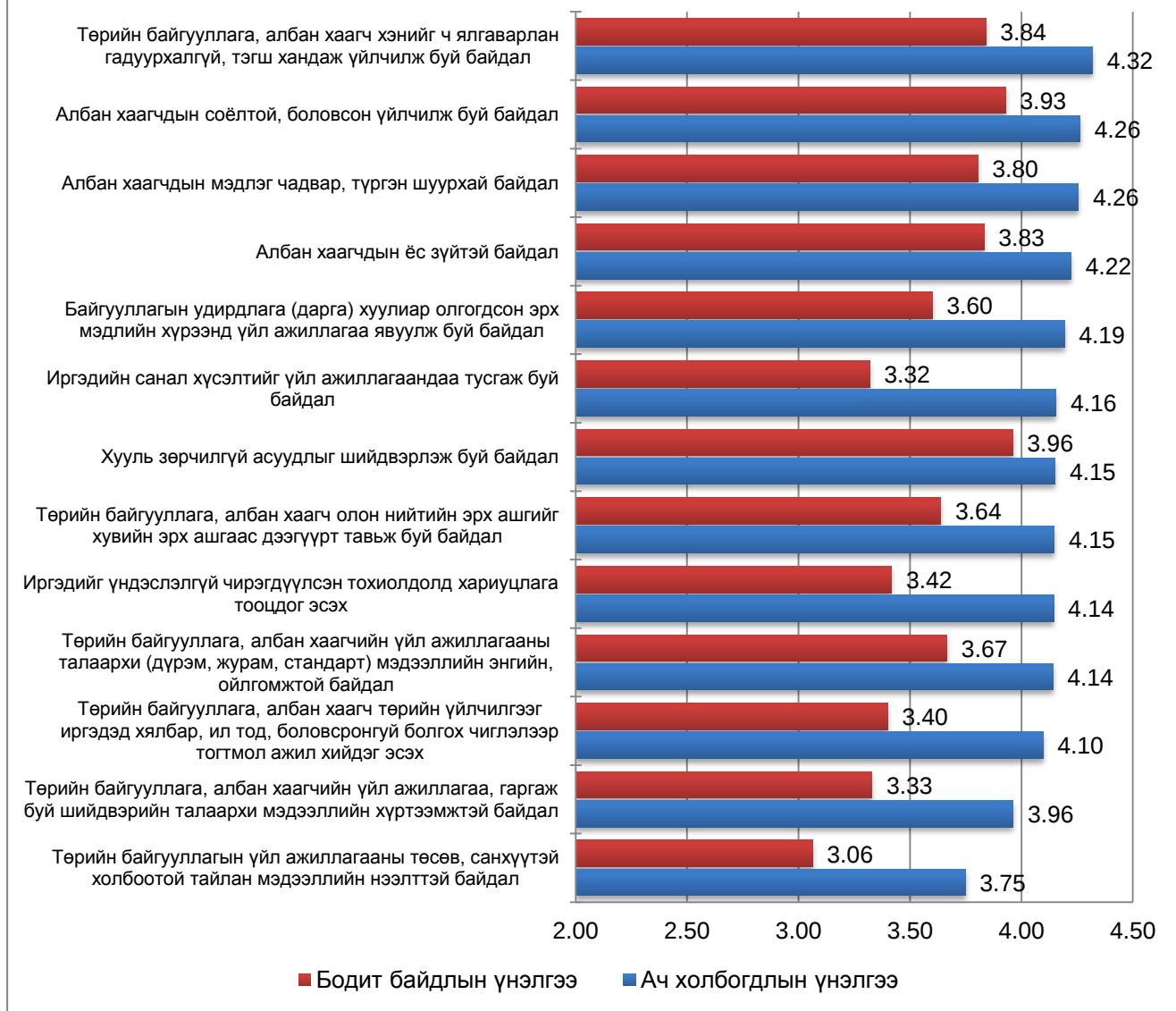
Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.96), албан

хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.93), хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (3.84), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.83) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (3.06), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.32), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.33) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 11). Харьцангуй доогуур үнэлгээтэй гарсан шударга байдлын түвшний дэд үзүүлэлтүүд өмнөх судалгааны үр дүнгээр мөн л доогуур үнэлгээтэй байсныг анхаарах хэрэгтэй юм.

Иргэд, үйлчлүүлэгчид нийгмийн даатгалын байгууллага шударгаар ажиллахад хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.32), албан хаагчид нь мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай болон соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (4.26), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.22) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 12).

Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан хаагч иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах байдал (зөрүү -0.84), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.73), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.70), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.69) зэрэг асуудлын хувьд иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 12).

Зураг 12. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.5 Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.22 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.16 пунктээр доогуур гарсан байна. Газрын албаны хувьд шударга байдлын бараг бүх дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагын дунджаас доогуур, эдгээрээс албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (зөрүү -0.26), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал болон төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй

байдал (-0.23) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.26 хүртэл пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 12).

