



ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Захиалагч: Гаалийн ерөнхий газар
Гүйцэтгэгч: Максима судалгааны төв

2021 он

АГУУЛГА

График, хүснэгтийн жагсаалт	2
Нэг. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА	5
1.1. Судалгааны зорилго	5
1.2. Судалгааны зорилт	5
1.3. Судалгааны хамрах хүрээ	5
1.3.1. Судалгааны эх олонлог, хамрах хүрээ, түүвэрлэлтийн нэгж	5
1.3.2. Түүврийн зохиомж, хэмжээ, хуваарилалт	5
1.4. Судалгааны аргазүй.....	6
1.5. Судалгааны тайлан боловсруулах аргачлал, бүрэлдэхүүн	6
Хоёр. ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ ДАВТАМЖ, ЧАНАР, САЙЖРУУЛАЛТ .	8
2.1. Үйлчилгээ авах давтамж, хугацаа	8
2.2. Үйлчилгээ авахад учрах, хүндрэл чирэгдэл	9
2.3. Хууль тогтоомжийн хэрэгжилт болон татвар, хураамжийн тухай үнэлгээ	15
Гурав. АЖИЛЧДЫН ХАРИЛЦАА, СУРГАЛТ, ЗӨВЛӨГӨӨ.....	17
3.1. Ажилчдын ур чадвар, харилцааны талаарх үнэлгээ	17
3.2. Гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулдаг сургалтын талаарх үнэлгээ	26
3.3. Хүнд суртал, хахуулийн талаарх үнэлгээ	26
Дөрөв. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН, ТАВ ТУХ.....	30
4.1. Танхимын тохижилт, тохь тухтай байдлын үнэлгээ	30
4.2. Гадна хаяг, орц, гарц болон зогсоолын талаарх үнэлгээ.....	31
4.3. Багаж, төхөөрөмжийн ажиллагаа болон интернет холбогдох нөхцөлийн үнэлгээ.	34
Тав. МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ	36
5.1. Мэдээллийн эх сурвалжийн талаарх үнэлгээ	36
5.2. Гаалийн байгууллагын сайт болон лавлах утасны хэрэглээ, үнэлгээ.....	40
5.3. Танилцуулга, брошур, мэдээллийн самбарын хэрэглээ, үнэлгээ.....	41
Зургаа. ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	42
6.1. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээний сэтгэл ханамж.....	42
6.2. Сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлс	44
Долоо. ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМЗҮЙН ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	46
Найм. ДҮГНЭЛТ.....	47

График, хүснэгтийн жагсаалт

Зураг 1. Гаалийн байгууллагаар идэвхтэй үйлчлүүлж эхэлсэн хугацаа	8
Зураг 2. Гаалийн байгууллагаар жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамж	8
Зураг 3. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн эсэхээр	9
Зураг 4. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн эсэхээр	10
Зураг 5. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр	10
Зураг 6. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр	10
Зураг 7. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар	11
Зураг 8. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар	11
Зураг 9. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар	11
Зураг 10. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар	12
Зураг 11. Барааг мэдүүлэх үеийн хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээ	12
Зураг 12. Баримт бичиг шалгах, үйлчилгээний явцын хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээ	13
Зураг 13. Бараа шалгах явцын хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээ	13
Зураг 14. Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцын хүндрэл чирэгдлийн үнэлгээ	14
Зураг 15. Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээ	14
Зураг 16. Бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хурд	14
Зураг 17. Бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хурд, оролцогчийн төрөл	15
Зураг 18. Бүрдүүлэх материалыг хурдан шийдвэрлэж өгдөг үнэлгээ, зарим гаалийн газраар	15
Зураг 19. Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах чиглэлд хийж байгаа ажлын үнэлгээ	16
Зураг 20. Татвар, хураамжийн талаарх оролцогчдын үнэлгээ	16
Зураг 21. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал	17
Зураг 22. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал, оролцогчийн төрлөөр	17
Зураг 23. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал, үйлчлүүлсэн хугацаагаар	18
Зураг 24. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ	18
Зураг 25. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх	19
Зураг 26. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр	19
Зураг 27. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар	19
Зураг 28. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар	20
Зураг 29. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ	20
Зураг 30. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх	20
Зураг 31. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр	21
Зураг 32. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар	21
Зураг 33. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар	22
Зураг 34. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ	22
Зураг 35. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх	22
Зураг 36. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр	23

Зураг 37. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар.....	23
Зураг 38. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар.....	23
Зураг 39. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ.....	24
Зураг 40. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх.....	24
Зураг 41. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр.....	24
Зураг 42. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар.....	25
Зураг 43. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар.....	25
Зураг 44. Гаалийн ажилчдын гадаад үзэмж, хувцаслалтын үнэлгээ.....	25
Зураг 45. Гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулдаг сургалтад сууж байсан эсэх.....	26
Зураг 46. Сургалтад сууж үзсэн оролцогч нарын хувьд сургалтын үр өгөөжийн үнэлгээ.....	26
Зураг 47. Гаалийн харилцаанд оролцогч нар явуулдаг сургалтын хүртээмжийн үнэлгээ.....	26
Зураг 48. Гаалийн байгууллага болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ.....	27
Зураг 49. Гаалийн байгууллага болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ.....	28
Зураг 50. Хахууль өгөхийг шаардсан тохиолдол байсан эсэх үнэлгээ.....	29
Зураг 51. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал, танхимын тохь тухтай байдал.....	30
Зураг 52. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал, танхимын тохь тухтай байдал, зарим гаалийн газраар.....	30
Зураг 53. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал танхимын тохижилт, гэрэлтүүлэг.....	31
Зураг 54. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал танхимын тохижилт, гэрэлтүүлэг, зарим гаалийн газраар.....	31
Зураг 55. Гадна хаяг, орц, гарцын тэмдэглээний ойлгомжтой байдал.....	31
Зураг 56. Гадна хаяг, орц, гарцын тэмдэглээний ойлгомжтой байдал, зарим гаалийн газраар.....	32
Зураг 57. Гадна зогсоолын хүртээмж.....	32
Зураг 58. Гадна зогсоолын хүртээмж, зарим гаалийн газраар.....	33
Зураг 59. Гадна зогсоолын зохион байгуулалт.....	33
Зураг 60. Гадна зогсоолын зохион байгуулалт, зарим гаалийн газраар.....	33
Зураг 61. Хянах, ажиглах, шалган нэвтрүүлэх тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа.....	34
Зураг 62. Хянан, ажиглах, шалган нэвтрүүлэх тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа, зарим гаалийн газраар.....	34
Зураг 63. Бараа материалыг ариутгах тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа.....	34
Зураг 64. Бараа материалыг ариутгах тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа, зарим гаалийн газраар.....	35
Зураг 65. Заал танхимд интернэтэд холбогдох нөхцлийн үнэлгээ.....	35
Зураг 66. Заал танхимд интернэтэд холбогдох нөхцлийн үнэлгээ, зарим гаалийн газраар.....	35
Зураг 67. Гаалийн байгууллагын тухай мэдээлэл авдаг эх сурвалж.....	36
Зураг 68. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг олж авахад хүндрэлтэй эсэх.....	37
Зураг 69. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг цаг тухайд нь авч байгаа эсэх.....	38
Зураг 70. Гаалийн байгууллагын тухай мэдээлэл авахыг хүсэж буй эх сурвалж.....	39
Зураг 71. Гаалийн байгууллагын сайтыг мэддэг эсэх үнэлгээ.....	40
Зураг 72. Сайтаас хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг эсэх үнэлгээ.....	40
Зураг 73. Гаалийн байгууллагын лавлах утсыг мэддэг эсэх үнэлгээ.....	40
Зураг 74. Лавлах утаснаас хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг эсэх үнэлгээ.....	41
Зураг 75. Лавлах утасны операторын харилцааны үнэлгээ.....	41
Зураг 76. Танилцуулга брошурын хүртээмжийн үнэлгээ.....	41

Зураг 77. Мэдээллийн самбартаа мэдээлэл байршуулдаг эсэх үнэлгээ.....	41
Зураг 78. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ.	42
Зураг 79. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх.....	42
Зураг 80. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр.....	43
Зураг 81. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар.....	43
Зураг 82. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар.....	43
Зураг 83. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд Ковидын үеийн нөлөөлөл.....	44
Зураг 84. Оролцогчийн төрөл.....	46
Зураг 85. Судалгаанд оролцогчийн нас.....	46
Зураг 86. Судалгаанд оролцогчийн хүйс.....	46
Зураг 87. Судалгаанд оролцогчийн боловсрол.....	46
Зураг 88. Судалгаанд оролцогчийн байршил.....	46
Зураг 89. Судалгаанд оролцогчийн боловсрол.....	46
Хүснэгт 1. Түүврийн хуваарилалт.....	6
Хүснэгт 2. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл.....	9
Хүснэгт 3. Гаалийн байгууллагын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр.....	27
Хүснэгт 4. Хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр.....	27
Хүснэгт 5. Гаалийн байгууллагын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр.....	28
Хүснэгт 6. Хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр.....	28
Хүснэгт 7. Хахууль өгөхийг шаардсан тохиолдол байсан эсэх үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр.....	29
Хүснэгт 8. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг олж авахад хүндрэлтэй эсэх, үйлчлүүлсэн жилээр.....	37
Хүснэгт 9. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг цаг тухайд нь авч байгаа эсэх, үйлчлүүлсэн жилээр.....	38
Хүснэгт 10. Мэдээлэл авдаг болон авахыг хүсдэг эх сурвалжийн зөрүү.....	39
Хүснэгт 11. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нөлөөлсөн байх боломжтой хүчин зүйслийн үр дүн.....	44

Нэг. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА

Энэ бүлэгт судалгааны зорилго, зорилт, аргазүй болон мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалтын үе шатын талаар дэлгэрэнгүй тайлбарлана.

1.1. Судалгааны зорилго

Гаалийн ерөнхий газар, түүний харьяа байгууллагуудын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, ААНБ-д үзүүлж байгаа ажил, үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ, санаа бодлыг тодорхойлоход энэхүү судалгааны зорилго оршино

1.2. Судалгааны зорилт

Судалгааны ажлын хүрээнд дараах зорилтуудыг тавьж ажиллалаа. Үүнд:

- ❖ Үйлчилгээ авах давтамж, чанар, сайжруулалтыг үнэлэх
- ❖ Ажилчдын харилцаа, мэдлэг, ур чадварыг үнэлэх
- ❖ Үйлчилгээний орчин, тав тухтай байдлыг үнэлэх
- ❖ Гаалийн байгууллагын мэдээллийн хүртээмж, мэдээлэл авах эх сурвалжийг үнэлэх
- ❖ Гаалийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлсийг үнэлэх

1.3. Судалгааны хамрах хүрээ

Судалгааны түүврийн зохиомжийн үндсэн элементүүд болох эх олонлог, хамрах хүрээ, түүвэрлэлтийн нэгж, түүврийн үе шат болон бүлэглэлт, түүврийн хэмжээ болон түүний хуваарилалт, түүврийн хүрээ болон анхан шатны нэгжийн сонголт зэргийг тайлбарласан болно.

1.3.1. Судалгааны эх олонлог, хамрах хүрээ, түүвэрлэлтийн нэгж

Судалгааны эх олонлог:	Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан нийт иргэн болон ААНБ байна.
Судалгааны хамрах хүрээ:	Гаалийн ерөнхий газар, түүний харьяа байгууллагуудаас сонгогдсон гаалийн газрууд байна.
Түүвэрлэлтийн нэгж:	Сонгогдсон гаалийн байгууллагуудаар үйлчлүүлж байсан иргэн, ААНБ байна.

1.3.2. Түүврийн зохиомж, хэмжээ, хуваарилалт

Судалгааны үр дүнд тооцогдох үндсэн үзүүлэлтүүдийг статистикийн хувьд бодитой байдлаар энгийн санамсаргүй түүврийг ашиглана.

Судалгааны түүврийн хэмжээг 400 байхаар тооцов. Түүврийн хэмжээг тооцохдоо дараах томъёог ашиглав.

$$n = \frac{Z^2 * p * (1 - p)}{D^2} = n = \frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.049^2} = 400$$

Үзүүлэлт	Утга	Тайлбар:
p	0.5	p=0.5 үед түүврийн хамгийн их байх боломжтой.
Z	1.96	95% итгэх магадлалтай үед Z утга 1.96 байдаг.
D	0.049	Алдааны магадлал буурах тусам түүврийн хэмжээ өснө.

Хүснэгт 1. Түүрийн хуваарилалт

#	Гаалийн газрын нэр	ААНБ	Иргэн	НИЙТ
1	Улаанбаатар дахь гаалийн газар	20	40	60
2	Замын-Үүд дэх гаалийн газар	30	30	60
3	Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар	20	20	40
4	Чингис хаан ОУНБ дахь гаалийн газар	20	20	40
5	Сэлэнгэ дэх гаалийн газар	20	20	40
6	Сайншанд дахь гаалийн газар	7	13	20
7	Гашуунсухайт дахь гаалийн газар	8	12	20
8	Баян-Өлгий дэх гаалийн газар	8	12	20
9	Дархан-Уул аймаг дахь гаалийн газар	15	5	20
10	Орхон дахь гаалийн газар	17	3	20
11	Шивээхүрэн дахь гаалийн газар	17	3	20
12	Увс дахь гаалийн газар	10	10	20
13	Дорнод дахь гаалийн газар	18	2	20
НИЙТ		210	190	400

1.4. Судалгааны аргазүй

Тус судалгааны мэдээллийг цуглуулахдаа аль болох Face to Face буюу нүүр тулсан ярилцлагын аргыг ашиглахыг зорьсон бөгөөд зайлшгүй шаардлагаар утас болон мэйлээр судалгаа авах цөөн тохиолдол байсан. Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо захиалагчаас ирсэн бүртгэлийн мэдээлэлд үндэслэн Excel програмын тусламжтайгаар санамсаргүйгээр сонгосон бөгөөд сонгогдсон оролцогчийн утас холбогдохгүй байх, оролцохоос татгалзсан зэрэг тохиолдолд нөхөн сонгох зарчмаар хийгдсэн.

Асуулгын хуудас нь 60 орчим үндсэн асуулттайгаар зохиогдсон ба нэг асуулгын хуудсыг бөглүүлэхэд 20-25 минут шаардагдаж байсан.

Програмын тусламжтайгаар санамсаргүйгээр сонгоход тулгарч байсан гол асуудал нь сонгогдсон оролцогчид өөрийн биеэр гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлдэггүй, ихэвчлэн зууч компаниудаар дамжуулан үйлчлүүлдэг учир үнэлж мэдэхгүй үзүүлэлт их гарч байсан. Мөн тухайн иргэн, байгууллагатай холбогдох утасны дугаарыг “хаанаас олсон” зэрэг мэдээлэл шаардах, эмээх, гаалийн байгууллагаас зугатах, төвөгшөөх зэрэг сөрөг хандлагуудаас шалтгаалан судалгаанд оролцохоос татгалзах тохиолдол цөөнгүй байсан.

Мэдээлэл олборлох талбайн ажлын асуулга бөглүүлэх хугацаа гэхээсээ илүүтэйгээр судалгаанд оролцогчоо олох, зөвшөөрүүлэх, нэг оролцогчоос нөгөө оролцогч руу хүрэх хугацаа зэрэг нь удаашруулах, хүндрүүлэх нөхцөл болж байсан.

1.5. Судалгааны тайлан боловсруулах аргачлал, бүрэлдэхүүн

Судалгааны тайланг боловсруулахдаа асуулгын хуудсыг CSPRO 7.0 програмд оруулж, SPSS програмаар боловсруулалт хийгдэж дүнг нэгтгэсэн. Нэгтгэсэн дүнг хүснэгт, графикаар илэрхийлэн, шаардлагатай зарим харьцуулалтуудыг хийж тайланд тусгалаа. Мөн SPSS програмаас гаргасан нэгтгэсэн дүнг хавсралт хэсэгт оруулсан.

Тайлангийн бүрэлдэхүүн:

- ◆ Судалгааны тайлан
- ◆ Асуулгын хуудас
- ◆ SPSS дата
- ◆ Нэгтгэсэн хүснэгтүүд

Хоёр. ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ ДАВТАМЖ, ЧАНАР, САЙЖРУУЛАЛТ

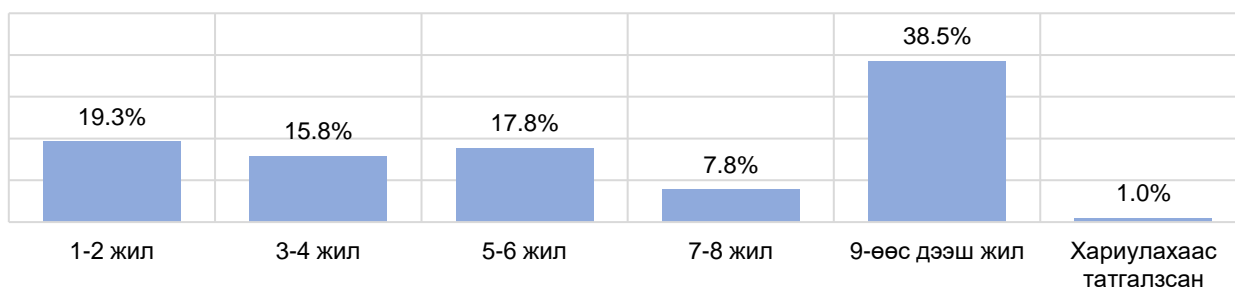
Судалгаанд оролцогчид гаалийн байгууллагаар ямар давтамжтай үйлчлүүлдэг, үйлчилгээ авах үе шат тус бүр дээр ямар хүндрэл, чирэгдэл үүсдэг тухай болон хуулийн хэрэгжилтийг хангуулах чиглэлд хийж буй ажлын үнэлгээ зэрэг асуултуудын үр дүнг энэхүү бүлгээр харуулна. Ингэхдээ эдгээр асуултуудын үр дүнг оролцогчийн төрөл, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх болон бусад харьцуулалтаар харьцуулан харуулна.

2.1. Үйлчилгээ авах давтамж, хугацаа

Энэхүү бүлгээр судалгаанд оролцогчид гаалийн байгууллагаар ямар хугацаанд үйлчлүүлсэн, жилд дунджаар хэдэн удаа үйлчлүүлдэг талаар асуусан асуултын үр дүнг харуулна.

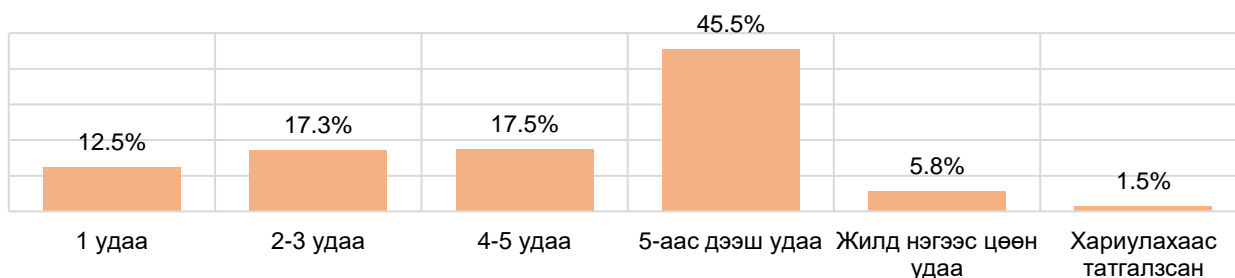
Энэхүү асуултын гол зорилго нь гаалийн байгууллагаар хэр их үйлчлүүлж байна гэдгийг тодруулахаас илүүтэйгээр сэтгэл ханамж болон бусад үнэлгээнд үйлчлүүлсэн жил болон үйлчлүүлдэг давтамжийн нөлөө байна уу гэдгийг тодруулах юм.