Хүснэгт 12. Газрын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

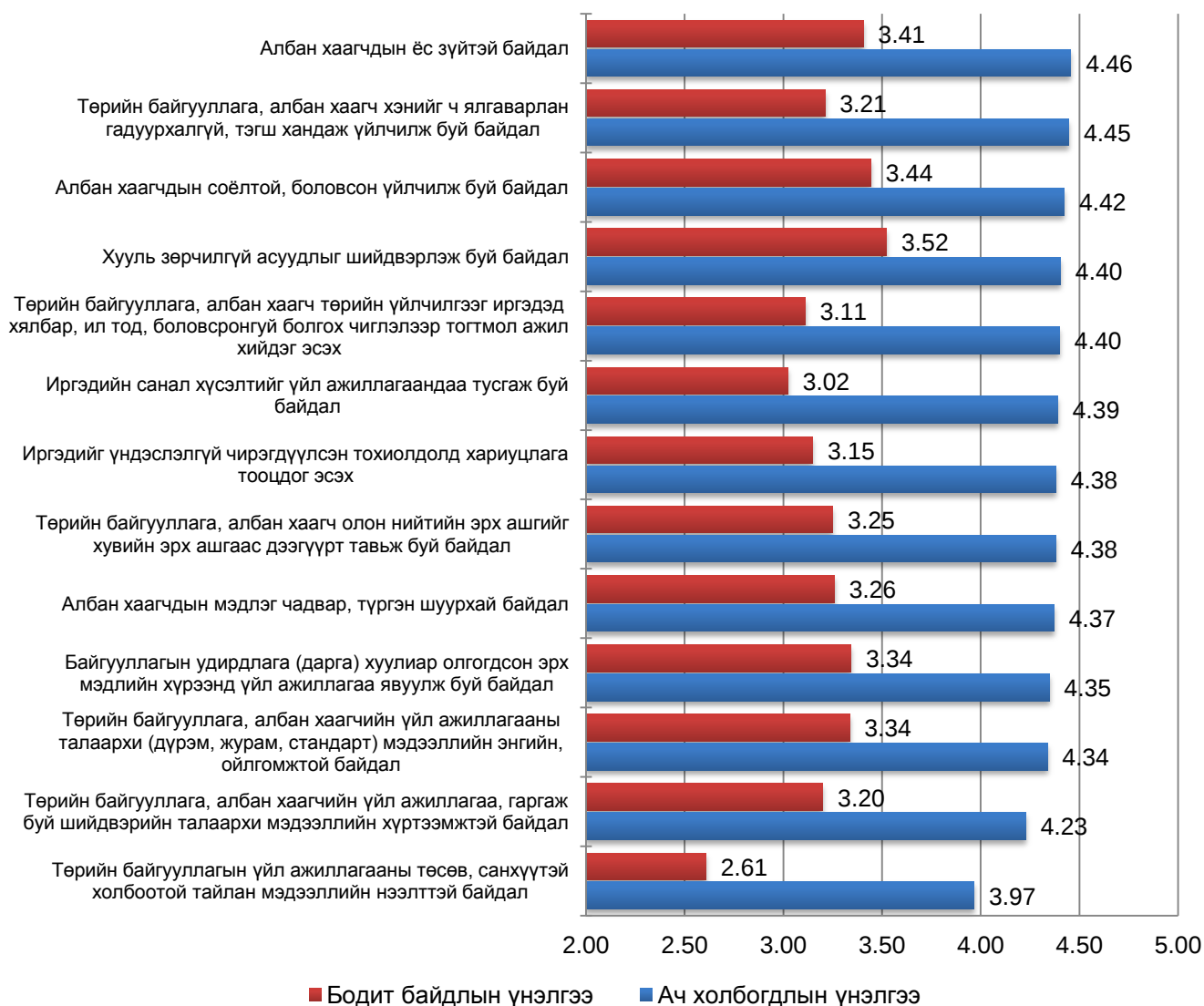
Үзүүлэлт	Газрын алба	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.52	3.68	-0.16
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.26	3.52	-0.26
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.41	3.64	-0.23
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.44	3.62	-0.18
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.15	3.29	-0.14
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.34	3.46	-0.12
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.34	3.48	-0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.21	3.44	-0.23
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.25	3.34	-0.09
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.02	3.17	-0.15
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.11	3.25	-0.14
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.61	2.71	-0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.20	3.20	0.00
Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.22	3.38	-0.16

Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.61), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.02), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (3.11) зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн бага үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 12).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид Газрын алба шударгаар ажиллахад албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.46), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.45), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.42), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэх болон төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (4.40) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 13).

Газрын албаны хувьд төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (зөрүү -1.37), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (-1.36), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийх (-1.29), байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.24), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байх (-1.23) зэрэг асуудалд иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 13).

Зураг 13. Газрын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.6 Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.58 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.20 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Татварын албаны хувьд төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (зөрүү 0.32); албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.30); албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (0.27); хууль

зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.26); үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.25); төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (0.24) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.24-0.32 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 13.).

Хүснэгт 13. Татварын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Татварын байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.94	3.68	0.26
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.72	3.52	0.20
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.91	3.64	0.27
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.93	3.62	0.30
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.39	3.29	0.10
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.66	3.46	0.20
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.67	3.48	0.19
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.77	3.44	0.32
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.44	3.34	0.10
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.31	3.17	0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.40	3.25	0.16
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.95	2.71	0.24
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.45	3.20	0.25
Татварын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.58	3.38	0.20