Зураг 1. Гаалийн байгууллагаар идэвхтэй үйлчлүүлж эхэлсэн хугацаа



Гаалийн байгууллагаар 9 буюу түүнээс олон жил үйлчлүүлсэн оролцогчид 38.5% буюу 5 оролцогч бүрийн 2 нь энэ бүлэгт хамаарч байна. Цаашид харьцуулсан шинжилгээ хийхдээ хэт бага оролцогчидтой бүлэг байлгахгүйн үүднээс “5-6 жил” болон “7-8” жил гэсэн бүлгүүдийн нэгтгэн “5-8” жил үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдийн үнэлгээ гэсэн байдлаар харьцуулан харуулна.

Зураг 2. Гаалийн байгууллагаар жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамж



Гаалийн байгууллагаар жилд дунджаар 5-аас дээш удаа үйлчлүүлдэг оролцогчид 45.5% буюу 9 оролцогч тутмын 2 нь байна. Цаашид харьцуулсан шинжилгээ хийхдээ хэт бага оролцогчидтой бүлэг байлгахгүйн үүднээс “жилд нэгээс цөөн удаа” болон “1 удаа” гэсэн бүлгүүдийг, мөн “2-3 удаа” болон “4-5 удаа” гэсэн бүлгүүдийг нэгтгэн харуулна. Өөрөөр хэлбэл энэ асуултын хүрээнд “1 ба түүнээс цөөн удаа”, “2-5 удаа” болон “5-аас дээш жил” гэсэн гурван бүлгээр харьцуулсан шинжилгээ хийгдэнэ гэж ойлгоно.

2.2. Үйлчилгээ авахад учрах, хүндрэл чирэгдэл

Энэ бүлгээр хэрэглэгч гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэх үе шат тус бүрд хүндрэл, чирэгдэл хэр их гардаг талаар асуусан асуултын үр дүнг харьцуулсан байдлаар харуулна.

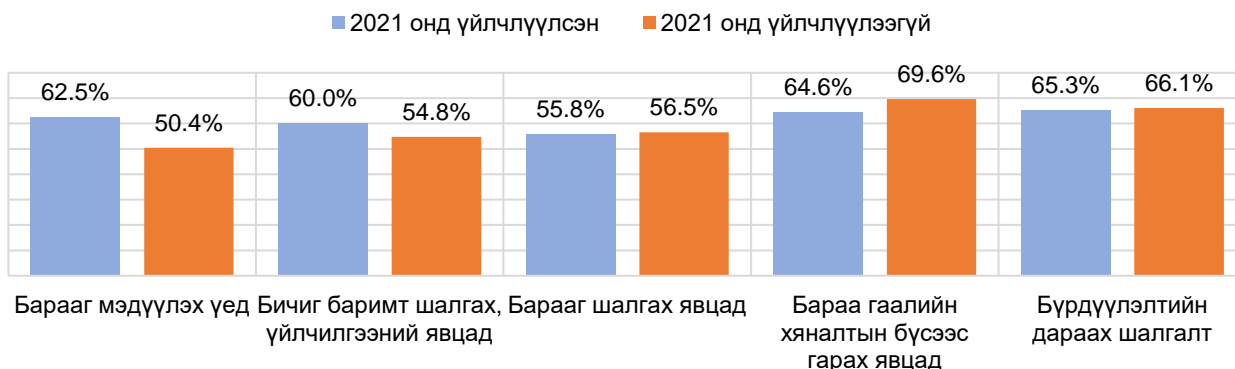
Хүснэгт 2. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл

		Маш их	Ер нь их	Сөрөг хариулт	Ер нь бага	Маш бага	Эерэг хариулт	Мэдэхгүй	НИЙТ
1	Барааг мэдүүлэх үед	9.8%	25.5%	35.3%	34.3%	24.8%	59.0%	5.8%	100.0%
2	Бичиг баримт шалгах үйлчилгээний хувьд	11.3%	26.3%	37.5%	35.3%	23.3%	58.5%	4.0%	100.0%
3	Барааг шалгах явцад	9.3%	29.3%	38.5%	33.3%	22.8%	56.0%	5.5%	100.0%
4	Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцад	5.5%	20.3%	25.8%	36.0%	30.0%	66.0%	8.3%	100.0%
5	Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалт	6.5%	16.0%	22.5%	37.3%	28.3%	65.5%	12.0%	100.0%

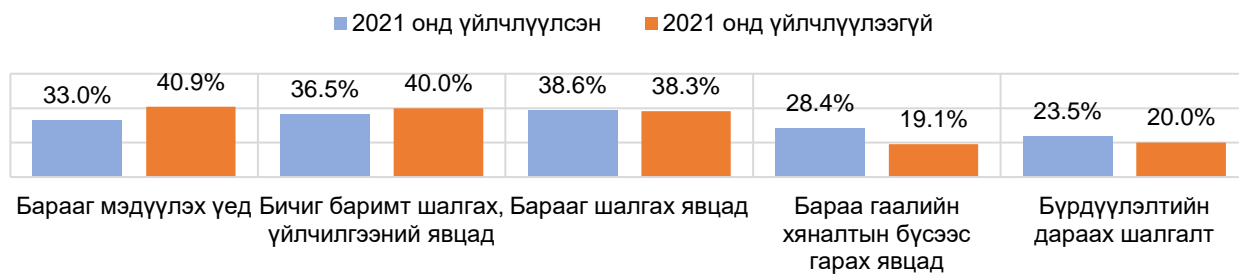
Үр дүнгээс харахад хүндрэл, чирэгдэл их гардаг буюу сөрөг хариултын түвшин эхний 3 үе шатанд 35-40%-тай буюу харьцангуй өндөр дүнтэй байна. Харин бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах, бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын хүндрэл, чирэгдэл харьцангуй бага гардаг гэсэн үр дүн гарчээ. Эсрэгээрээ хүндрэл, чирэгдэл бага гардаг буюу эерэг хариултын түвшин бүх үе шатанд 60-65% орчим байна. Өөрөөр хэлбэл 10 оролцогч тутмын 6 нь гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл, чирэгдэл гардаггүй гэж хариулсан бол үлдсэн 4 нь хүндрэл, чирэгдэл тулгардаг гэж хариулжээ.

Дээрх үр дүнг 2021 онд үйлчлүүлсэн болон үйлчлүүлээгүй оролцогчдоор харьцуулан харахад ойролцоо үнэлгээтэй буюу онцлох ялгаа харагдахгүй байна. Өөрөөр хэлбэл 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх нь хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээнд нөлөөгүй байна.

Зураг 3. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн эсэхээр

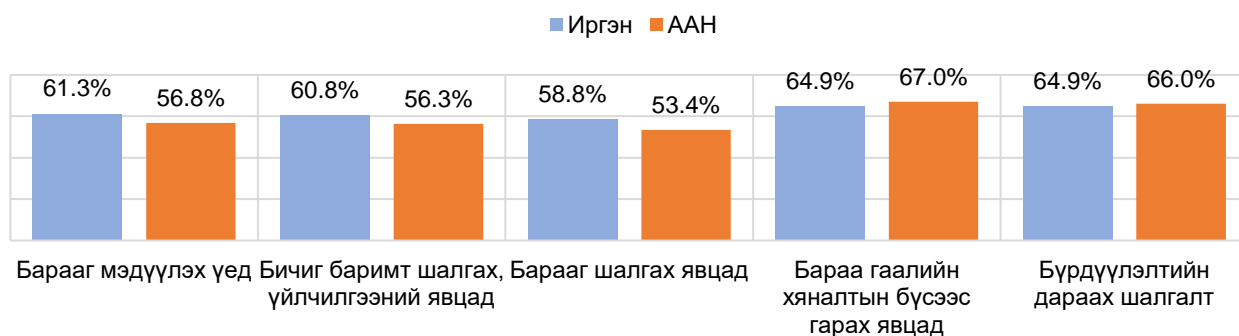


Зураг 4. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн эсэхээр

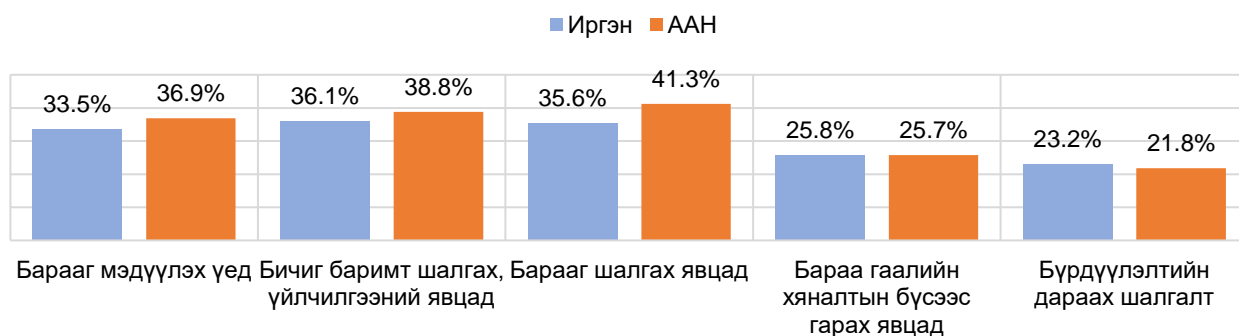


Хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээг оролцогчийн төрлөөр харьцуулан харахад үзүүлэлтүүдийн хооронд ихдээ 3-4% зөрүү гарч байна. Энэ нь түүвэр судалгааны хувьд байж болох зөрүү бөгөөд бодит байдал дээр оролцогчийн төрлийн ялгаа хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээнд нөлөөгүй байна гэж үзэж болно.

Зураг 5. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр

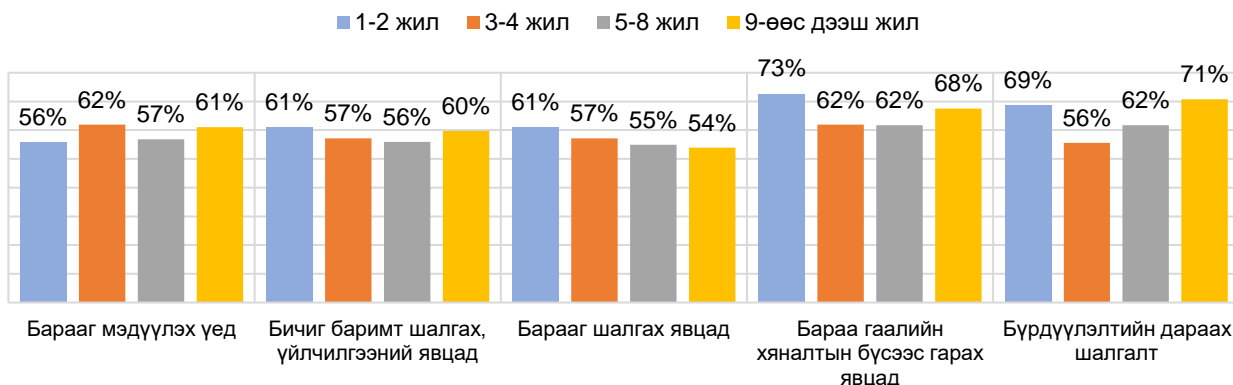


Зураг 6. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр

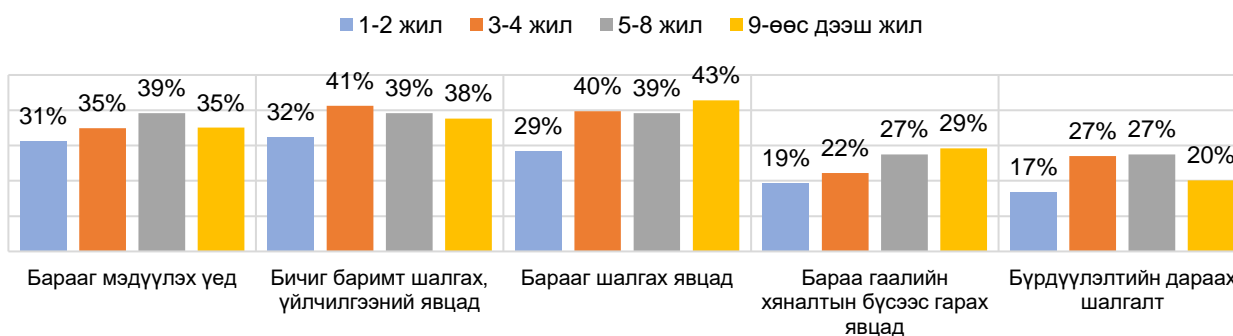


Хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээг үйлчлүүлсэн жилээр харьцуулан харвал үйлчлүүлсэн жил өсөх тусам барааг шалгах явцын эерэг үнэлгээ буурч байгаа нь ажиглагдаж байна. Мөн бараа гаалийн бүсээс гарах явцын эерэг үнэлгээ нь 1-2 жил үйлчлүүлсэн буюу шинэ хэрэглэгчид, 9-өөс дээш жил үйлчлүүлсэн буюу тогтмол үйлчлүүлэгчдийн хувьд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байна.

Зураг 7. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар

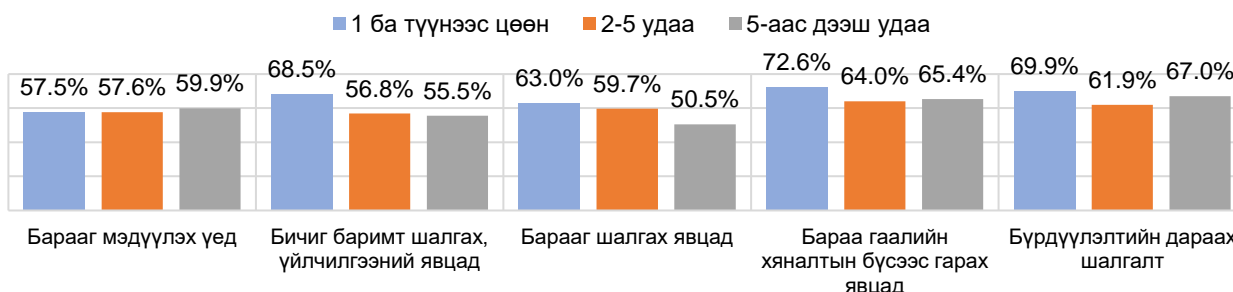


Зураг 8. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар

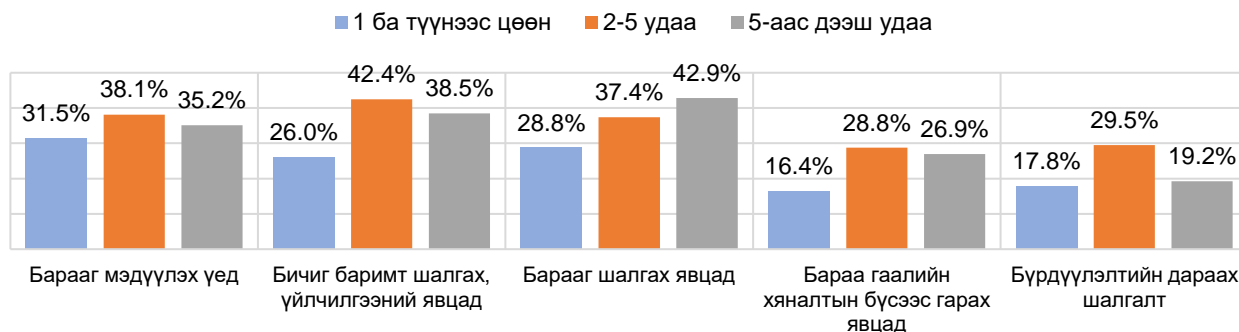


Хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээг жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар харьцуулан харахад жилд нэг буюу түүнээс цөөн удаа үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн хувьд эерэг үнэлгээ харьцангуй өндөр, сөрөг үнэлгээ харьцангуй бага байна. Өөрөөр хэлбэл гаалийн байгууллагын зүгээс хүндрэл, чирэгдэл гаргахгүй байсан ч жилд олон удаа үйлчлүүлэх нь тухайн хэрэглэгчийн хувьд хүндрэл, чирэгдэлтэй мэт санагдах нөхцөл тодорхой хэсэгт нь байж болохыг энэ үр дүн харуулж байна.

Зураг 9. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, ЭЕРЭГ үнэлгээ, жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар

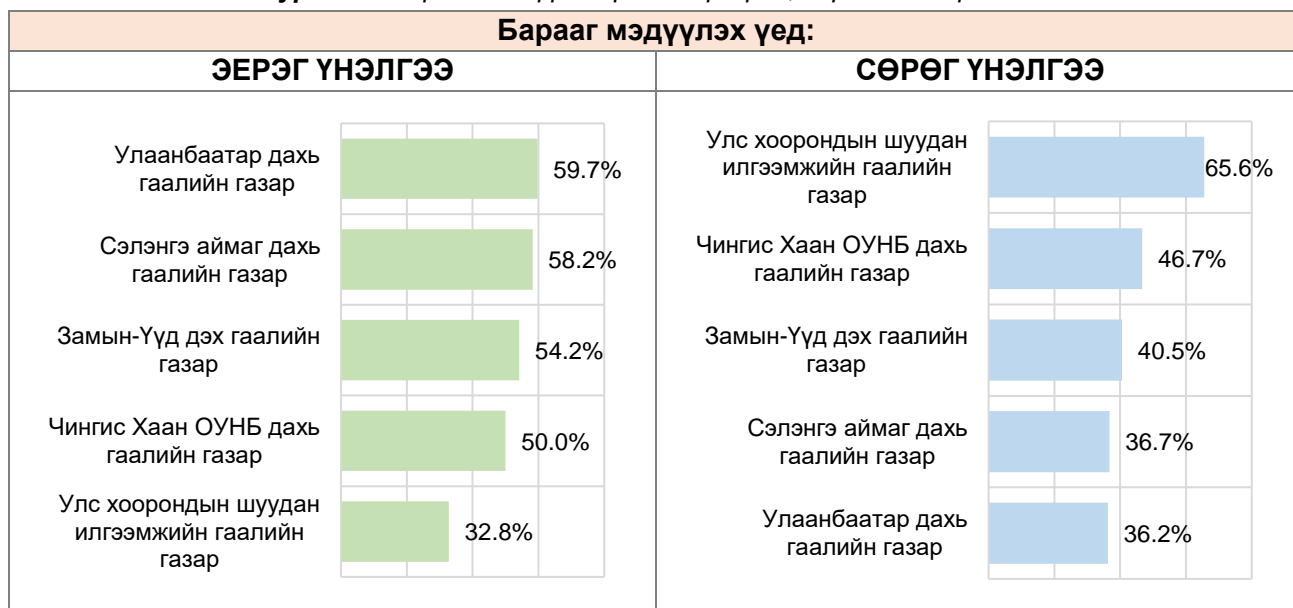


Зураг 10. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүндрэл, чирэгдэл, СӨРӨГ үнэлгээ, жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар

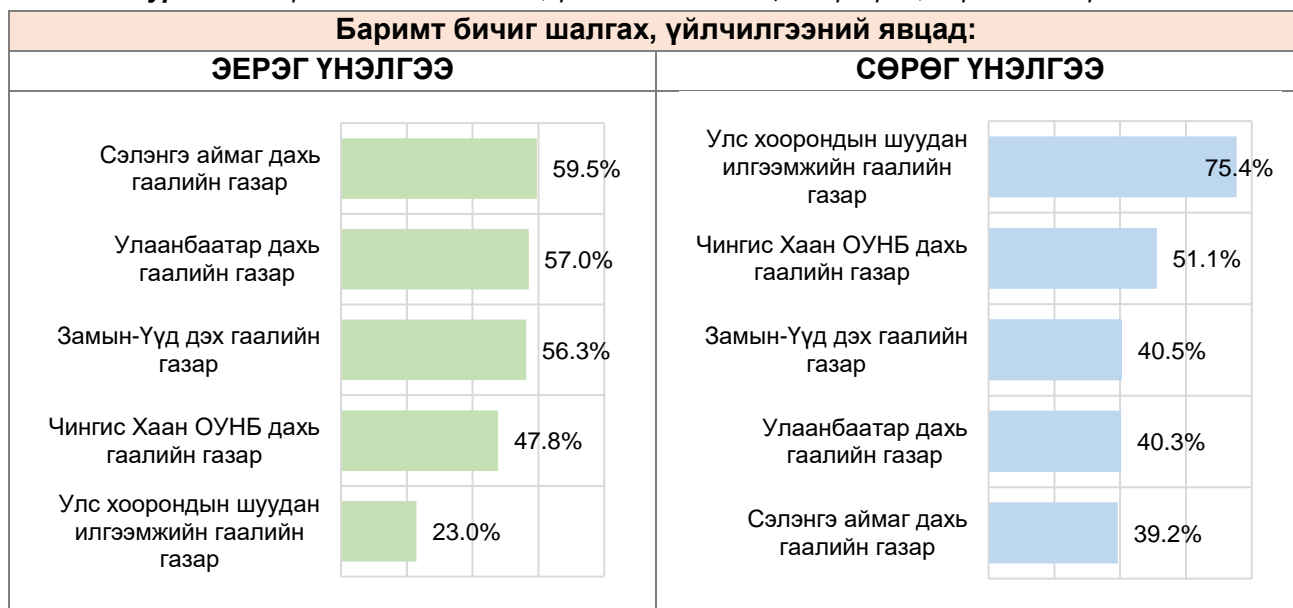


Судалгаанд 13 гаалийн газрын хэрэглэгчид хамрагдсан ба хамгийн багадаа нэг гаалийн байгууллагын 20 хэрэглэгч хамрагдсан. Гэхдээ 20 хэрэглэгч буюу түүврийн хэмжээ 20 байх нь статистикийн хувьд үр дүн гаргахад учир дутагдалтай тул хамгийн багадаа 50 хэрэглэгч судалгаанд оролцсон 5 гаалийн газрын хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээг үе шат тус бүрээр дор харуулав.

Зураг 11. Барааг мэдүүлэх үеийн хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээ

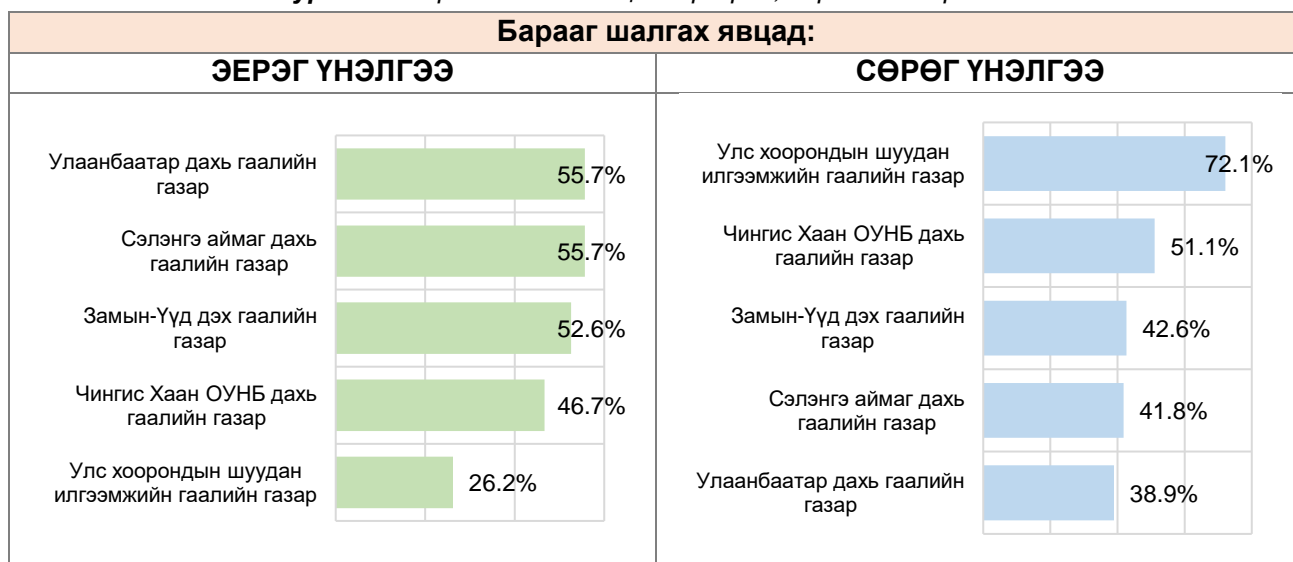


Барааг мэдүүлэх үед хүндрэл, чирэгдэл бага гардаг буюу эерэг үнэлгээгээр Улаанбаатар хот дахь гаалийн газар тэргүүлж байгаа бол, Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар хүндрэл, чирэгдэл хамгийн их гардаг гэж үнэлэгджээ.

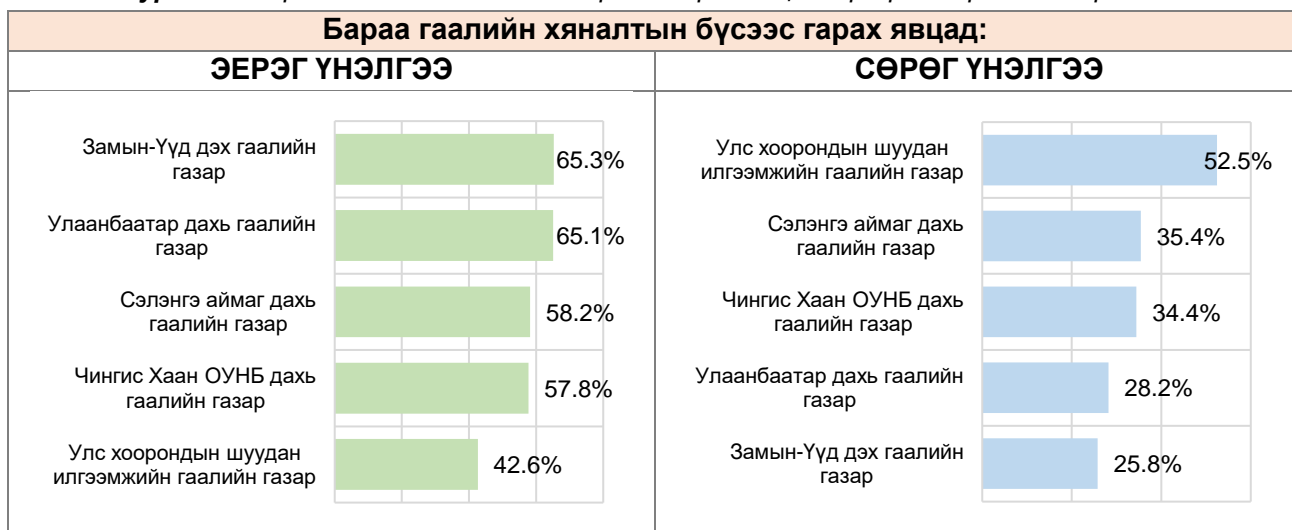
Зураг 12. Баримт бичиг шалгах, үйлчилгээний явцын хүндрэл, чирээдлийн үнэлгээ

Барааг мэдүүлэх үед хүндрэл, чирээдэл бага гардаг буюу эерэг үнэлгээгээр Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газар тэргүүлж байгаа бол, Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар хүндрэл, чирээдэл хамгийн их гардаг гэж үнэлэгджээ.

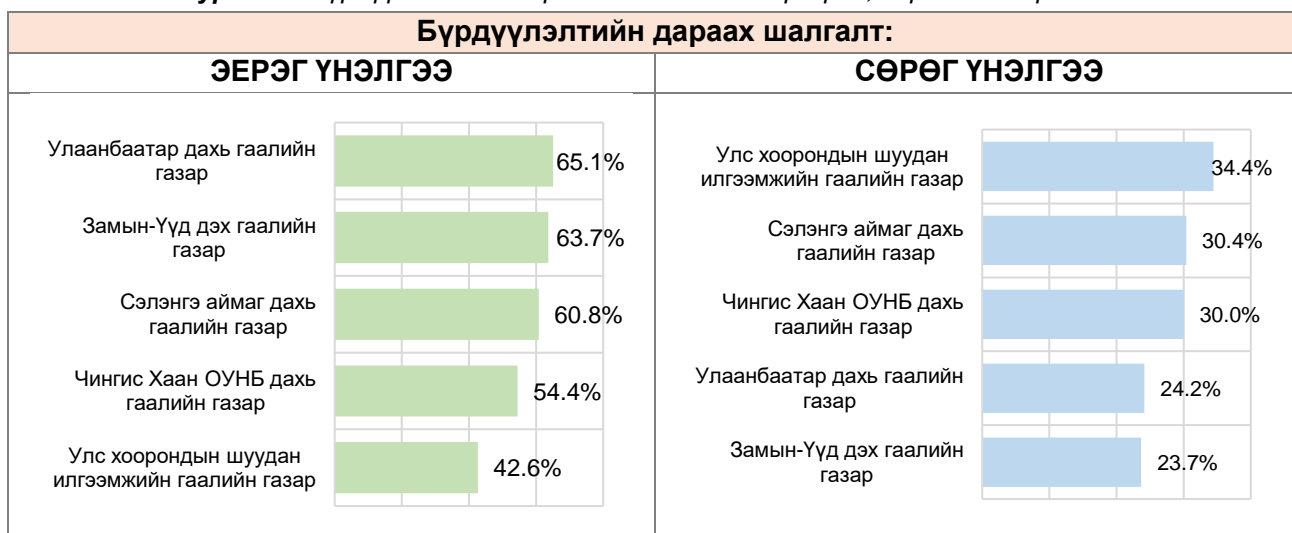
Бусад үе шатын хувьд Улс хоорондын шуудан илгээмжийн газар хамгийн их хүндрэл, чирээдэл учруулдаг газар гэж тухайн гаалийн газраар үйлчлүүлж байсан оролцогчид дүгнэжээ. Харин Улаанбаатар хот дахь гаалийн газар болон Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газрууд хэдийгээр хүндрэл чирээдэл гаргадаг ч бусад газруудтай харьцуулахад харьцангуй бага гаргадаг гэж үнэлэгдсэн байна.

Зураг 13. Бараа шалгах явцын хүндрэл, чирээдлийн үнэлгээ

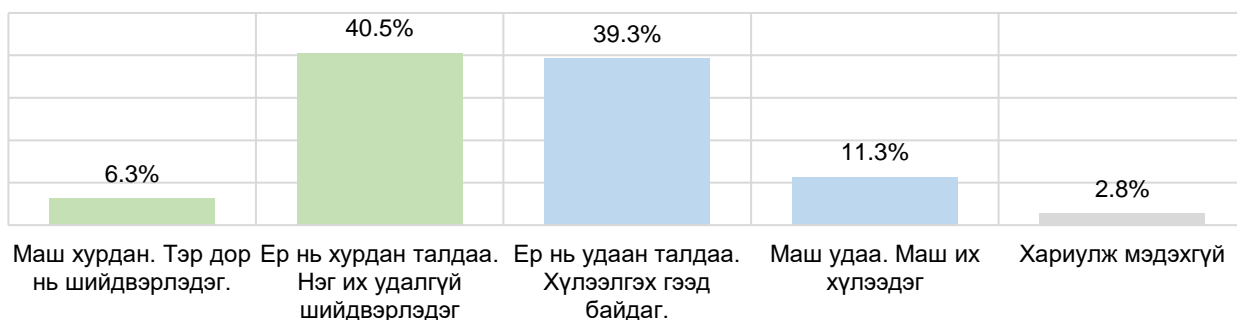
Зураг 14. Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцын хүндрэл чирээдлийн үнэлгээ



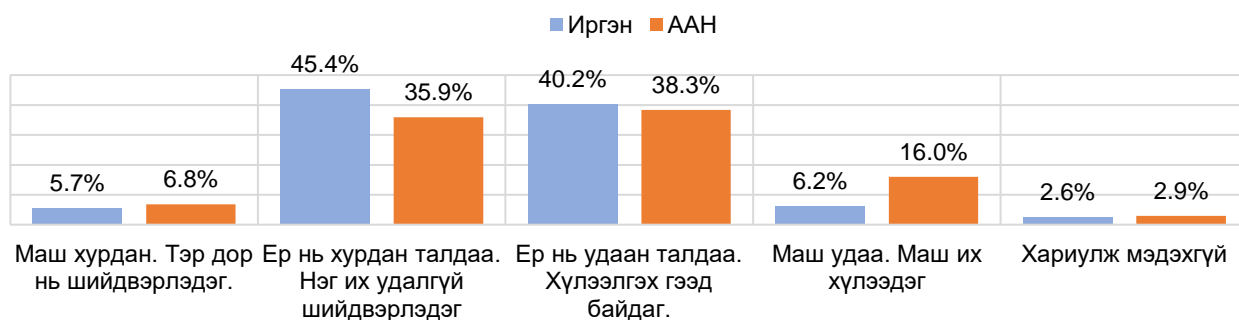
Зураг 15. Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын хүндрэл, чирээдлийн үнэлгээ



Зураг 16. Бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хурд



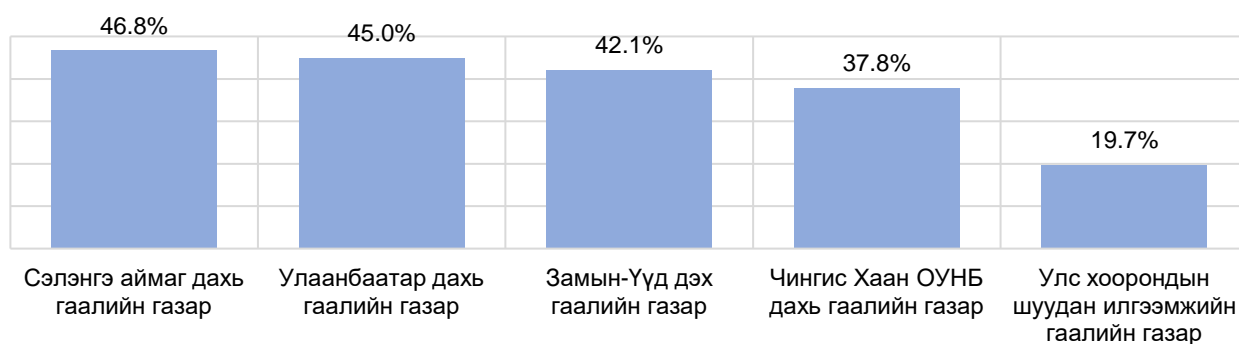
Зураг 17. Бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хурд, оролцогчийн төрөл



Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд оролцогч 2 хэрэглэгч тутмын 1 нь бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хугацааг удаан гэж үнэлсэн ба энэ хандлага ААНБ-уудын хувьд илүү байгаа нь харагдлаа.

Дээрх үр дүнгээс маш хурдан болон ер нь хурдан шийдвэрлэдэг гэсэн хариултуудыг нэгтгэн зарим гаалийн газруудын үнэлгээг харуулбал:

Зураг 18. Бүрдүүлэх материалыг хурдан шийдвэрлэж өгдөг үнэлгээ, зарим гаалийн газраар

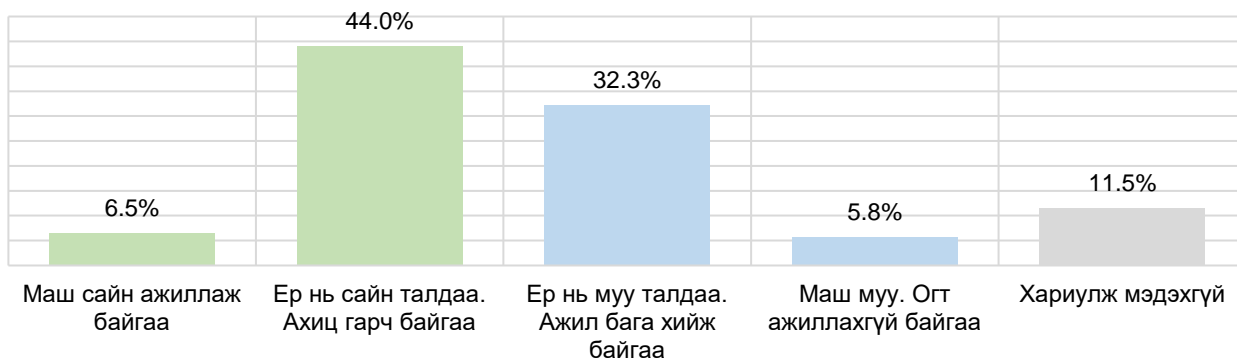


Сэлэнгэ аймгийн гаалийн газрын хэрэглэгчдээс 46.8 хувь нь бүрдүүлсэн материалыг хурдан шийдвэрлэж өгдөг гэж үнэлсэн нь бусад гаалийн газруудаас хамгийн өндөр үнэлгээ байлаа. Харин Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газрын хувьд хүндрэл, чирэгдэл их гэсэн үнэлгээг дагаад удаан гэсэн үнэлгээ давамгайлж байна.

2.3. Хууль тогтоомжийн хэрэгжилт болон татвар, хураамжийн тухай үнэлгээ

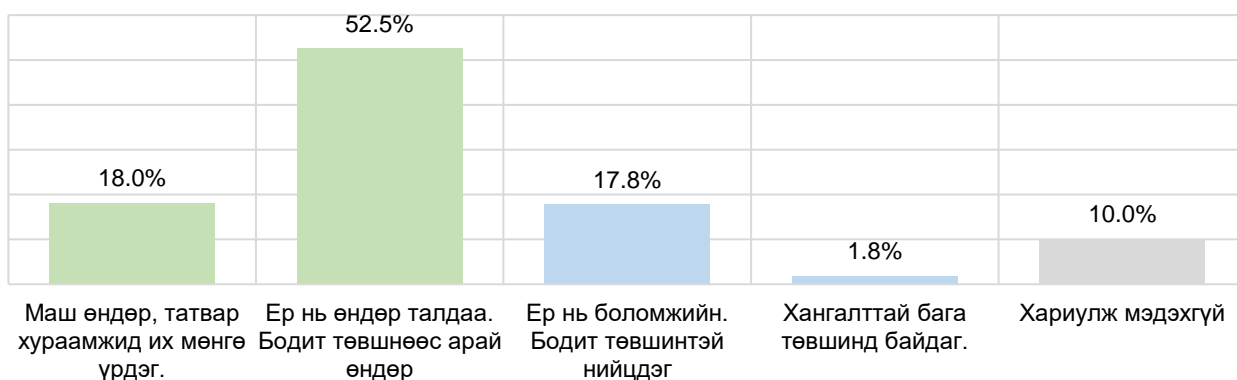
Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах чиглэлд хийж байгаа ажлыг судалгаанд оролцогчдын 50% нь эерэг буюу сайн ажиллаж байгаа гэж дүгнэжээ. Энэхүү үр дүнг оролцогчийн төрөл, үйлчлүүлсэн хугацаа болон бусад харьцуулалтаар харахад ялгаа төдийлөн ажиглагдаагүй ойролцоо үнэлгээ өгсөн байна.

Зураг 19. Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах чиглэлд хийж байгаа ажлын үнэлгээ



Өнөөгийн татвар, хураамжийг ямар түвшинд байгаа талаар хэрэглэгчдээс тодруулахад ердөө 20% орчим нь боломжийн буюу хүлээн зөвшөөрөхүйц түвшинд байгаа гэж үнэлсэн. Энэхүү үр дүнг оролцогчийн төрөл, үйлчлүүлсэн хугацаа болон бусад харьцуулалтаар харахад ялгаа төдийлөн ажиглагдаагүй ойролцоо үнэлгээ өгсөн байна.

Зураг 20. Татвар, хураамжийн талаарх оролцогчдын үнэлгээ



Гурав. АЖИЛЧДЫН ХАРИЛЦАА, СУРГАЛТ, ЗӨВЛӨГӨӨ

Энэ бүлгээр ажилчдын мэдлэг ур чадвар, харилцаа, сургалт зөвлөгөө болон хүнд суртал, хээл хахуулийн талаар тодруулсан асуултын үр дүнг харуулна.