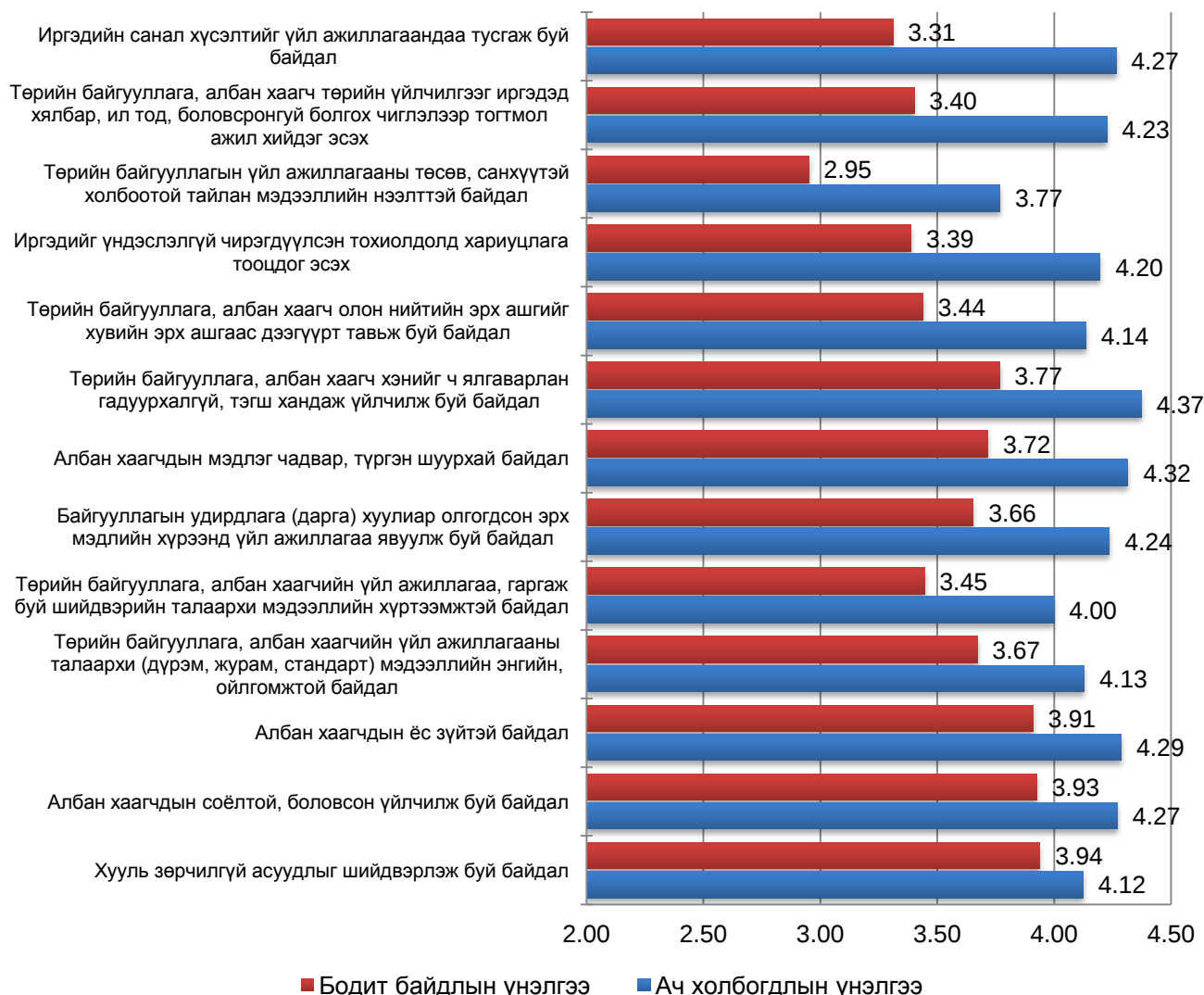
Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.94), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.93), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.91), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (3.77), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.72) зэрэг

үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.95), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.31), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.39) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 13).

Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар татварын алба шударгаар ажиллахад хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.37), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.32), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.29), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчлэх болон иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (4.27) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой байна (Зураг 14).

Татварын албаны хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (зөрүү -0.95), татварын байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийх болон төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийг нээлттэй байлгах (-0.82), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.81), байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.70) зэрэг асуудал дээр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 14).

Зураг 14. Татварын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.7 Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.35 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.03 пунктээр доогуур гарсан байна. Улсын бүртгэлийн байгууллагын хувьд иргэдийг чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.14), төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.06), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.04), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн

нээлттэй байдал (-0.03), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэх (-0.02), байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулах (-0.02), байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.02) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.02-0.14 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 14).

Хүснэгт 14. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Бүртгэлийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.67	3.68	-0.02
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.54	3.52	0.02
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.64	3.64	0.00
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.64	3.62	0.01
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.14	3.29	-0.14
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.44	3.46	-0.02
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.47	3.48	-0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.47	3.44	0.03
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.33	3.34	-0.02
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.13	3.17	-0.04
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.18	3.25	-0.06
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.68	2.71	-0.03
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.23	3.20	0.03
Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.35	3.38	-0.03

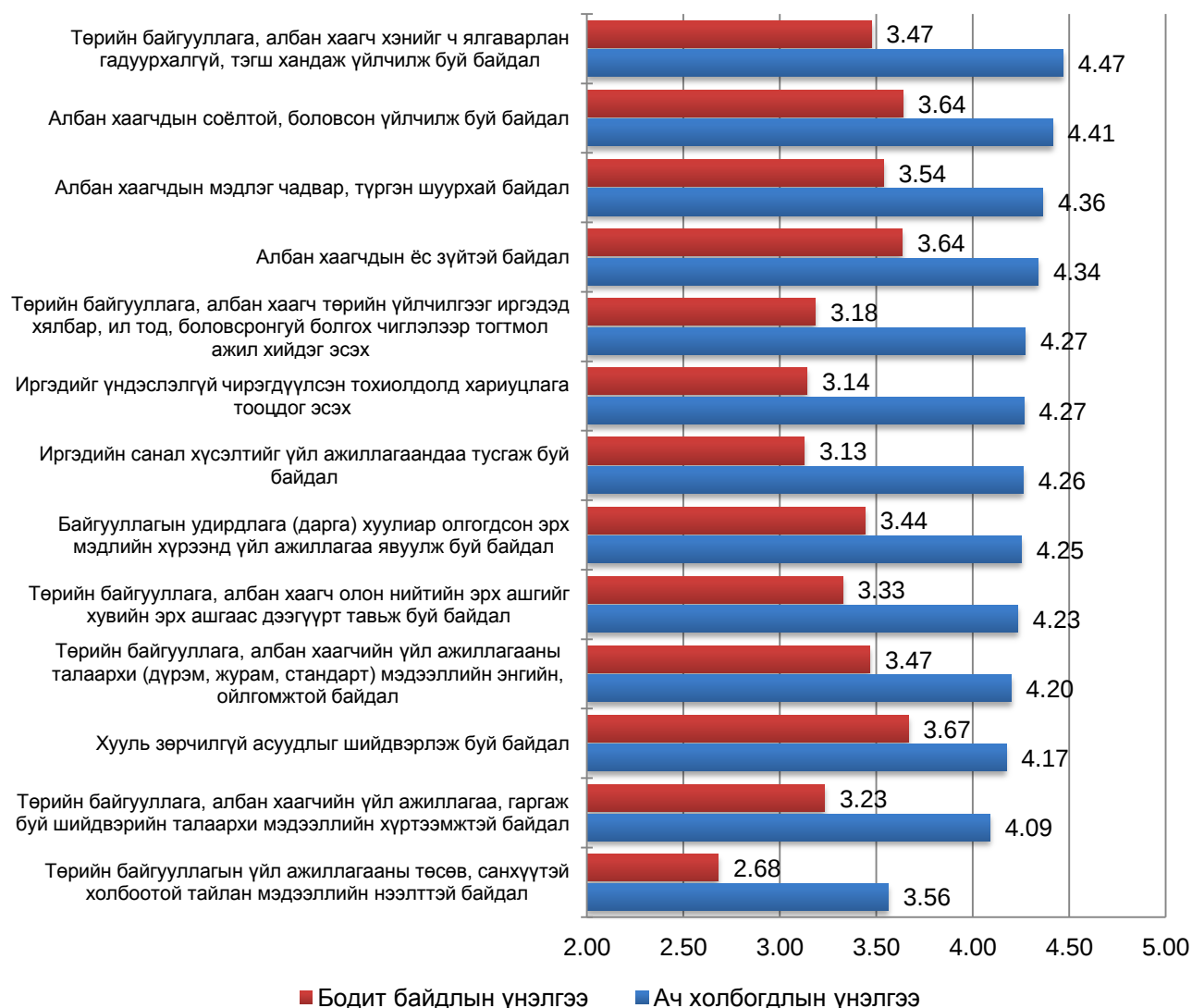
Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.68), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй

байдал (3.13), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.14) зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн бага үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 14).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид улсын бүртгэлийн байгууллага шударгаар ажиллахад хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.47), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.41), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.36), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.34) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 15).

Улсын бүртгэлийн байгууллагын хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (зөрүү -1.13), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-1.12), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (-1.09), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.99), төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.91), зэрэг асуудал дээр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээсэн хэмжээнд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 15).

Зураг 15. Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.8 Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.72 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.34 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Гаалийн байгууллагын хувьд төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (зөрүү 0.52); албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.48); албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (0.47); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (зөрүү 0.46); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал

шийдвэрлэж буй байдал (0.44); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.43) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.43-0.52 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 15).

Хүснэгт 15. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Гаалийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	4.13	3.68	0.44
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.98	3.52	0.46
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	4.11	3.64	0.47
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	4.10	3.62	0.48
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.39	3.29	0.11
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.79	3.46	0.33
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.77	3.48	0.29
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.88	3.44	0.43
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.86	3.34	0.52
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.52	3.17	0.35
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.48	3.25	0.23
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.84	2.71	0.13
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.55	3.20	0.35
Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.72	3.38	0.34