3.1. Ажилчдын ур чадвар, харилцааны талаарх үнэлгээ

Энэ бүлгээр ажилчдын мэдлэг ур чадвар, харилцааны талаар тодруулсан хэд хэдэн асуултын үр дүн зарим үзүүлэлтээр харьцуулсан байдлаар харуулна.

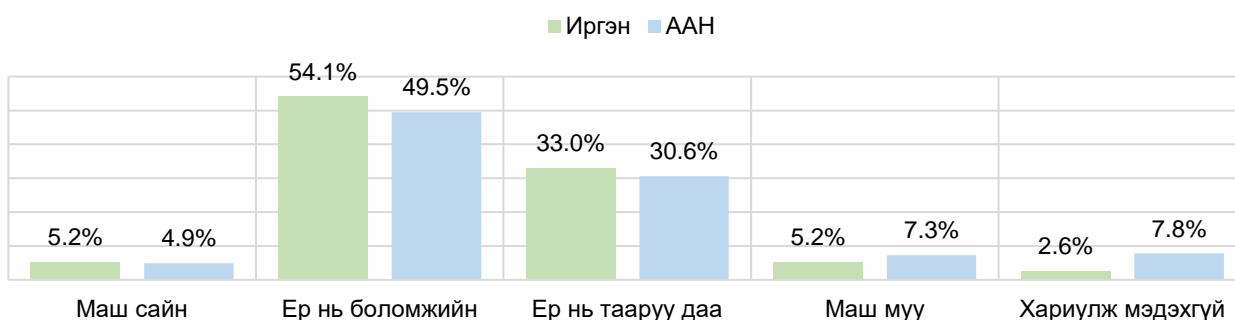
Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдлыг нийт оролцогчдын 56.8% нь эерэгээр буюу боломжийн сайн үнэлгээ өгсөн бол 38.1% нь сөрөг буюу тааруу үнэлгээ өгчээ. Хэдийгээр эерэг үнэлгээ нь сөрөг үнэлгээнээс илүү байгаа ч сөрөг үнэлгээ 40% орчим байна гэдэг тийм ч сайн үзүүлэлт биш гэж харж байна.

Зураг 21. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал



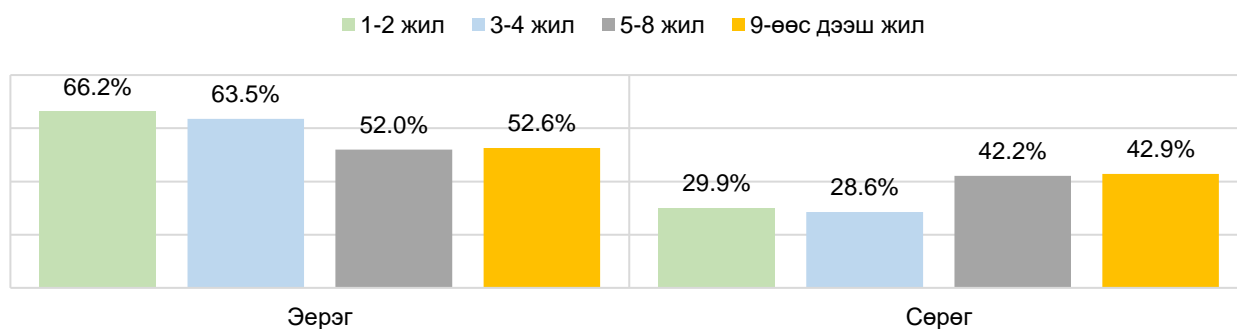
Дээрх үр дүнг оролцогчийн төрлөөр харьцуулан харахад иргэдийн хувьд бага зэрэг эерэг талдаа буюу 59.3% нь сайн боломжийн гэсэн үнэлгээ өгчээ. Энэ үзүүлэлт ААНБ-ын хувьд 54.4% буюу иргэдтэй харьцуулахад 4.9 пунктээр бага байна.

Зураг 22. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал, оролцогчийн төрлөөр



Мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдлын үнэлгээг үйлчүүлсэн хугацааг ангилан харахад 5-аас дээш жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд 5 хүртэлх жил үйлчлүүлсэн оролцогчидтой харьцуулах эерэг үнэлгээ бага, сөрөг үнэлгээ их харагдаж байна.

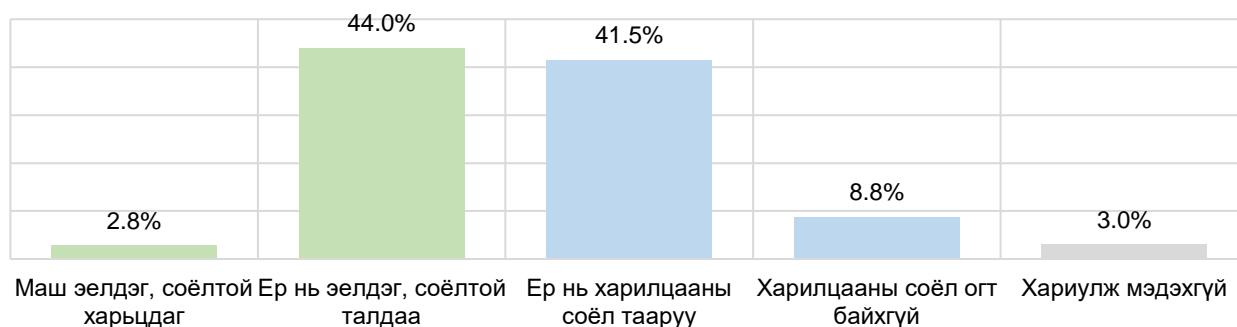
Зураг 23. Ажилчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал, үйлчлүүлсэн хугацаагаар



Өөрөөр хэлбэл илүү олон жил үйлчлүүлсэн оролцогчид ажилчдын мэдлэг, ур чадварыг муугаар үнэлэх хандлага байгаа нь ажиглагдлаа. Энэ нь нэг талаараа олон жил харилцаад сайн мууг нь мэдсэн оролцогчдын үнэлгээ учир бодит үнэлгээнд дөхнө гэж тооцож болох ч нөгөө талаараа олон жил үйлчлүүлээд залхсан, төвөгшөөсөн хандлагатай болсноос үүдэлтэй байж ч болох юм.

Одоо ажилчдын соёлтой эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээний үр дүнг харуулна.

Зураг 24. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ



Судалгаанд оролцогчид 46.8% нь ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлыг эерэгээр үнэлсэн бол 50.3% нь сөргөөр үнэлжээ. Өөрөөр хэлбэл сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээс илүү байна гэж ойлгоно.

Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцааны үнэлгээ нь сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд тодорхой хэмжээнд нөлөөлөхүйц үзүүлэлт мөн бөгөөд сөрөг үнэлгээ давамгайлсан байгаа нь сэтгэл ханамжийг бууруулах нөхцөл болно гэж харж байна. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг сүүлийн бүлгээр дэлгэрэнгүй харуулах бөгөөд үр дүн ямар байхыг тухайн хэсгээс харж болно.

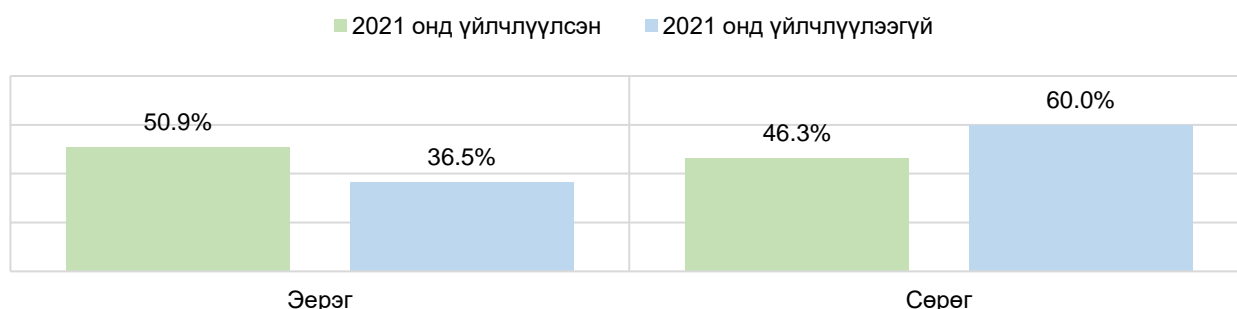
Одоо ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээг оролцогчийн төрөл гэх мэт бусад харьцуулах үзүүлэлтээр харьцуулан харуулсан үр дүнг дор харуулав.

2021 онд үйлчлүүлсэн болон үйлчлүүлээгүй оролцогчдын хувьд үнэлгээ ялгаатай байна. 2021 онд үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд 50.9% нь эерэг буюу соёлтой эелдэг харьцдаг гэж үнэлсэн бол энэ үзүүлэлт үйлчлүүлээгүй оролцогчдын хувьд 36.5% буюу эрс бага байна.

2021 онд хил, гааль тодорхой хэмжээнд хязгаарлалттай байснаас шалтгаалж үйлчлүүлэгчдийн тоо цөөрсөн ба гаалийн ажилчдын хувьд ачаалал буурсан гэж үзэж болох бөгөөд үүнээс шалтгаалан ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцах байдал өссөн гэж дүгнэж болохоор байна.

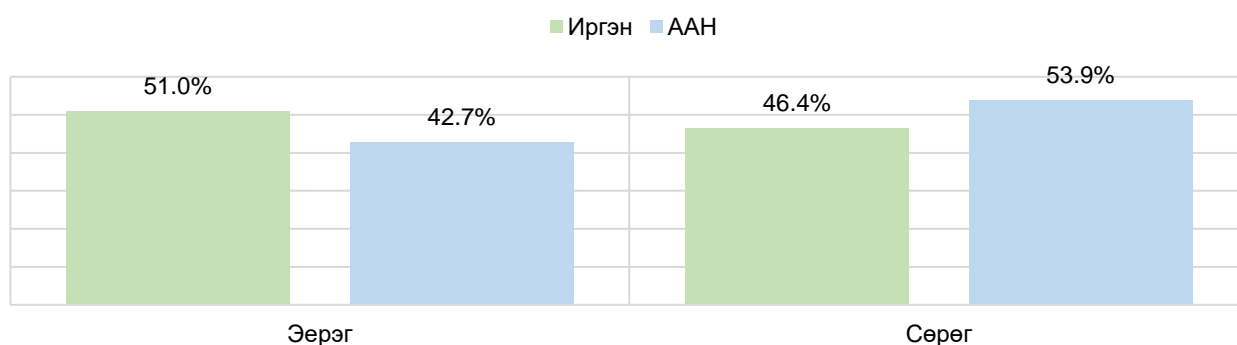
Гэхдээ энэ бүлгийн 50.9% нь эелдэг харьцдаг гэж хариулсан нь төдийлөн сайн үзүүлэлт биш гэдгийг анхаарах нь зүйн хэрэг юм.

Зураг 25. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх



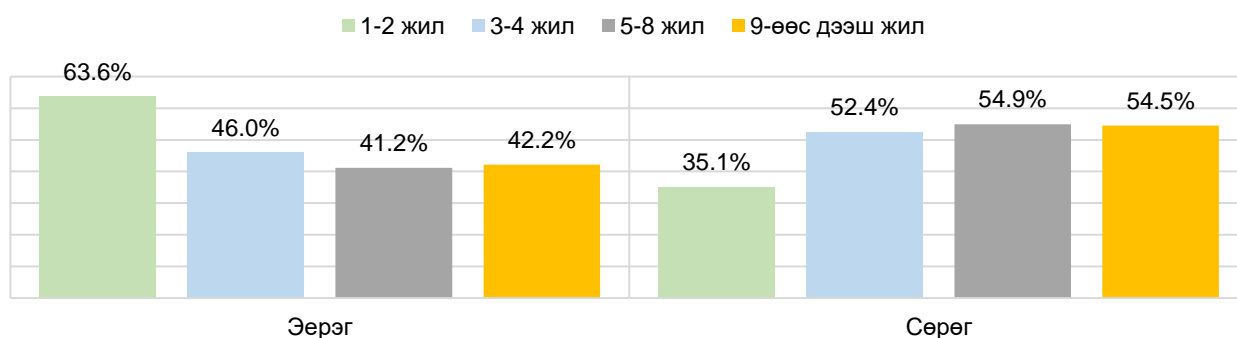
Иргэн ба ААНБ-ын төлөөлөн оролцсон оролцогчдын дүнг харьцуулан харахад иргэдийн хувьд гаалийн ажилчдын харилцаа эерэгээр үнэлэх хандлага, ААНБ-тай харьцуулахад илүү байсан нь доорх зургаас харагдаж байна. Гэхдээ ердөө 51% нь эерэг буюу эелдэг харьцдаг гэж үнэлсэн нь төдийлөн өндөр үзүүлэлт биш болохыг анхаарах хэрэгтэй.

Зураг 26. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр



Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээг үйлчлүүлсэн хугацаагаар харьцуулан харахад олон жил үйлчлүүлдэг байх тусмаа эелдэг харьцдаг гэсэн үнэлгээ буурч байгаа нь тодорхой харагдаж байна. Өөрөөр хэлбэл олон жил үйлчлүүлэх тусмаа сөргөөр үнэлэх хандлага байгааг доорх зургаас харж болно.

Зураг 27. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар

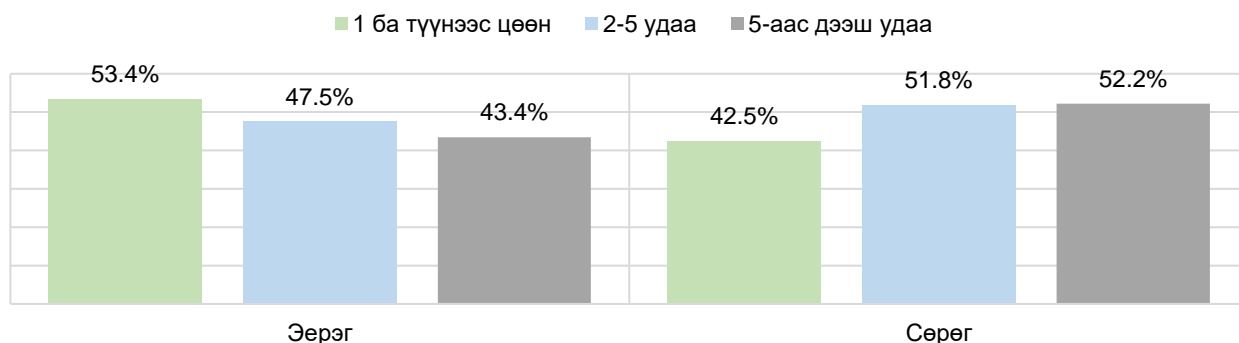


Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээг жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар харьцуулан харахад жилд олон давтамжтай үйлчлүүлдэг байх тусмаа эелдэг

харьцдаг үнэлгээ буурч байгаа нь харагдаж байна. Өөрөөр хэлбэл олон удаа үйлчлүүлэх тусмаа сөргөөр үнэлэх хандлага байгааг харж болно.

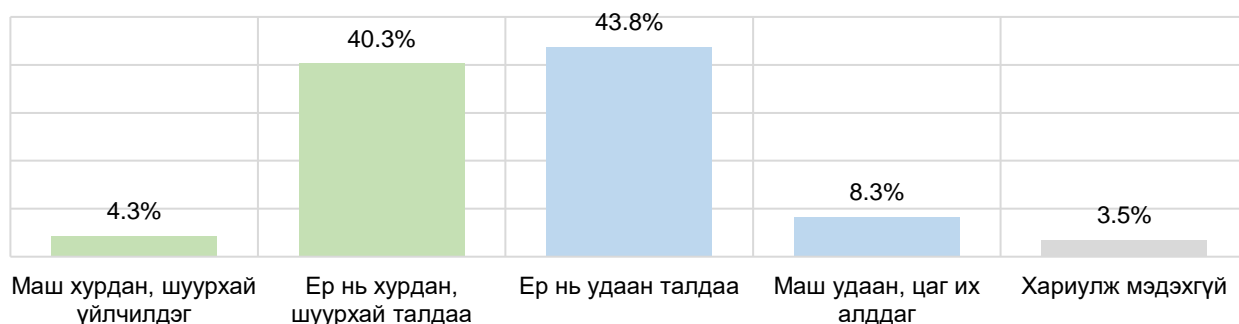
Олон жил, олон давтамжтай үйлчлүүлэх тохиолдолд нэг удаагийн эелдэг бус харилцаа нь үйлчлүүлэгчийн ой санамжид тодоор үлдсэнээр бусад бүх эелдэг харилцааг үгүйсгэн эелдэг бус харилцдаг гэж үнэлэх нөхцөл болсон байх магадлалтайг энэхүү үр дүн харуулж байна.

Зураг 28. Ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар



Одоо ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээг харуулна.

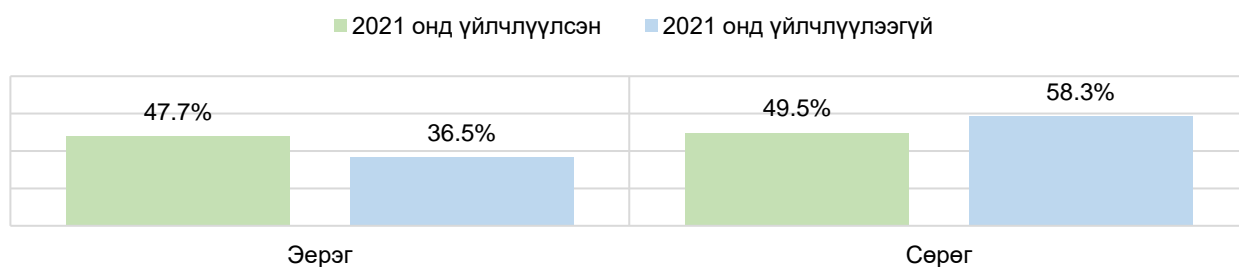
Зураг 29. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ



Судалгаанд оролцогчд 44.6% нь ажилчдын соёлтой, эелдэг харьцдаг байдлыг эерэгээр үнэлсэн бол 52.1% нь сөргөөр үнэлжээ. Өөрөөр хэлбэл сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээс илүү байна гэж ойлгоно.

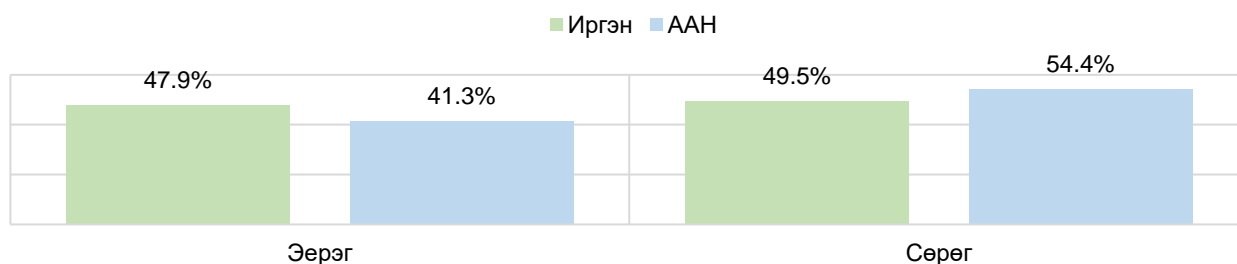
Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдал нь сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нөлөөлөх том хүчин зүйлсийн нэг бөгөөд энэхүү үзүүлэлт нь сэтгэл ханамжийн үнэлгээг доош татах магадлалтай гэж харж байна.