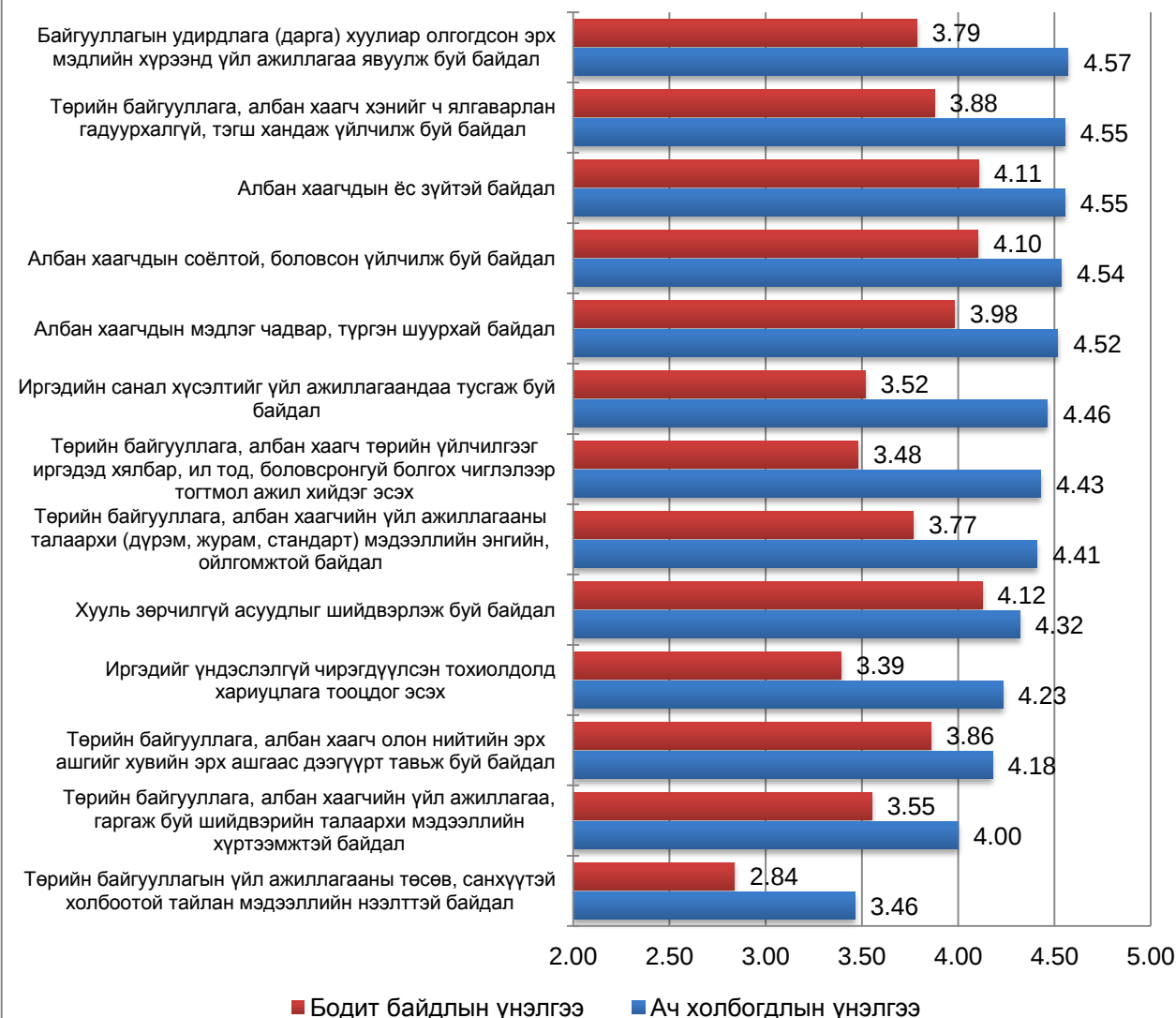
Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.13), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.11), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.10), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (үнэлгээ 3.98) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.84), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн

тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.39), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (3.48) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 15).

Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар гаалийн байгууллага шударгаар ажиллахад байгууллагын удирдлага хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулж буй байдал (4.57), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.55), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.55), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.54), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.52) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 16).

Гаалийн байгууллагын хувьд байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (зөрүү - 0.95), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.95), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцох (-0.84), байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (-0.79) зэрэг асуудал дээр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 16).

Зураг 16. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.9 Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.32 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.06 пунктээр доогуур гарсан байна. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын хувьд хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (зөрүү -0.17); иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.13); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан

гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.12); төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.09); төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.07) зэрэг 13 дэд үзүүлэлтийн 9 дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.04-0.14 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 16.).

Хүснэгт 16. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.51	3.68	-0.17
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.57	3.52	0.05
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.65	3.64	0.01
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.58	3.62	-0.04
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.24	3.29	-0.05
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.47	3.46	0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.41	3.48	-0.07
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.33	3.44	-0.12
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.30	3.34	-0.04
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.04	3.17	-0.13
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.16	3.25	-0.09
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.76	2.71	0.05
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.14	3.20	-0.06
Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.32	3.38	-0.06

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (үнэлгээ 3.65), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй

байдал (3.58), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.57), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.51) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй дээгүүр үнэлгээтэй байгаа бол төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.76), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.04) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 16).

Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар мэргэжлийн хяналтын байгууллага шударгаар ажиллахад байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.09), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.01), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.97), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.97), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.97) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой байна (Зураг 17).

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (зөрүү -0.93), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.82), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (-0.79), хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.77) зэрэг асуудал дээр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 17).

Зураг 17. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



3.1.10 Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.19 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.19 пунктээр доогуур гарсан байна. Цагдаагийн байгууллагын хувьд албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (зөрүү -0.35); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.33);

хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.26); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.24); албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (-0.24) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.24-0.35 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 17).

Хүснэгт 17. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү

Үзүүлэлт	Цагдаагийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.44	3.68	-0.24
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.19	3.52	-0.33
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.40	3.64	-0.24
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.28	3.62	-0.35
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.17	3.29	-0.11
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.47	3.46	0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.31	3.48	-0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.18	3.44	-0.26
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	3.25	3.34	-0.09
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.03	3.17	-0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.18	3.25	-0.07
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.53	2.71	-0.18
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.06	3.20	-0.14
Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	3.19	3.38	-0.19