Зураг 30. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх



2021 онд үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд үйлчлүүлээгүй оролцогчидтой харьцуулахад гаалийн байгууллагын ажилчдыг илүү хурдан, шуурхай үйлчилдэг гэж үнэлжээ. Өмнө дурдсанчилан 2021 онд хил, гааль тодорхой хэмжээнд хязгаарлалттай байж үйлчлүүлэгчдийн тоо цөөрсөн гэж үзэж болох бөгөөд үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд очер дараалал буурч, асуудал хурдан шийдэгдэж байсан гэж үзэж болно. Үүнээс шалтгаалан хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ өссөн гэж харж болохоор байна. Хэдийгээр тодорхой хэмжээнд өссөн гэж харж болох ч сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээс илүү байсаар байгаа нь анхаарууц асуудал мөн гэдэг нь ойлгомжтой юм.

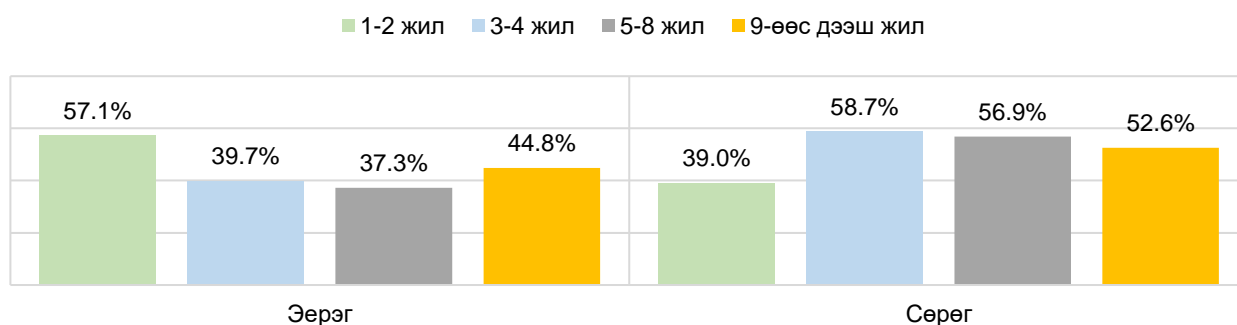
Зураг 31. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр



Иргэдийн хувьд ААНБ-тай харьцуулахад харьцангуй хурдан, шуурхай үйлчилдэг гэж үнэлсэн боловч сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээс илүү байсаар байна.

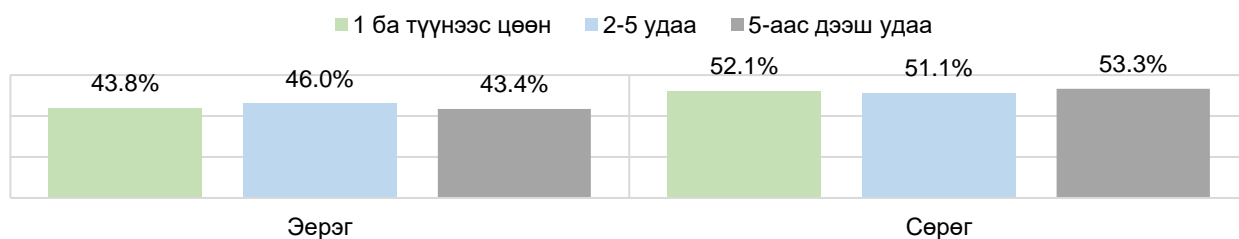
Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээг үйлчилсэн хугацаагаар харахад 1-2 жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд эерэг үнэлгээ харьцангуй өндөр байна. Энэ нь нэг талаараа Ковидын нөлөөгөөр гаалиар үйлчлүүлэгчдийн тоо цөөрсөнөөр ажилчдын ачаалал буурч илүү хурдан үйлчлэх нөхцөл үүссэн ба энэ үед үйлчлүүлсэн оролцогчдын үнэлгээ өндөр байна гэж үзэж болно. Нөгөө талаараа олон жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд хурдан эсвэл удаан гэсэн үнэлгээг өмнөх хугацаатайгаа харьцуулан үнэлэх боломжтой бөгөөд өмнөхөөсөө удааширсан бол удаан, хурдассан бол хурдан гэж үнэлэх магадлал бий юм. Харин 1-2 жил үйлчлүүлсэн шинэ үйлчлүүлэгчдийн хувьд харьцуулах нөхцөл бага учир тухайн үеийн сэтгэгдлээс хамаарч үнэлсэн нь эерэг үнэлгээ давамгайлах нөхцөл болсон гэж үзэж болохоор байна.

Зураг 32. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар



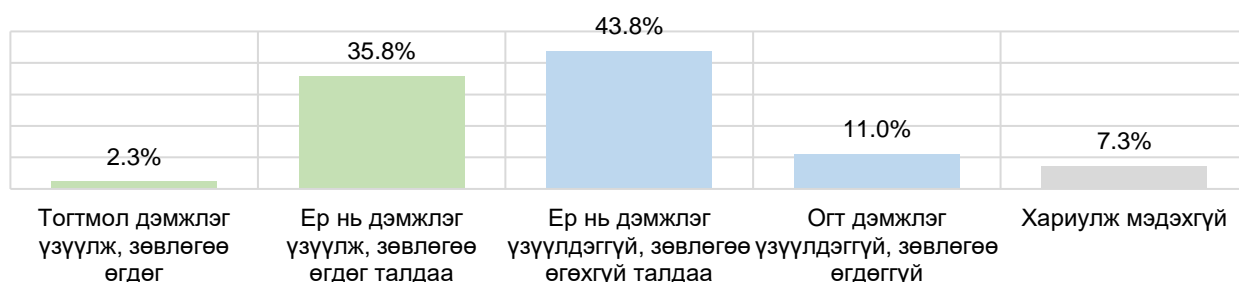
Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээг жилд дунджаар үйлчүүлдэг давтамжаар харьцуулан харахад төдийлөн ялгаа харагдсангүй.

Зураг 33. Ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар



Дээрх үр дүнгүүдээс харахад ажилчдын хурдан, шуурхай үйлчилдэг байдлын үнэлгээнд 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх буюу цаг үеийн нөхцөл байдал, оролцогчийн төрөл болон гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа зэрэг нь нөлөөтэй байна гэж дүгнэж болно.

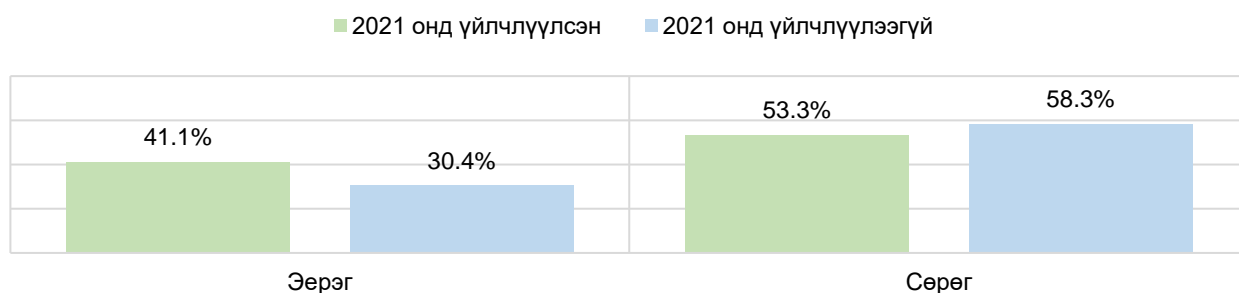
Зураг 34. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ



Судалгаанд оролцогчдын 38.1% нь гаалийн байгууллагын ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө, зөвлөмж өгдөг гэж хариулжээ.

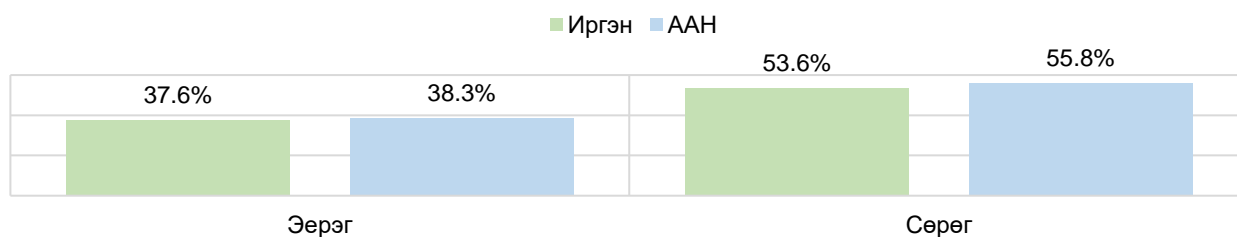
Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээг өмнөх бүлгүүдээр харьцуулсан харьцуулалтуудтай адилаар харууллаа.

Зураг 35. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх



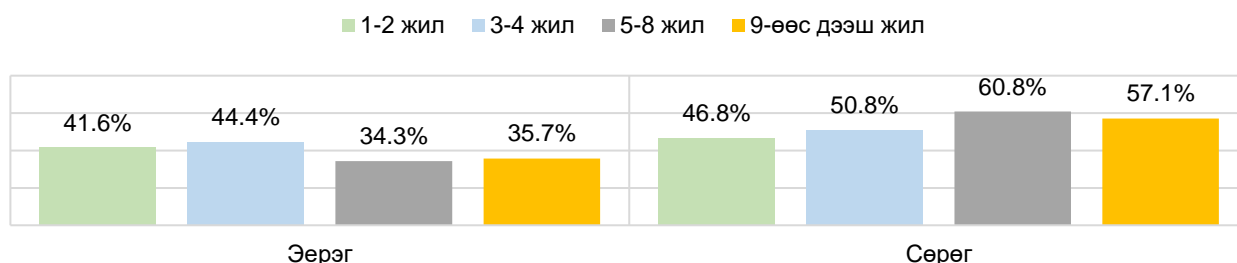
2021 онд гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн болон үйлчлүүлээгүй оролцогчдын хувьд эерэг үнэлгээ тодорхой хэмжээнд ялгаатай байна. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгдөг гэж 2021 онд үйлчлүүлсэн оролцогчдын 41.1% нь хариулсан нь үйлчлүүлээгүй иргэдтэй харьцуулахад 10 орчим пунктээр илүү байна.

Зураг 36. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр



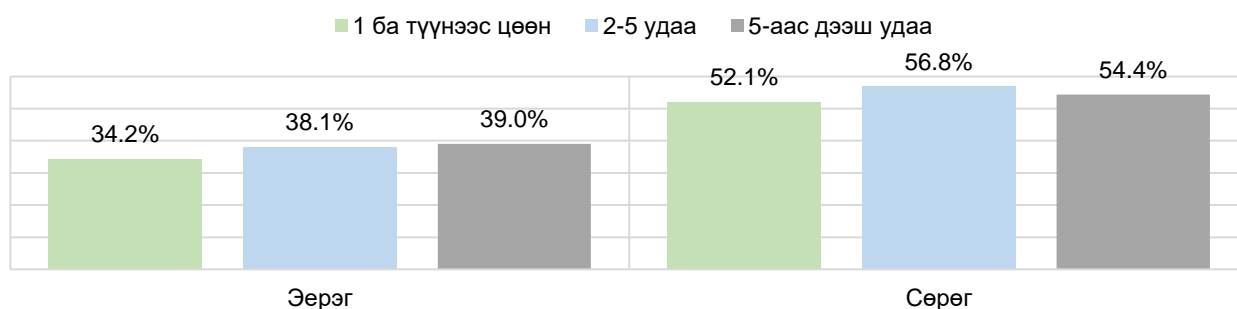
Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгдөг байдлын үнэлгээ нь оролцогчийн төрөл буюу иргэн эсвэл ААНБ байхаас хамааралгүй буюу ойролцоо үр дүнтэй байгааг дээрх зургаас харж болно.

Зураг 37. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар

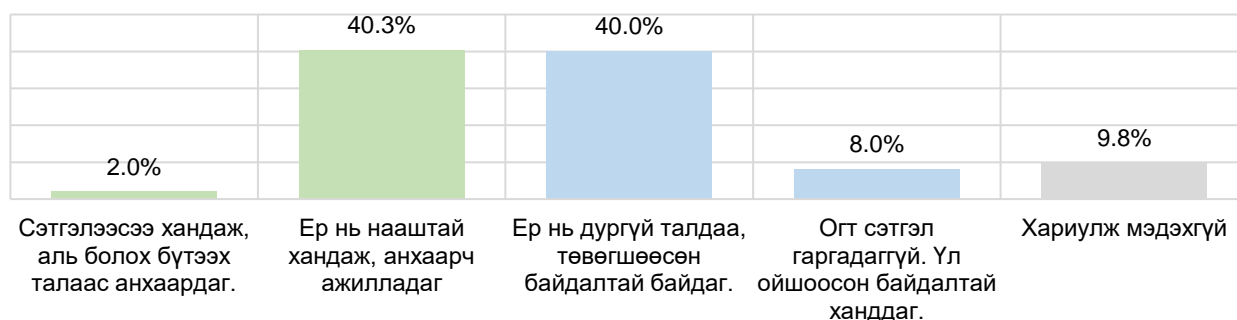


Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгдөг байдлын үнэлгээ нь үйлчлүүлсэн хугацаанаас тодорхой хэмжээнд хамаарч байгааг дээрх зургаас харж болно. 1-4 жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд эерэг үнэлгээ дунджаар 42-44% орчим байгаа бол 5-аас дээш жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд энэ үзүүлэлт 34-35% болж буурч байна. Өөрөөр хэлбэл олон жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд ажилчид зөвлөгөө, зөвлөмж өгдөггүй гэж үзэх хандлага түгээмэл байгааг энэхүү үр дүн харуулж байна.

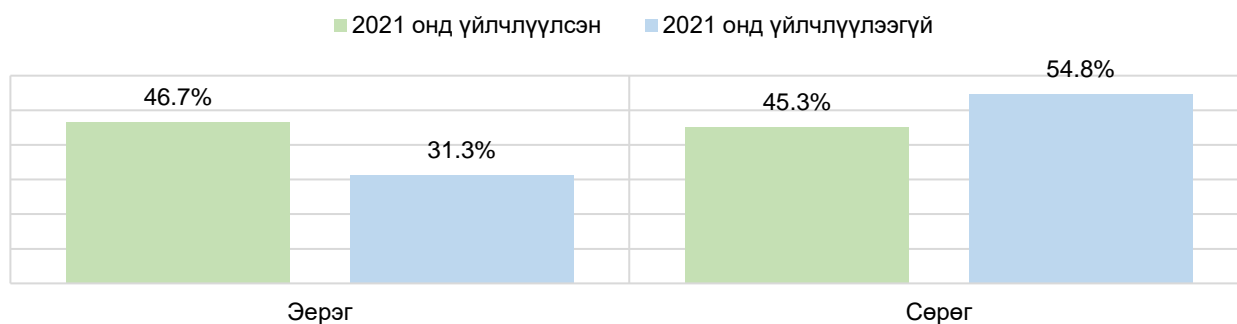
Зураг 38. Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгөх байдлын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар



Ажилчид дэмжлэг үзүүлж, зөвлөгөө зөвлөмж өгдөг байдлын үнэлгээ нь жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаас төдийлөн хамааралгүй болох нь дээрх зургаас харагдаж байна. Бүлгүүдийн хувьд үр дүн ойролцоо гэж дүгнэж болно.

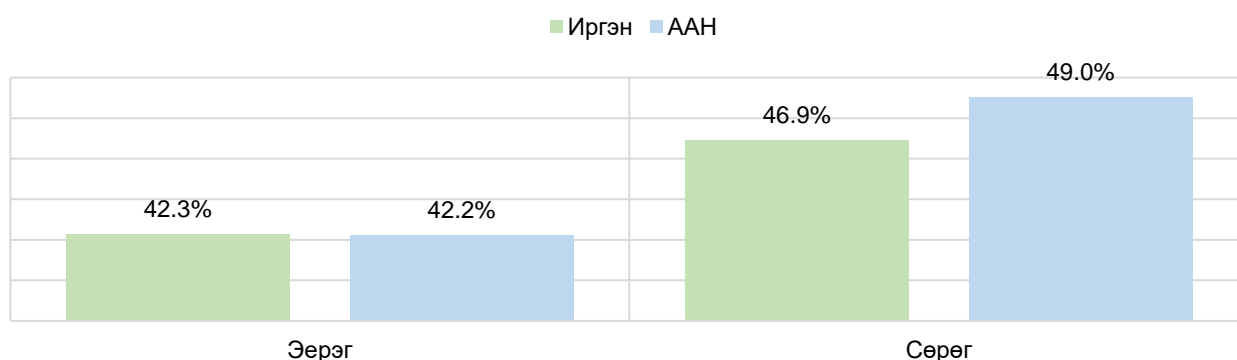
Зураг 39. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчдын 42.3% нь гаалийн байгууллагын ажилчид шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд сэтгэл гаргаж, нааштай ханддаг гэж хариулжээ. Харин сөрөг үнэлгээ буюу төвөгшөөсөн, үл ойшоосон байдлаар ханддаг гэж 48% нь хариулсан байна. Эндээс сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээс давамгайлсан нь анхаарч үзэхүйц асуудал мөн болохыг харуулж байна.

Зураг 40. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх

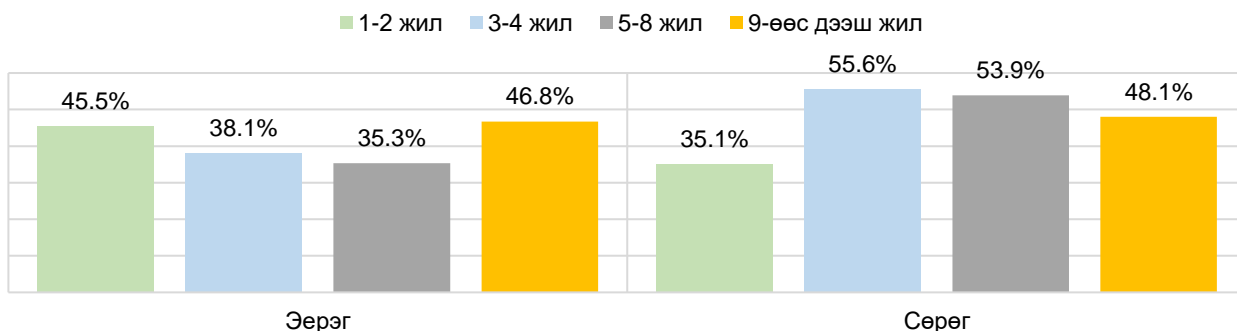
2021 онд үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд үйлчлүүлээгүй оролцогчдоос эерэг үнэлгээ харьцангуй их байгаа ч 46.7% гэдэг хангалттай сайн үзүүлэлт биш гэж үзэж байна.

2021 онд үйлчлүүлээгүй оролцогчдын эерэг, сөрөг үнэлгээний зөрүү нь 23.55 пункт байгаа нь маш өндөр зөрүү бөгөөд шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд төвөгшөөсөн, үл ойшоосон байдалтай харьцах хандлага түгээмэл гэж үнэлсэн гэж үзэж болохоор байна.

Зураг 41. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр

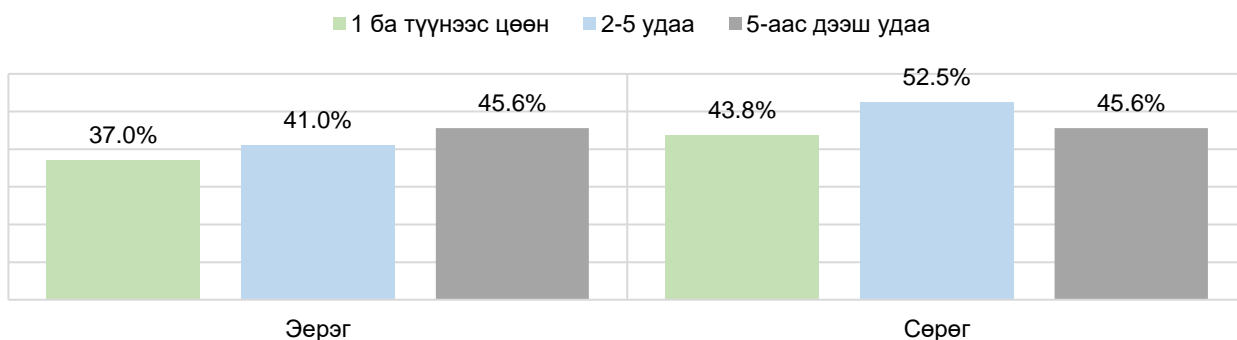
Энэхүү үзүүлэлтэд оролцогчийн төрөл буюу иргэн эсвэл ААНБ байх нь төдийлөн хамааралгүй буюу үр дүн ойролцоо байгаа нь ажиглагдаж байна.

Зураг 42. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар



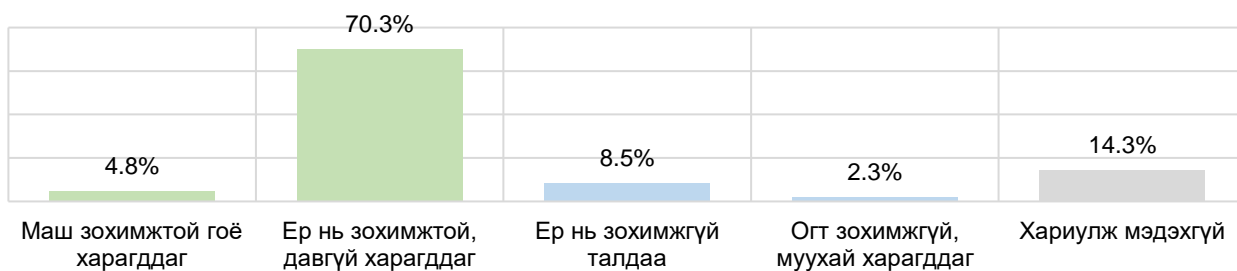
1-2 жил болон 9-өөс дээш жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд эерэг үнэлгээ бусад бүлгээс харьцангуй өндөр байна.

Зураг 43. Шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар



Жилд дунджаар үйлчлүүлэх давтамж өсөх тусам энэ асуултын эерэг үнэлгээ өсч байгааг дээрх зургаас харж болохоор байна.

Зураг 44. Гаалийн ажилчдын гадаад үзэмж, хувцаслалтын үнэлгээ



Судалгаанд оролцсон 4 оролцогч тутмын 3 нь гаалийн ажилчдын гадаад үзэмж, хувцаслалт зохимжтой байдаг гэж хариулжээ.

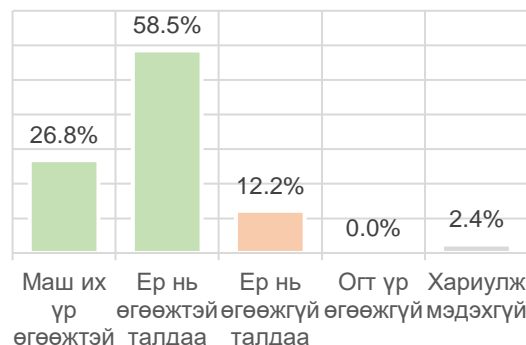
3.2. Гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулдаг сургалтын талаарх үнэлгээ

Гаалийн байгууллагаас гаалийн харилцаанд оролцогч нарт сургалт явуулдаг ба энэхүү сургалтын хүртээмж, үр өгөөжийн талаар асуусан асуултын үр дүнг энэ бүлгээр харуулна.

Зураг 45. Гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулдаг сургалтад сууж байсан эсэх



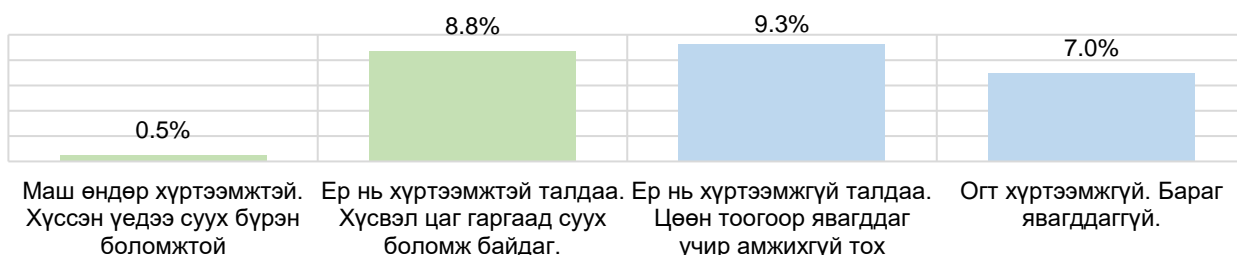
Зураг 46. Сургалтад сууж үзсэн оролцогч нарын хувьд сургалтын үр өгөөжийн үнэлгээ



Судалгаанд оролцсон 3 оролцогч тутмын 2 нь ийм сургалт байдгийг огт сонсож байгаагүй гэж хариулсан байна. Өөрөөр хэлбэл сургалтын талаарх мэдээлэл гаалийн харилцаанд оролцогч нарт хүрдэггүй байна.

Судалгааны нийт оролцогчдын 10.3% нь сургалтад сууж үзсэн гэж хариулсан ба сургалтад хамрагдаж байсан оролцогчдын 85.3% нь сургалтыг үр өгөөжтэй байсан гэж хариулжээ. Өөрөөр хэлбэл сургалтын хүртээмжээ нэмэгдүүлж чадвал үр өгөөжийн хувьд өндөр байдгийг дээрх үр дүн харуулж байна.

Зураг 47. Гаалийн харилцаанд оролцогч нар явуулдаг сургалтын хүртээмжийн үнэлгээ



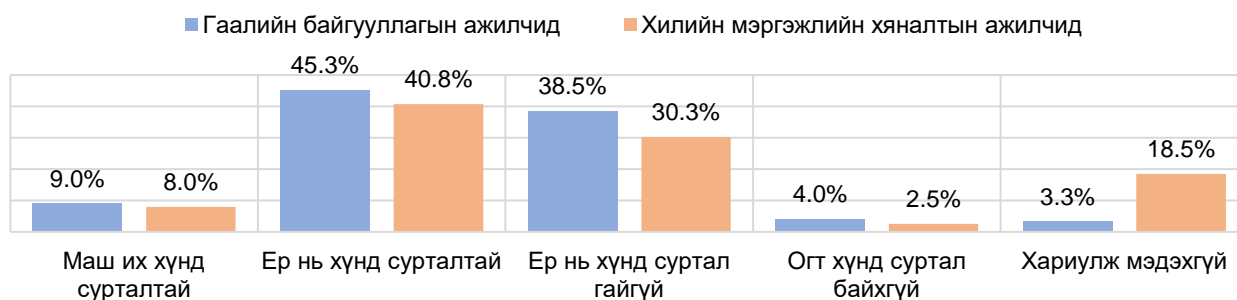
Сургалтын хүртээмжийн нийт оролцогчдын хувьд үнэлүүлэхэд огт сонсож байгаагүй оролцогчид дийлэнх хувийг эзэлж байснаас шалтгаалан хариулж мэдэхгүй гэсэн хариулт өндөр байсан. Гэхдээ хүртээмжтэй буюу эерэг хариулт 9.3%, хүртээмжгүй буюу сөрөг хариулт 16.3% байгааг харьцуулан харахад сөрөг буюу хүртээмжгүй гэсэн хариулт давамгайлж байгааг харж болно.

Дээрх үр дүнгүүдээс гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулах сургалтын мэдээллийг нийтэд хүргэж чадвал үр өгөөжийн хувьд маш сайн байдгийг харж болохоор байна.

3.3. Хүнд суртал, хахуулийн талаарх үнэлгээ

Гаалийн байгууллагын ажилчид болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртал, хээл хахуулийн талаар тодруулсан цөөн асуултын дүнг энд харуулав.

Зураг 48. Гаалийн байгууллага болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ



Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд оролцогчдын 54.3% нь гаалийн ажилчдыг хүнд сурталтай гэж үзсэн бол хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд энэ үзүүлэлт 48.8% байна. Гэхдээ хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд үнэлж мэдэхгүй хувь харьцангуй өндөр байгаа нь бодит үнэлгээгээр хүнд сурталтай гэсэн үр дүн өсөх магадлал бийг харуулж байна.

Хүснэгт 3. Гаалийн байгууллагын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Маш их хүнд сурталтай	9.0%	5.2%	4.8%	9.8%	11.7%
2	Ер нь хүнд сурталтай	45.3%	42.9%	47.6%	43.1%	47.4%
	СӨРӨГ хариулт нийлбэр	54.3%	48.1%	52.4%	52.9%	59.1%
3	Ер нь хүнд суртал гайгүй	38.5%	37.7%	41.3%	39.2%	37.0%
4	Огт хүнд сурталгүй	4.0%	7.8%	4.8%	3.9%	1.9%
	ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр	42.5%	45.5%	46.0%	43.1%	39.0%
5	Хариулж мэдэхгүй	3.3%	6.5%	1.6%	3.9%	1.9%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Хүснэгт 4. Хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Маш их хүнд сурталтай	8.0%	6.5%	6.3%	8.8%	9.1%
2	Ер нь хүнд сурталтай	40.8%	32.5%	39.7%	39.2%	46.1%
	СӨРӨГ хариулт нийлбэр	48.8%	39.0%	46.0%	48.0%	55.2%
3	Ер нь хүнд суртал гайгүй	30.3%	29.9%	30.2%	30.4%	30.5%
4	Огт хүнд сурталгүй	2.5%	2.6%	3.2%	2.9%	1.9%
	ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр	32.8%	32.5%	33.3%	33.3%	32.5%
5	Хариулж мэдэхгүй	18.5%	28.6%	20.6%	18.6%	12.3%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Дээрх үр дүнгүүдээс харахад гаалийн байгууллагын ажилчид болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ аль аль нь үйлчлүүлсэн хугацаа өсөх тусам сөрөг хариулт өсч байгаа дүр зурагтай байна. Өөрөөр хэлбэл илүү олон жил үйлчлүүлсэн байх тусмаа хүнд сурталтай гэж үнэлэх хандлага өндөр байна гэж дүгнэж болно.

Судалгаанд оролцогчдын 53% нь гаалийн байгууллагын ажилчдыг хахууль авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан бол энэ үзүүлэлт хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд 43.3% байна. Эсрэгээрээ эерэг үнэлгээ буюу авдаггүй байх гэж хариулсан оролцогчид аль алиных нь хувьд 20% орчим байна.

Зураг 49. Гаалийн байгууллага болон хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ**Хүснэгт 5.** Гаалийн байгууллагын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Тогтмол авдаг байх	12.0%	9.1%	4.8%	9.8%	18.2%
2	Ер нь авдаг гэж сонссон	41.0%	32.5%	49.2%	41.2%	40.9%
	СӨРӨГ хариулт нийлбэр	53.0%	41.6%	54.0%	51.0%	59.1%
3	Ер нь авдаггүй байх	19.3%	14.3%	23.8%	25.5%	15.6%
4	Огт авдаггүй байх	3.3%	2.6%	6.3%	2.0%	3.2%
	ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр	22.5%	16.9%	30.2%	27.5%	18.8%
5	Хариулж мэдэхгүй	24.5%	41.6%	15.9%	21.6%	22.1%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Хүснэгт 6. Хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Тогтмол авдаг байх	7.0%	5.2%	3.2%	6.9%	9.1%
2	Ер нь авдаг гэж сонссон	36.3%	19.5%	34.9%	41.2%	42.2%
	СӨРӨГ хариулт нийлбэр	43.3%	24.7%	38.1%	48.0%	51.3%
3	Ер нь авдаггүй байх	17.5%	14.3%	22.2%	18.6%	16.2%
4	Огт авдаггүй байх	3.0%	2.6%	4.8%	3.9%	1.9%
	ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр	20.5%	16.9%	27.0%	22.5%	18.2%
5	Хариулж мэдэхгүй	36.3%	58.4%	34.9%	29.4%	30.5%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Гаалийн байгууллагын ажилчдыг хахууль авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан үнэлгээ гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн жил өсөх тусам дагаад өсч байна. Өөрөөр хэлбэл олон жил, олон давтамжтай үйлчлүүлэх тусам хахууль авдаг байх гэсэн бодол өсөх, зарим тохиолдолд өөрсдөө ч хахууль өгч байсан тохиолдол байж болохыг энэхүү үр дүн харуулж байна. Энэ зүй тогтол хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд ч адил байгаа бөгөөд үр дүнгийн хувьд гаалийн байгууллагын ажилчидтай харьцуулахад харьцангуй бага байна.

Өмнөх асуулт нь ерөнхийд нь хахууль өгдөг, авдаг хандлага байна уу гэдгийг тодруулах зорилготой байсан бол энэ удаад яг тухайн оролцогчоос хахууль өгөхийг шаардаж байсан эсэхийг тодруулсаныг дор харуулав.

Зураг 50. Хахууль өгөхийг шаардсан тохиолдол байсан эсэх үнэлгээ



Судалгаанд оролцсон 2 оролцогч тутмын 1 нь хахууль авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан бол 5 оролцогч тутмын 1 нь тогтмол шаарддаг, шаардах гээд байдаг гэж хариулжээ. Эндээс үзэхэд гааль, хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд хахууль авах, хахууль өгөхийг шаардах тохиолдлууд бодитоор байна гэдгийг харуулж байна.

Хахууль өгөх, авах гэдэг нь шууд асуугаад, шууд хариулт авчих энгийн асуулт биш бөгөөд оролцогчдын хувьд нуух хандлага тод илэрдэгийг энд дурдах хэрэгтэй. Эндээс харахад шаарддаг, ер нь шаардах гээд байдаг гэдэг үзүүлэлт хамгийн багадаа 21.5% (шаарддаг гэж шууд хариулсан) хамгийн ихдээ 53% (авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан) байх боломжтой гэдгийг анхаарч үзэх шаардлагатай.

Хүснэгт 7. Хахууль өгөхийг шаардсан тохиолдол байсан эсэх үнэлгээ, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Тогтмол шаарддаг	2.0%	2.6%	0.0%	0.0%	3.9%
2	Ер нь шаардах гээд байдаг	19.5%	6.5%	15.9%	21.6%	26.6%
	СӨРӨГ хариулт нийлбэр	21.5%	9.1%	15.9%	21.6%	30.5%
3	Ер нь шаарддаггүй дээ	22.0%	16.9%	20.6%	25.5%	22.7%
4	Огт шаардаж үзээгүй	40.8%	54.5%	47.6%	36.3%	35.1%
	ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр	62.8%	71.4%	68.3%	61.8%	57.8%
5	Хариулж мэдэхгүй	15.8%	19.5%	15.9%	16.7%	11.7%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Гаалийн байгууллагын ажилчид хахууль өгөхийг шаардсан тохиолдол олон жил үйлчлүүлсэн байх тусмаа өсч байгааг харж болохоор байна.

Үйлчлүүлсэн жил ахих тусмаа хахууль өгөхийг шаардах тохиолдол өсч байгаа нь нэг талаараа олон жил, олон давтамжтай үйлчлүүлэх үед ажлаа хурдан, шуурхай бүтээх шаардлага үүсэх, үүнээс шалтгаалж хахууль өгөх тохиолдол гарах, нөгөө талаараа олон жил үйлчлүүлсэнээр танилын хүрээ өсч, хахууль өгөх, танил талаараа ажлаа хурдан бүтээх боломж нэмэгдэх зэргээс шалтгаалдаг байж болно.

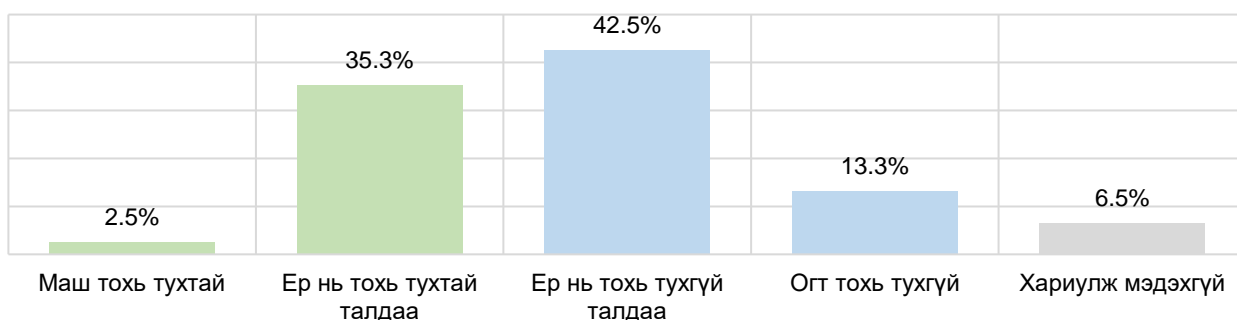
Дөрөв. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН, ТАВ ТУХ

Энэ бүлгээр танхимын тохижилт, тохь тухтай байдал, гадна хаяг, зогсоол болон багаж, төхөөрөмжийн ажиллагаа зэрэг үйлчилгээний орчны талаар тодруулсан асуултуудын үр дүнг энд харуулна.

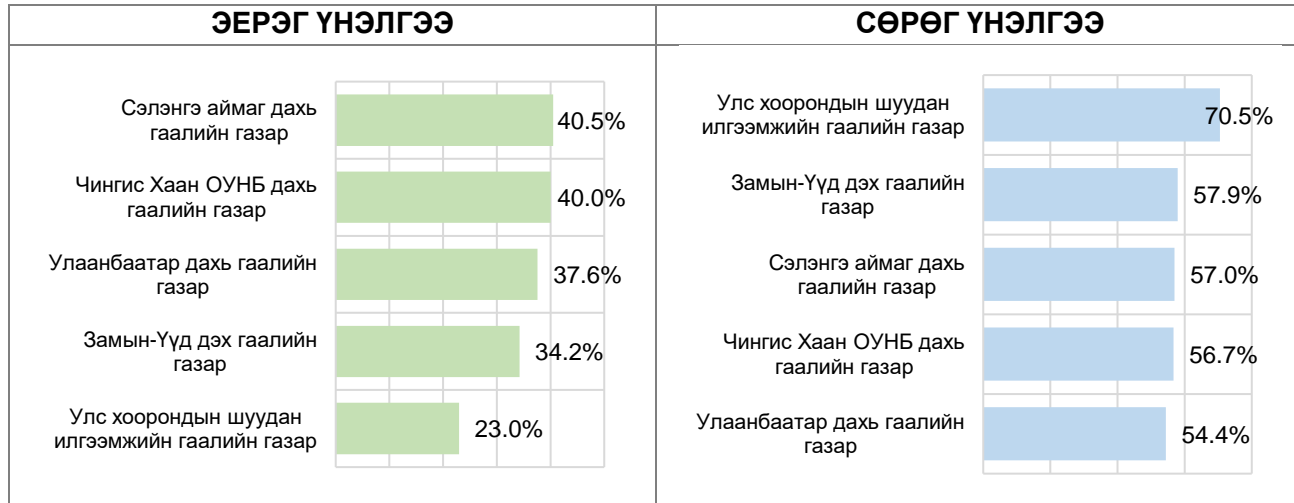
4.1. Танхимын тохижилт, тохь тухтай байдлын үнэлгээ

Заал, танхимын тохижилт, тохь тухтай байдлын талаар тодруулсан асуултын үр дүнг дор харуулав.