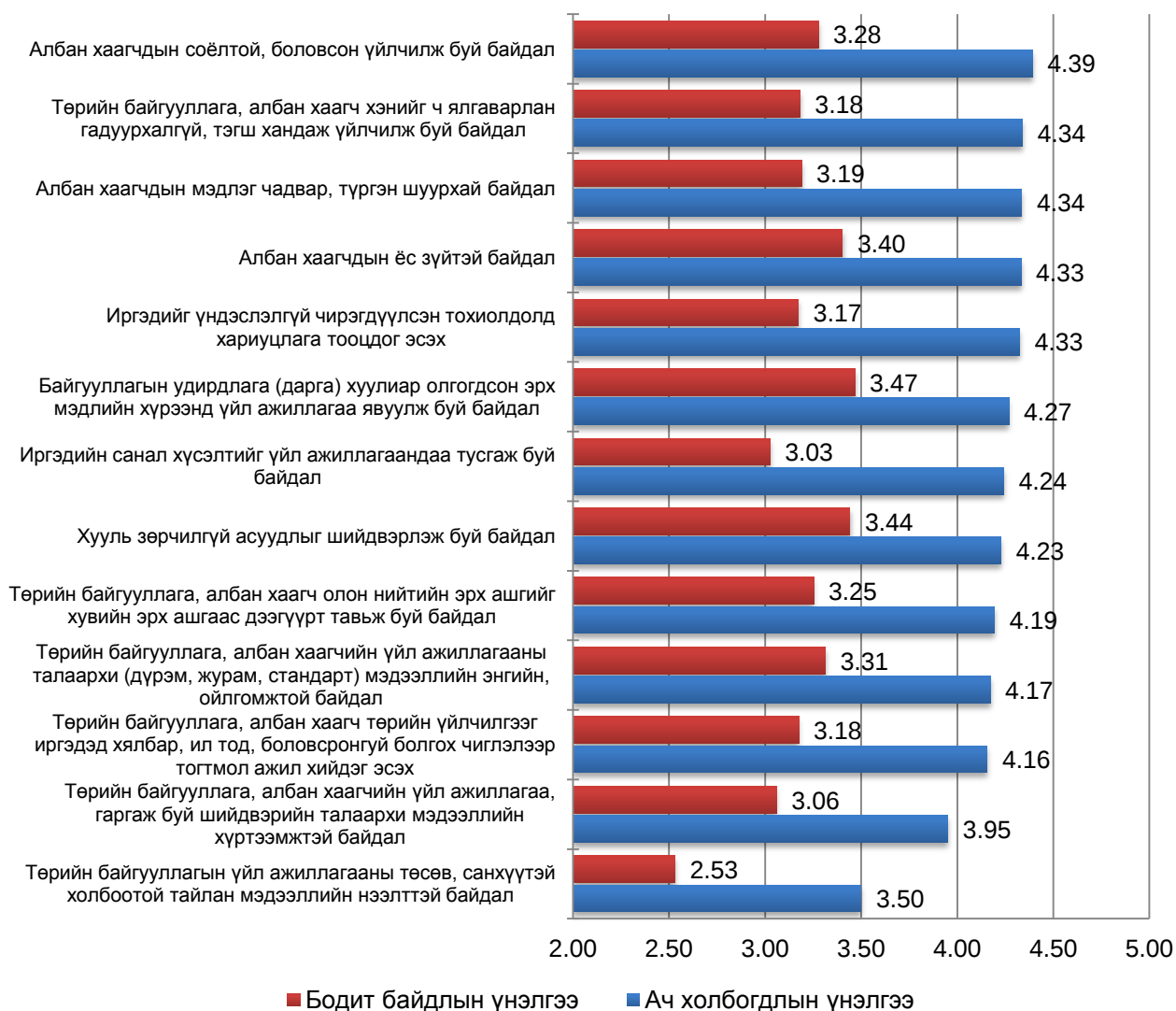
Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.53), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.03), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.06), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн

тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.17) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 17).

Иргэд, үйлчлүүлэгчид цагдаагийн байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.39), хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.34), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.34), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.33), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (4.33) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 18).

Цагдаагийн байгууллагын хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (зөрүү -1.22), хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.16), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-1.15), албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.15), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (-1.11) зэрэг асуудал дээр иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 18).

Зураг 18. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт



СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2012 оны судалгаа болон Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээнд үндэслэн дараах дүгнэлтийг хийж байна. Үүнд:

- Судалгаанд оролцогчдын 24.0 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй гэж хариулсан нь 2010 оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 13.9 пунктээр нэмэгдсэн байна. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй дөрвөн хүн тутмын гурав нь нь ямар нэгэн хүндрэл бэрхшээлтэй тулгардаг байна. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд төрийн албан хаагчид хүнд суртал ихтэй; төрийн үйлчилгээ авахад бүрдүүлэх бичиг баримт, шат дамжлага хэт олон, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу; хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус зэрэг хүндрэл бэрхшээлүүд иргэд, үйлчлүүлэгчдэд голчлон тохиолддог байна. Үүнийг өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд учирч буй хүндрэл бэрхшээлээс төрийн албан хаагчдын хүнд суртал 9.8 пунктээр, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу байх явдал 5.0 пунктээр буурч, харин хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус, төрийн албан хаагчдын мэдлэг ур, чадвар тааруу байх явдал 0.5-1.5 пунктээр нэмэгджээ. Хэдийгээр төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ дээшилсэн ч Эрүүл мэнд, Цагдаагийн байгууллага, Газрын албаны үнэлгээ бусад судалгаанд хамрагдсан салбартай харьцуулахад харьцангуй доогуур хэвээр байна.
- Энэхүү судалгааны үр дүн нь үйлчлүүлэгчдийн тухайн төрийн үйлчилгээнээс хүсч буй үр дүн буюу хүлээлтийг үйлчилгээний гүйцэтгэл буюу үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээтэй харьцуулан төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг нэмэгдүүлэх чиглэлээр цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж, үнэлэлт дүгнэлт өгөх боломж олгож байна. Энэ удаагийн судалгаагаар сонгогдсон төрийн үйлчилгээний гүйцэтгэл хангалтгүй байгаагийн шалтгааныг тухайн үйлчилгээг авсан иргэд, байгууллагаас тодруулсан онцлогтой судалгаа болсныг дурдах нь зүйтэй юм.

- Сонгосон төрийн үйлчилгээний салбаруудын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.38 буюу дунджаас дээгүүр гарсан ч иргэдийн хүлээлтээс 0.80 пунктээр доогуур байна.
- Иргэд, үйлчлүүлэгчид төрийн байгууллагаас төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд албан хаагчдын мэдлэг ур чадвар, түргэн шуурхай байдал, соёлтой боловсон үйлчлэх, ёс зүйтэй байх, хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй тэгш хандаж үйлчлэх нь илүү чухал холбогдолтой гэж үзсэн хэвээр байна.
- Үзүүлэлтийн түвшинд хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.25, ил тод байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.11 гэсэн дүнтэй байна. Өөрөөр хэлбэл, төрийн байгууллага шударгаар ажиллахад хариуцлагатай байх нь ил тод байхаас илүү ач холбогдолтой гэж иргэд үзэж байна.
- Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ аль ч үзүүлэлтийнхээ хувьд иргэдийн хүлээлтээс доогуур байгаа бөгөөд ялангуяа төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал дээр ихээхэн зөрүүтэй байгаад анхаарал хандуулах шаардлагатай байна. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлж буй дэд үзүүлэлтүүдээс төрийн байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийг нээлттэй болгох асуудал өнгөрсөн 2 жилийн хугацаанд төдийлөн ахиц гараагүй, учир дутагдалтай байгааг иргэд, үйлчлүүлэгчид өөрсдийн үнэлгээгээр харууллаа.
- Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид “Нийт төрийн байгууллага шударга ажилладаг уу” гэсэн асуултад 3.33 гэсэн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх судалгааны үр дүнтэй харьцуулбал 0.04 пунктээр буурсан, “Энэ удаа танд үйлчилсэн төрийн байгууллага албан хаагч шударга ажилласан уу” гэсэн асуултад 3.63 гэсэн үнэлгээ өгсөн нь 0.65 пунктээр өссөн бол батлагдсан аргачлалын дагуу Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 3.38 гарчээ.
- “Төрийн байгууллага иргэд, үйлчлүүлэгчдийн өмнө хийж гүйцэтгэсэн ажлаа тайлагнаж хариуцлагатайгаар үйл ажиллагаа явуулахад салбарын үйл ажиллагааны үр дүнг илэрхийлэх статистик мэдээлэл, тухайлбал, үйлчлүүлэгчдийн тооны талаарх мэдээлэл хангалтгүй байна. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх статистик мэдээлэл салбар, байгууллага бүр дээр харилцан адилгүй, хангалтгүй байна. Монгол Улсын Дотоодын нийт

бүтээгдэхүүний тэн хагасыг зарцуулдаг, нийт ажиллагчдын 15 орчим хувь нь ажиллаж байгаа төрийн байгууллагын салбарын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл нь зөвхөн төсвийн зарцуулалт, ажилтны тоогоор хязгаарлагдаж байгаад дүгнэлт хийх хэрэгтэй байна.” гэж өмнөх судалгааны тайланд дурдсан байхад 2 жил өнгөрөхөд энэ байдал өөрчлөгдөөгүй байгаад дүгнэлт хийж цаашид салбар, байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг нэмэгдүүлэх чиглэлээр зохион байгуулах арга хэмжээг төлөвлөх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

АВЛИГАТАЙ ТЭМЦЭХ ГАЗАР

ХАВСРАЛТ

ХАВСРАЛТ 1.ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮЗҮҮЛЭЛТ, САЛБАРААР

Салбар	Шударга байдлын түвшний үнэлгээ		Хариуцлагатай байдлын үзүүлэлт		Ил тод байдлын үзүүлэлт		Дэд үзүүлэлтийн ач холбогдлын дундаж үнэлгээ		Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт болон бодит байдлын үнэлгээний зөрүү		Төрийн байгууллагын дундажтай харьцуулсан зөрүү	
	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012
Эрүүл мэндийн байгууллага	2.70	3.24	2.87	3.41	2.55	3.10	4.13	4.19	-1.43	-0.95	-0.07	-0.14
Боловсролын байгууллага	2.88	3.54	3.02	3.72	2.76	3.40	4.02	4.52	-1.14	-0.98	+0.11	+0.16
Хөдөлмөр, халажмийн, үйлчилгээний газар	2.84	3.40	2.98	3.58	2.71	3.25	4.12	4.15	-1.28	-0.75	+0.07	+0.02
Нийгмийн даатгалын байгууллага	2.91	3.61	3.04	3.76	2.79	3.47	4.12	4.14	-1.21	-0.53	+0.14	+0.23
Газрын алба	2.70	3.22	2.82	3.35	2.60	3.11	4.11	4.35	-1.41	-1.13	-0.07	-0.16
Татварын байгууллага	2.99	3.58	3.16	3.77	2.85	3.45	4.19	4.18	-1.20	-0.60	+0.22	+0.20
Улсын бүртгэлийн байгууллага	2.73	3.36	2.86	3.51	2.62	3.23	4.08	4.22	-1.35	-0.86	-0.04	-0.02
Гаалийн байгууллага	2.89	3.83	3.11	3.92	2.68	3.58	4.12	4.33	-1.23	-0.50	+0.10	+0.45
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	2.80	3.32	2.98	3.50	2.64	3.17	4.16	3.90	-1.36	-0.58	+0.03	-0.06
Цагдаагийн байгууллага	2.70	3.19	2.85	3.32	2.56	3.09	3.97	4.19	-1.27	-1.00	-0.07	-0.19
Төрийн байгууллагын дундаж	2.77	3.38	4.21	4.25	4.05	4.11	4.13	4.18	-1.36	0.80		

**ХАВСРАЛТ 2. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШНИЙ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДЭД
ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН АЧ ХОЛБОГДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ, САЛБАРААР**