Зураг 51. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал, танхимын тохь тухтай байдал



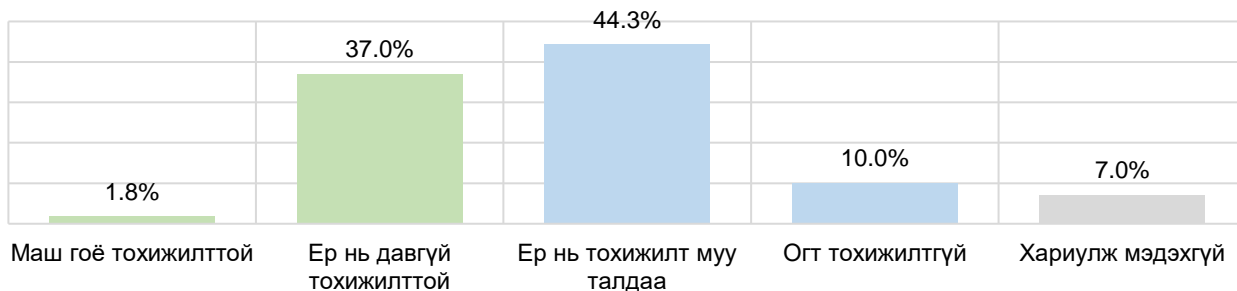
Зураг 52. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал, танхимын тохь тухтай байдал, зарим гаалийн газраар



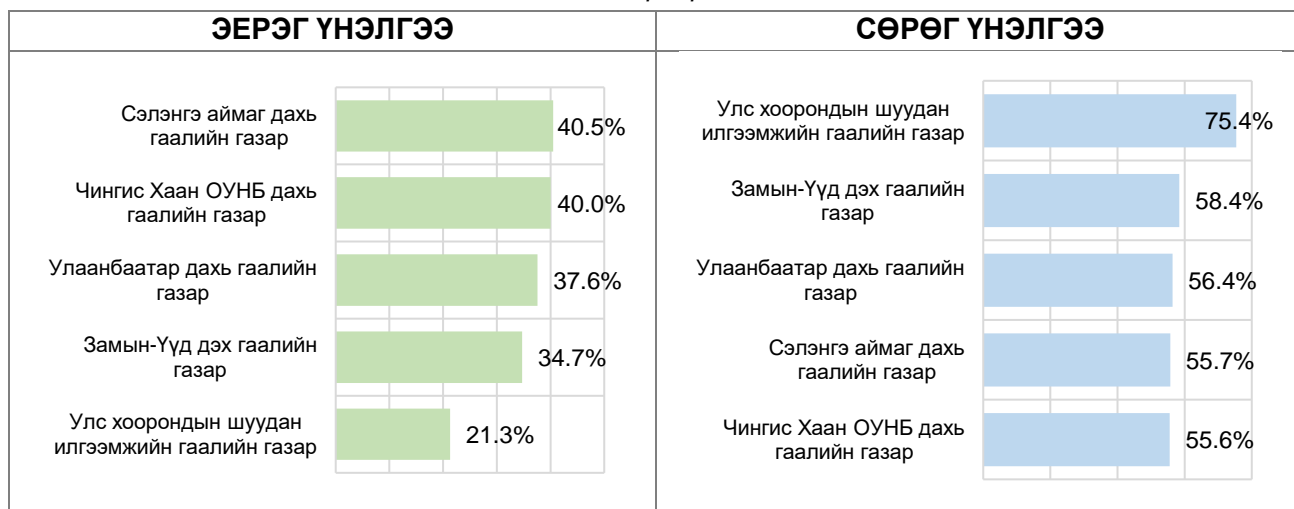
Судалгаанд оролцогчдын 37.8% нь заал танхим тохь тухтай байдаг гэж хариулсан бол 55.8% нь тохь тух муутай байдаг гэж хариулжээ. Сөрөг хариулт нь эерэг хариултаасаа илүү байгаа учир заал, танхимын тохь тухтай байдалд анхаарах шаардлага байгааг эндээс харж болно. 50 буюу түүнээс олон хүн хамрагдсан гаалийн газруудын тохижилтын үнэлгээг харьцуулан харахад Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газар болон Чингис хаан ОУНБ дахь гаалийн газрыг тохь тухын хувьд бусдаасаа илүү гэж үнэлсэн бол Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газрыг тохь тухгүй гэж үнэлэх хандлага хамгийн өндөр байжээ. Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газрын хувьд зөвхөн энэ асуултын хувьд ч биш бусад асуултуудын хувьд ч сөрөг хариулт давамгайлах хандлага байсныг анхаарах хэрэгтэй.

Заал, танхимын тохижилт, гэрэлтүүлгийн үнэлгээ тохь тухтай байдлын үнэлгээтэй ойролцоо дүнтэй байна.

Зураг 53. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал танхимын тохижилт, гэрэлтүүлэг



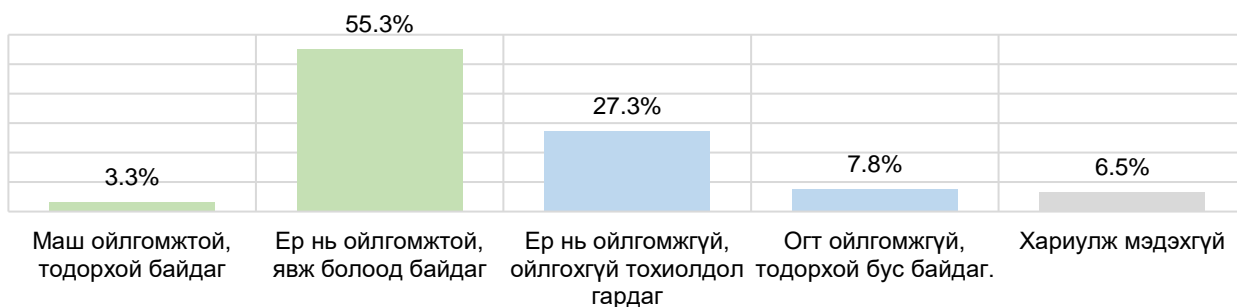
Зураг 54. Харилцагч гаалийн байгууллагын заал танхимын тохижилт, гэрэлтүүлэг, зарим гаалийн газраар



4.2. Гадна хаяг, орц, гарц болон зогсоолын талаарх үнэлгээ

Гадна хаяг, орц, гарц болон зогсоолын талаар асуусан асуултуудын үр дүнг дор харуулав.

Зураг 55. Гадна хаяг, орц, гарцын тэмдэглээний ойлгомжтой байдал

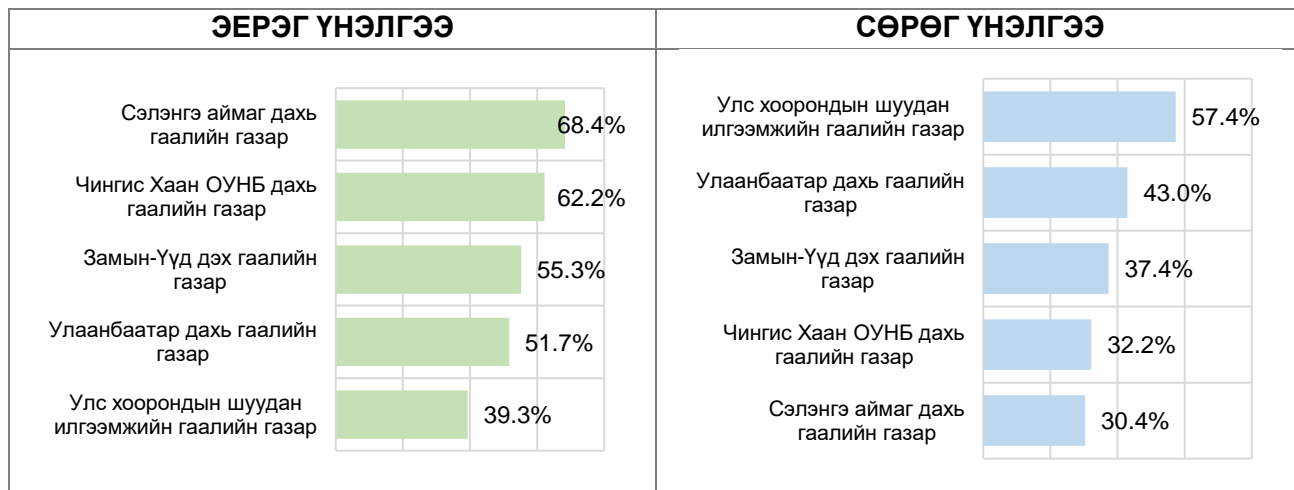


Судалгаанд оролцогчдын 58.6% нь орц, гарц ойлгомжтой байдаг гэж хариулжээ. Харин 35.1% нь ойлгомжгүй талдаа, тодорхой бус байдаг гэж хариулсан байна. Эерэг хариулт нь сөрөг хариултаасаа давамгайл байгаа учир орц, гарцын хувьд боломжийн сайн гэж үнэлж болохоор

байна. Гэхдээ 3 оролцогч тутмын 1 нь орц, гарц ойлгомжгүй байдаг гэж хариулсан нь цаашид улам сайжруулах шаардлага байгааг харуулсан үзүүлэлт юм.

Үр дүнг зарим гаалийн газраар харьцуулан харахад Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газар болон Чингис хаан ОУНБ дахь гаалийн газрын орц, гарцын тэмдэглэгээ бусадтайгаа харьцуулахад хамгийн ойлгомжтой байдаг гэсэн үр дүн гарчээ.

Зураг 56. Гадна хаяг, орц, гарцын тэмдэглээний ойлгомжтой байдал, зарим гаалийн газраар

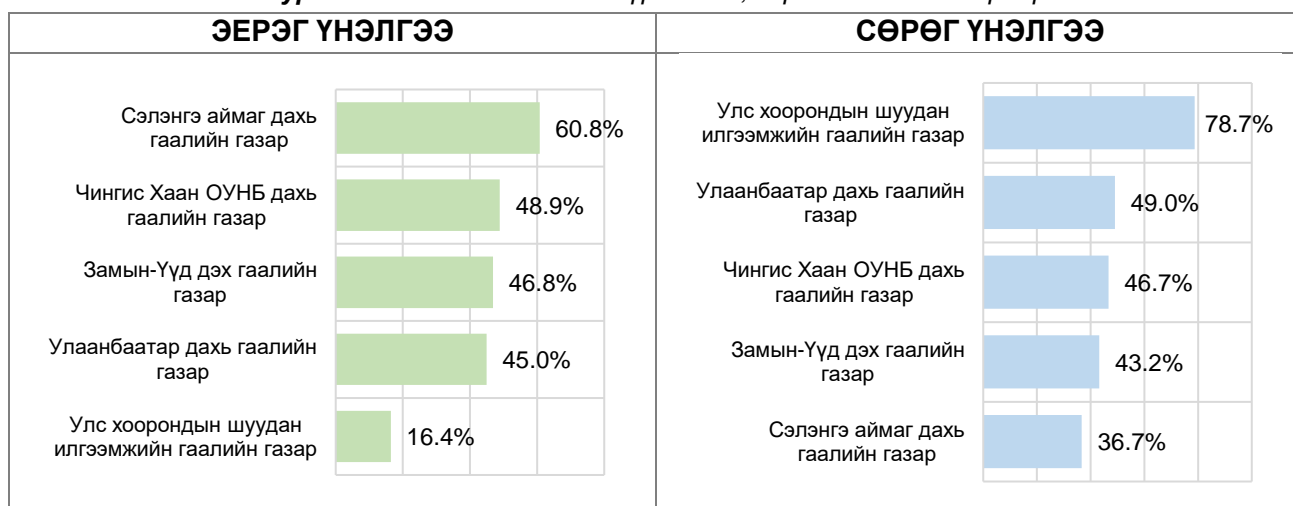


Судалгаанд оролцогчдын 54.1% нь гадна зогсоол хүрэлцээтэй хангалтай байдаг гэж хариулсан бол 39.8% нь хангалтгүй, хүрэлцээ муу байдаг гэж хариулжээ. Эерэг хариулт нь сөрөг хариултаасаа илүү байгаа нь зогсоолын асуудал харьцангуй гайгүй боломжийн гэж үзэж болохоор байна. Зогсоолын хүрэлцээний эерэг үзүүлэлтээр Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газар тэргүүлсэн байна. Тайланд зөвхөн 50+ хэрэглэгч оролцсон гаалийн газруудын үнэлгээг тусгасан бөгөөд бусад гаалийн газруудын үнэлгээг хавсралт Excel файлаас үзэж болно.

Зураг 57. Гадна зогсоолын хүртээмж

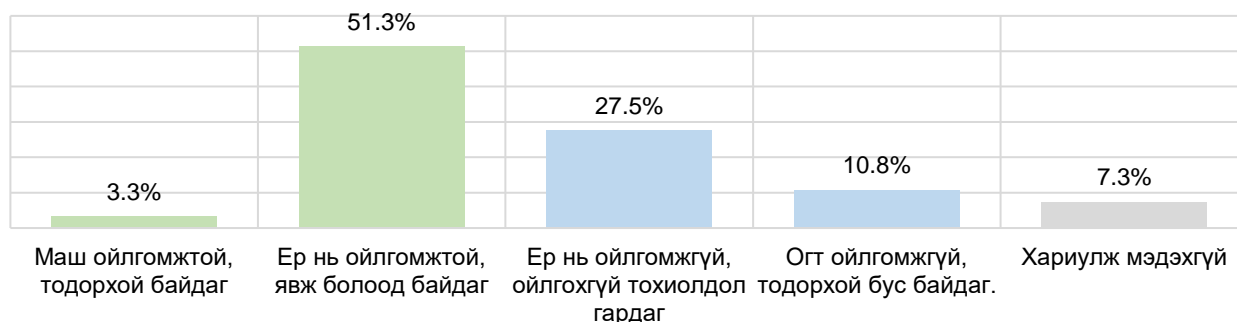


Зураг 58. Гадна зогсоолын хүртээмж, зарим гаалийн газраар

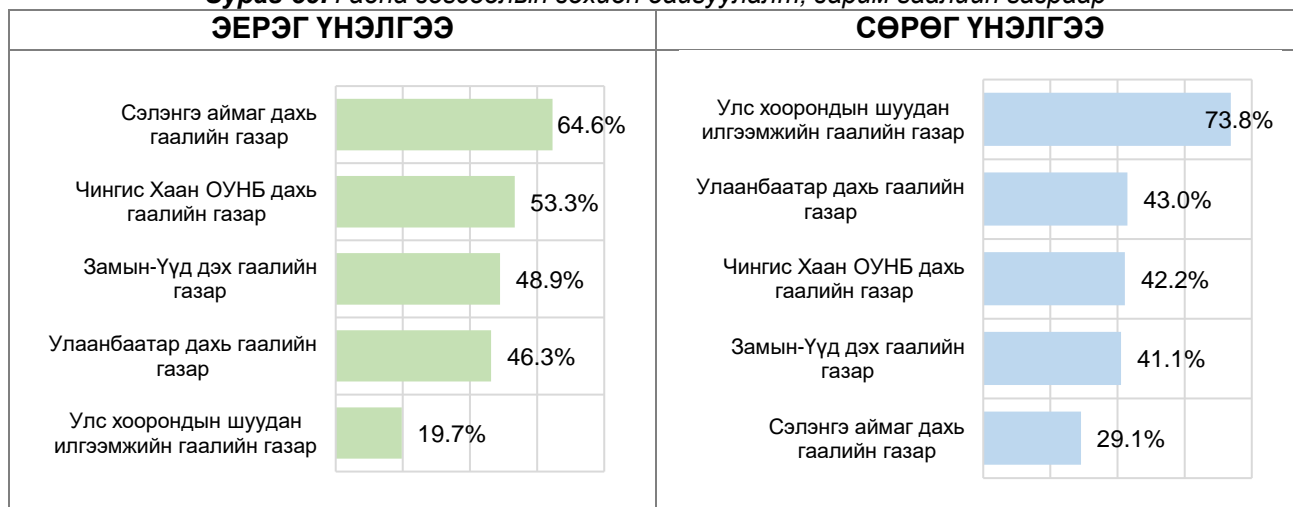


Судалгаанд оролцогчдын 54.1% нь гадна зогсоолын зохион байгуулалт ойлгомжтой байдаг гэж хариулсан бол 38.3% нь ойлгомжгүй байдаг гэж хариулжээ. Эерэг хариулт нь сөрөг хариултаасаа илүү байгаа нь зогсоолын зохион байгуулалтын асуудал харьцангуй гайгүй боломжийн гэж үзэх нөхцөл болж байна.

Зураг 59. Гадна зогсоолын зохион байгуулалт



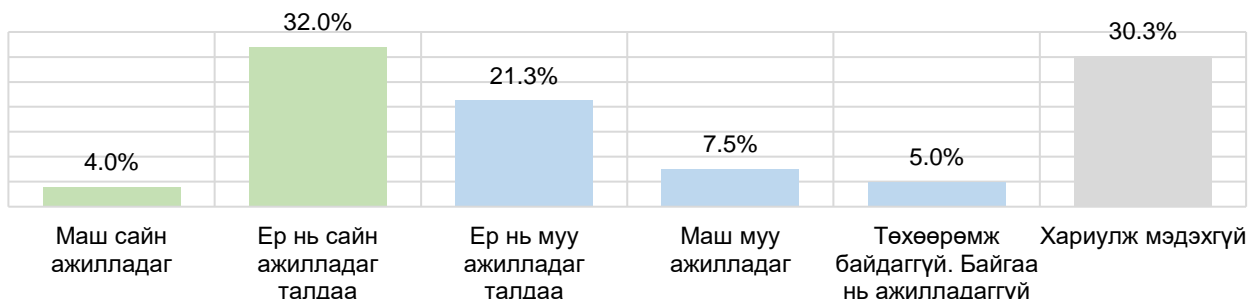
Зураг 60. Гадна зогсоолын зохион байгуулалт, зарим гаалийн газраар



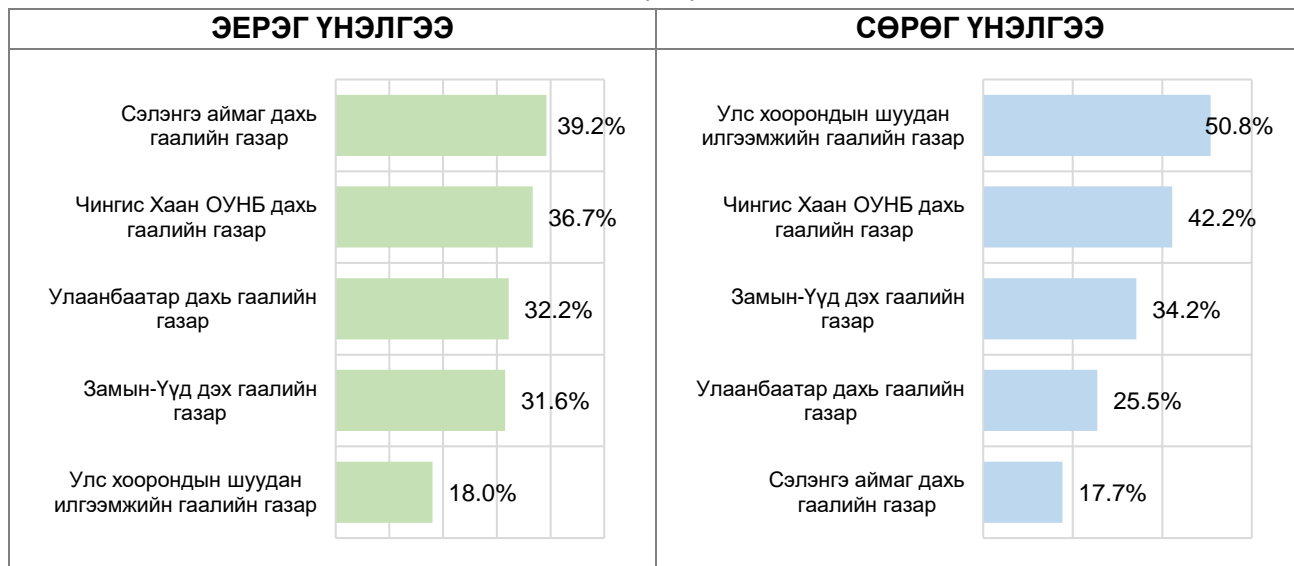
4.3. Багаж, төхөөрөмжийн ажиллагаа болон интернет холбогдох нөхцөлийн үнэлгээ.