Байгууллага Үзүүлэлт	Эрүүл мэнд	Боловс- рол	Хөдөлм өр халамж- ийн үйл- чилгээ	Нийг- мийн даат- гал	Газрын алба	Татвар	Улсын бүртгэл	Гааль	Мэргэж- лийн хяналт	Цаг- даа	Улсын дундаж
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	4.07	3.92	4.13	4.15	4.40	4.12	4.17	4.32	3.83	4.23	4.13
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	4.36	4.15	4.29	4.26	4.37	4.32	4.36	4.52	3.97	4.34	4.30
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	4.32	4.14	4.23	4.22	4.46	4.29	4.34	4.55	3.93	4.33	4.28
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	4.37	4.27	4.31	4.26	4.42	4.27	4.41	4.54	4.01	4.39	4.33
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	4.27	4.12	4.15	4.14	4.38	4.20	4.27	4.23	3.97	4.33	4.22
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	4.24	4.14	4.14	4.19	4.35	4.24	4.25	4.57	3.94	4.27	4.22
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	4.14	4.11	4.12	4.14	4.34	4.13	4.20	4.41	3.87	4.17	4.15
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	4.41	4.32	4.33	4.32	4.45	4.37	4.47	4.55	4.09	4.34	4.37
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	4.21	4.09	4.16	4.15	4.38	4.14	4.23	4.18	3.78	4.19	4.18
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	4.27	4.23	4.19	4.16	4.39	4.27	4.26	4.46	3.97	4.24	4.24
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	4.22	4.15	4.16	4.10	4.40	4.23	4.27	4.43	3.88	4.16	4.20

Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	3.58	3.67	3.73	3.75	3.97	3.77	3.56	3.46	3.58	3.50	3.66
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	4.03	3.94	3.95	3.96	4.23	4.00	4.09	4.00	3.93	3.95	4.01
Дүн	4.19	4.10	4.15	4.14	4.35	4.18	4.22	4.33	3.90	4.19	4.18

ХАВСРАЛТ 3. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН ҮНЭЛГЭЭ, САЛБАРААР

Байгууллага Үзүүлэлт	Эрүүл мэнд	Боловсрол	Хөдөлмөр халамж, үйлчилгээ	Нийгмийн даатгал	Газрын алба	Татвар	Улсын бүртгэл	Гааль	Мэргэжлийн хяналт	Цагдаа	Улсын дундаж
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.59	3.81	3.71	3.96	3.52	3.94	3.67	4.13	3.51	3.44	3.68
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.35	3.79	3.62	3.80	3.26	3.72	3.54	3.98	3.57	3.19	3.52
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.55	3.75	3.68	3.83	3.41	3.91	3.64	4.11	3.65	3.40	3.64
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.48	3.83	3.65	3.93	3.44	3.93	3.64	4.10	3.58	3.28	3.62
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.23	3.60	3.32	3.42	3.15	3.39	3.14	3.39	3.24	3.17	3.29
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.28	3.55	3.51	3.60	3.34	3.66	3.44	3.79	3.47	3.47	3.46
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.37	3.57	3.56	3.67	3.34	3.67	3.47	3.77	3.41	3.31	3.48
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.25	3.53	3.52	3.84	3.21	3.77	3.47	3.88	3.33	3.18	3.44
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг	3.19	3.39	3.33	3.64	3.25	3.44	3.33	3.86	3.30	3.25	3.34

хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал											
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	3.07	3.49	3.17	3.32	3.02	3.31	3.13	3.52	3.04	3.03	3.17
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	3.16	3.44	3.25	3.40	3.11	3.40	3.18	3.48	3.16	3.18	3.25
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал	2.51	2.96	2.68	3.06	2.61	2.95	2.68	2.84	2.76	2.53	2.71
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	3.06	3.36	3.16	3.33	3.20	3.45	3.23	3.55	3.14	3.06	3.20
Дүн	3.24	3.54	3.40	3.60	3.22	3.58	3.35	3.72	3.32	3.19	3.38

ХАВСРАЛТ 4. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШНИЙ ХАРЬЦАНГУЙ ӨНДӨР БОЛОН ДООГУУР ҮНЭЛГЭЭТЭЙ ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ, САЛБАРААР

Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлт	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлт
Эрүүл мэндийн байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.59), 2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.55), 3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.48)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.51), 2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.06), 3. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.07)
Боловсролын байгууллага	1. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (үнэлгээ 3.83), 2. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.81), 3. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.79), 4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.75)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.96), 2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.36), 3. Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (3.39)
Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.71), 2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.68),	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.68), 2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх

	3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.65)	мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.16), 3. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.17)
Нийгмийн даатгалын байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.96), 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.93), 3. Хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (3.84), 4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.83)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (3.06), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.32), 3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.33)
Газрын алба	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.52), 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.44) 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.41)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.61), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.02), 3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (3.11)
Татварын байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.94), 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.93), 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.91), 4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (3.77),	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.95), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.31), 3. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.39)
Улсын бүртгэлийн байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.94) 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.93) 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.91)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.68), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.13), 3. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.14)
Гаалийн байгууллага	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.13), 2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.11), 3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.10),	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.84), 2. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.39), 3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (3.48)
Мэргэжлийн хяналтын	1. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (үнэлгээ 3.65),	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан,

байгууллага	2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.58), 3. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.57), 4. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.51)	мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.76), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.04)
Цагдаагийн байгууллага	1. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (3.47) 2. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.44) 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.40)	1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан, мэдээллийн нээлттэй байдал (2.53), 2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (3.03), 3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.06),

---o0o---