Энэ бүлгээр хянах, ажиглах, шалган нэвтрүүлэх болон барааг ариутгах тоног төхөөрөмжүүдийн ажиллагаа, интернет орчин бүрдүүлэлт зэргийг үнэлсэн асуултуудын үр дүнг харуулна.

Зураг 61. Хянах, ажиглах, шалган нэвтрүүлэх тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа

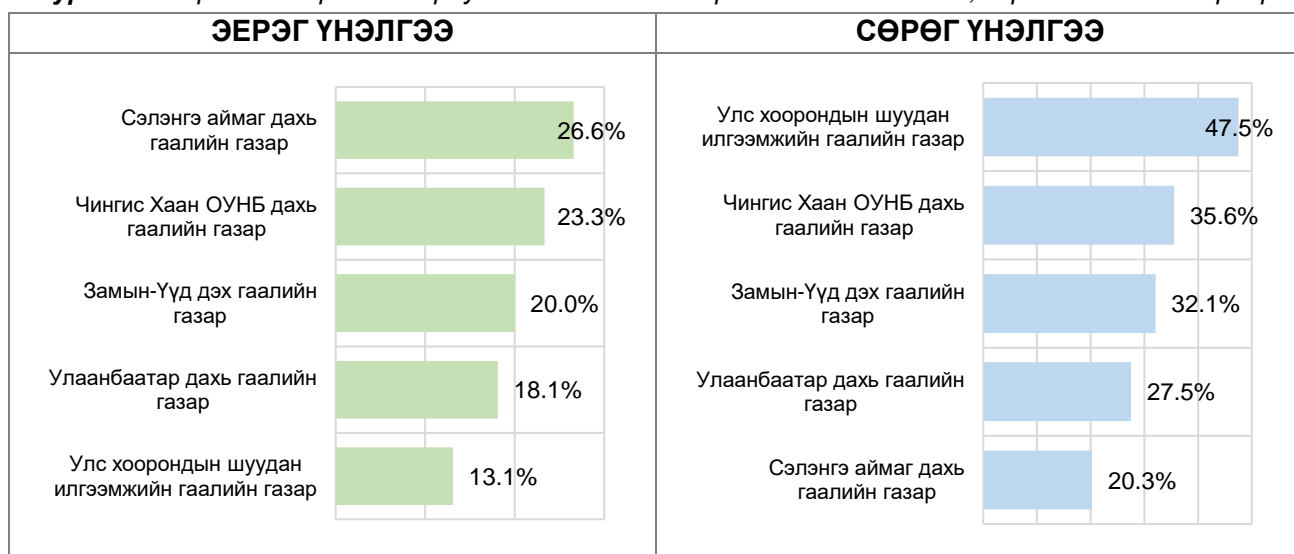


Зураг 62. Хянах, ажиглах, шалган нэвтрүүлэх тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа, зарим гаалийн газраар

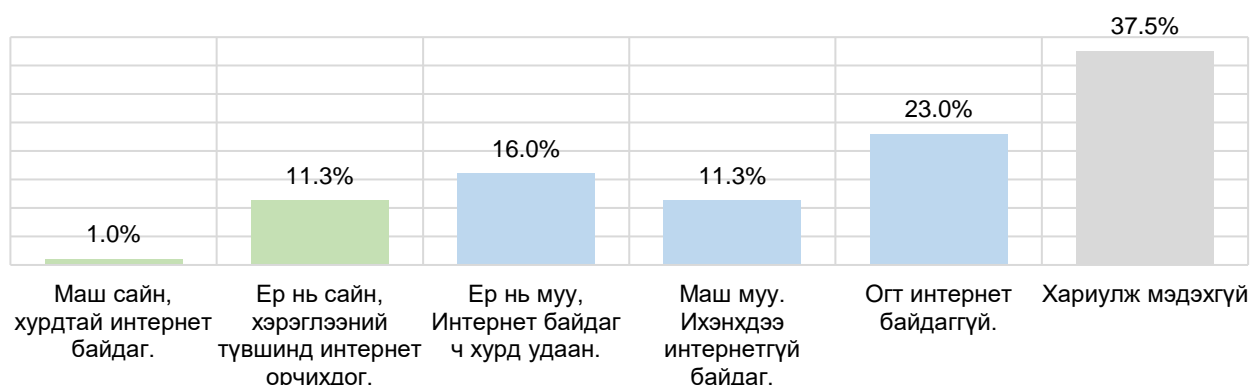
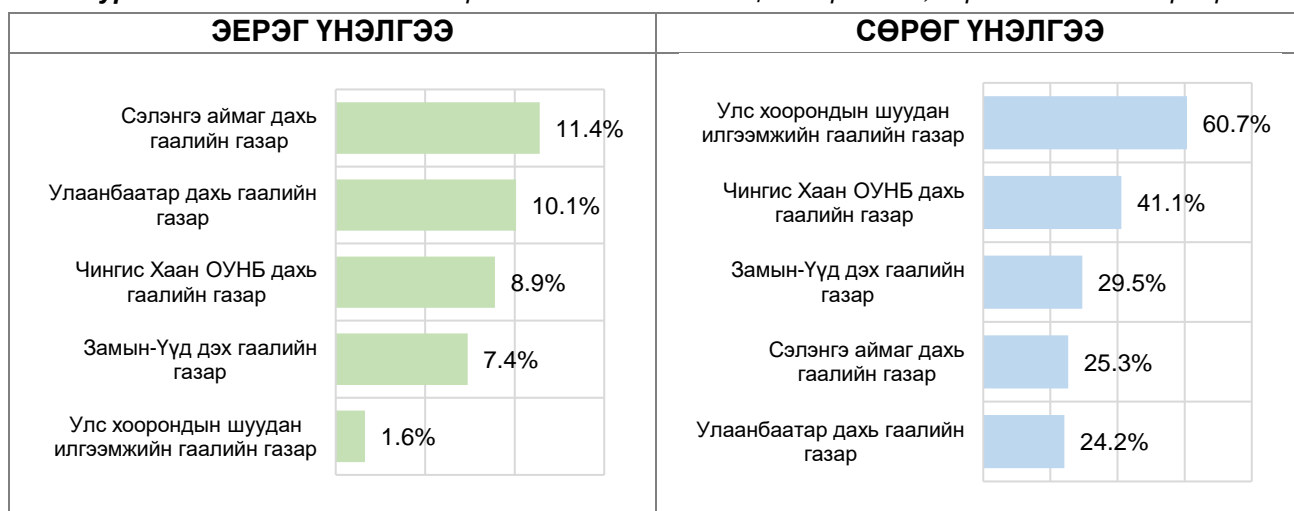


Зураг 63. Бараа материалыг ариутгах тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа



Зураг 64. Бараа материалыг ариутгах тоног төхөөрөмжийн ажиллагаа, зарим гаалийн газраар

Судалгаанд оролцсон 3 оролцогч тутмын 1 нь ямар нэг байдлаар багаж, төнөг төхөөрөмжийн ажиллагааны талаар үнэлгээ өгч мэдэхгүй байсан бөгөөд үнэлсэн оролцогчдын хувьд эерэг болон сөрөг үнэлгээ ойролцоо дүнтэй байлаа.

Зураг 65. Заал танхимд интернэтэд холбогдох нөхцлийн үнэлгээ**Зураг 66.** Заал танхимд интернэтэд холбогдох нөхцлийн үнэлгээ, зарим гаалийн газраар

Судалгаанд оролцогчдын ердөө 12.3% нь харилцагч гаалийн байгууллагын заал, танхимд хурдтай интернэтэд холбогдох боломжтой гэж хариулсан байна. Энэхүү үзүүлэлтээр Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газар тэргүүлсэн хэдий ч хангалттай сайн үзүүлэлт биш гэдэг нь тодорхой юм. Өөрөөр хэлбэл энэхүү үр дүнгээс гаалийн газруудаар үйлчлүүлж байгаа хэрэглэгчдэд тухайн орчинд интернэтэд холбогдох нөхцөлөөр хангах шаардлага байгааг харж болохоор байна.

Тав. МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ

Энэхүү бүлгээр гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг тухай, мөн гаалийн байгууллагын сайт, лавлах утасны хэрэглээний түвшний талаар тодруулсан үр дүнг харуулна.

5.1. Мэдээллийн эх сурвалжийн талаарх үнэлгээ

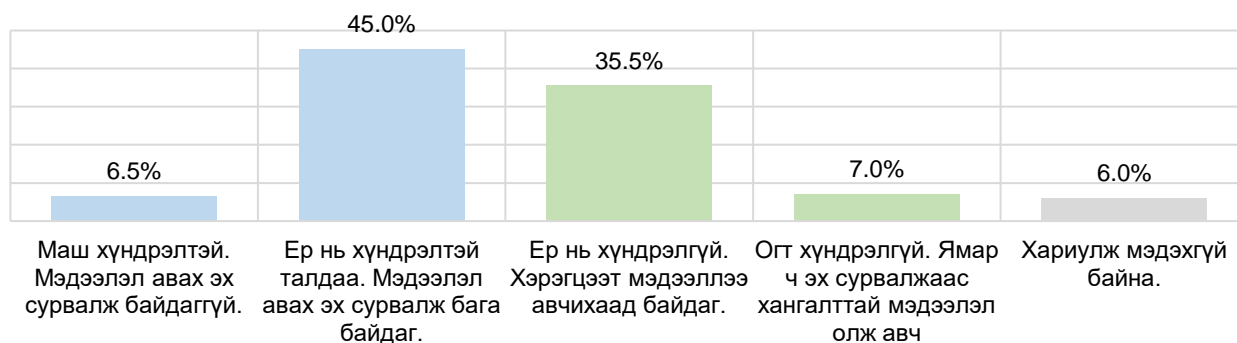
Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг тухай тодруулсан асуултуудын үр дүнг дор харуулав.

Зураг 67. Гаалийн байгууллагын тухай мэдээлэл авдаг эх сурвалж



Дээрх үр дүнгээс харахад мэдээлэл авдаг хамгийн гол эх сурвалж нь харилцагч гаалийн байгууллагын ажилтнууд байна. Энэ үр дүн ойлгомжтой бөгөөд хамгийн найдвартай албан эх сурвалж нь харилцагч гаалийн байгууллага ажилтан байх нь тодорхой юм. Гэхдээ ажилтнаас бусад эх сурвалжийг авч үзэхэд “бусдын яриа, танилаасаа” гэдэг үр дүн тэргүүлж байна. Энэ нь албан бус эх сурвалж бөгөөд мэдээ, мэдээлэл гуйвуулагдах, худал мэдээлэл тарах магадлал байгааг энэ үр дүн харуулж байна.

Судалгаанд оролцогчдын 51.5% нь гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг олж авахад хүндрэлтэй гэж хариулсан. Өөрөөр хэлбэл мэдээллийн хүртээмжгүй байдал ийм өндөр байх нь тухайлбал материалаа дутуу бүрдүүлэх, нааш цааш ирж очих шаардлага үүсэх гэх мэт хүндрэлийг бий болгох магадлалтай гэж үзэж болохоор байна. Энэ асуудлаас шалтгаалан сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон бусад үнэлгээ буурах магадлал бийг бас дурдах нь зүйтэй юм.

Зураг 68. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг олж авахад хүндрэлтэй эсэх

Үр дүнг гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн жилээр харьцуулан харахад олон жил үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдийн хувьд мэдээ, мэдээлэл хүртээмжгүй байдаг гэж үнэлэх хандлага байгааг харж болохоор байна.

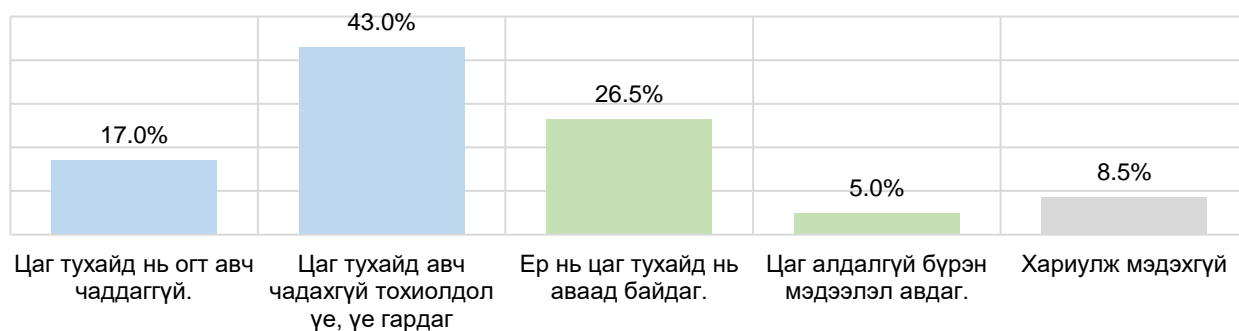
Нэг талаараа олон жил, олон давтамжтай үйлчлүүлэх нь маш олон материал бүрдүүлэх, маш олон асуудалтай тулгарсан байх магадлалтай учир тэр болгонд шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл нь олдохгүй байх тохиолдлууд гарч байснаас ийм үнэлгээ өгсөн байх магадлалтай юм. Нөгөө талаараа олон жил үйлчлүүлсэн оролцогчдын хувьд анх үйлчлүүлж эхэлж байх үед нь мэдээлэл хүртээмжгүй байснаас шалтгаалан иймэрхүү үнэлгээ өгсөн байж болох бөгөөд өнөөгийн түвшинд мэдээлэл хангалттай хүртээмжтэй байсан ч мэдээлэл авах шаардлагагүй болтолоо туршлагажсанаас мэдээлэл хүртээмжтэй байна уу, хүртээмжгүй байна уу гэдэг нь чухал биш болсон байх магадлалтай юм.

Хүснэгт 8. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг олж авахад хүндрэлтэй эсэх, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Маш хүндрэлтэй. Мэдээлэл авах эх сурвалж байдаггүй	6.5%	5.2%	6.3%	2.9%	9.7%
2	Ер нь хүндрэлтэй талдаа. Мэдээлэл авах эх сурвалж бага.	45.0%	37.7%	36.5%	49.0%	49.4%
СӨРӨГ хариулт нийлбэр		51.5%	42.9%	42.9%	52.0%	59.1%
3	Ер нь хүндрэлгүй. Хэрэгцээт мэдээллээ авчихаад байдаг.	35.5%	33.8%	49.2%	40.2%	28.6%
4	Огт хүндрэлгүй. Ямар ч их сурвалжаас хангалттай мэдээлэл авч чаддаг.	7.0%	15.6%	3.2%	3.9%	5.8%
ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр		42.5%	49.4%	52.4%	44.1%	34.4%
5	Хариулж мэдэхгүй	6.0%	7.8%	4.8%	3.9%	6.5%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Одоо мэдээллийг цаг тухайд нь авч чадаж байгаа эсэхийг үнэлүүлсэн үр дүнг дор харуулав.

Зураг 69. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг цаг тухайд нь авч байгаа эсэх



Үр дүнгээс харахад судалгаанд оролцогчийн 60.0% нь мэдээллийг цаг тухайд нь авч чаддаггүй гэж хариулсан. Мэдээ, мэдээллийн хувьд цаг тухайд нь авч чадна гэдэг үнэ цэнийг нэмэгдүүлдэг бөгөөд 5 оролцогч тутмын 3 нь цаг тухайд нь авч чаддаггүй буюу мэдээллийн үнэ цэнийг ашиглаж чаддаггүй байна. Энэ нь маш өндөр дүн бөгөөд мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, цаг тухайд нь хүргэх тал дээр анхаарч ажиллах шаардлага байгааг энэ үр дүн харуулж байна.

Үр дүнг гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн жилээр харьцуулан харахад олон жил үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдийн хувьд мэдээ, мэдээллийг цаг тухайд нь авч чаддаггүй гэж үнэлэх хандлага их байгааг харж болно.

Хүснэгт 9. Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг цаг тухайд нь авч байгаа эсэх, үйлчлүүлсэн жилээр

		ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ	1-2 жил	3-4 жил	5-8 жил	9-өөс дээш жил
1	Цаг тухайд нь огт авч чадаагүй	17.0%	19.5%	9.5%	15.7%	19.5%
2	Цаг тухайд нь авч чадахгүй тохиолдол үе үе гардаг	43.0%	33.8%	50.8%	45.1%	42.2%
СӨРӨГ хариулт нийлбэр		60.0%	53.2%	60.3%	60.8%	61.7%
3	Ер нь цаг тухайд нь авч чадаад байдаг	26.5%	27.3%	30.2%	31.4%	22.1%
4	Цаг алдалгүй бүрэн мэдээлэл авч чаддаг	5.0%	7.8%	1.6%	2.0%	7.1%
ЭЭРЭГ хариулт нийлбэр		31.5%	35.1%	31.7%	33.3%	29.2%
5	Хариулж мэдэхгүй	8.5%	11.7%	7.9%	5.9%	9.1%
#	НИЙТ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Одоо мэдээлэл авахыг хүсч байгаа эх сурвалжийн талаар тодруулсан асуултын үр дүнг харуулна.

Зураг 70. Гаалийн байгууллагын тухай мэдээлэл авахыг хүсэж буй эх сурвалж

Мэдээлэл авдаг эх сурвалжийг харилцагч гаалийн байгууллагын ажилтан тэргүүлсэн бол авахыг хүсдэг эх сурвалжийг ч мөн тэргүүлсэн байна. Үүнийг эс тооцвол гаалийн байгууллагын сайт болон нийгмийн сүлжээнээс мэдээ, мэдээллийг авахыг хүсдэг нь дээрх үр дүнгээс тодорхой харагдаж байна.

Мэдээ, мэдээлэл авдаг болон авахыг хүсч байгаа эх сурвалжуудын нийцлийг харахын тулд энэ хоёр үр дүнгийн зөрүүг харьцуулсан байдлаар харуулахыг зорьсон бөгөөд зөрүү эерэг гарвал авахыг хүсдэг хэдий ч авч чаддаггүй гэсэн үнэлгээ бөгөөд сөрөг гарвал авахыг хүсдэггүй хэдий ч авах шаардлага үүсдэг гэсэн үнэлгээ болно. Харин зөрүү бага буюу ТЭГ-тэй ойролцоо байвал нийцтэй буюу мэдээлэл авахыг хүсдэг эх сурвалж нь хангалттай хэмжээнд мэдээллийг өгч чаддаг гэсэн үнэлгээ юм.

Үр дүнгээс харахад гаалийн байгууллагын сайтаас болон, нийгмийн сүлжээнээс мэдээ, мэдээлэл авахыг хүсдэг ч хангалттай мэдээлэл байдаггүй гэсэн үнэлгээ өгчээ гэж харж болохоор байна. Өөрөөр хэлбэл гаалийн байгууллагын тухай цахим орчин дахь мэдээ, мэдээлэл хангалтгүй байдаг гэсэн дүгнэлтийг энэ үр дүнгээс өгч болохоор байна.

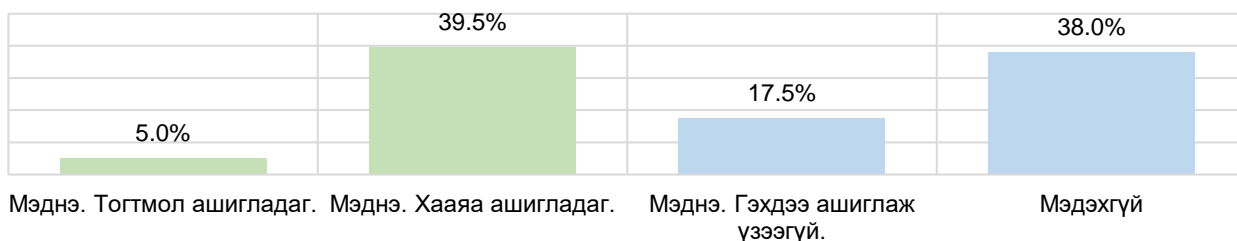
Хүснэгт 10. Мэдээлэл авдаг болон авахыг хүсдэг эх сурвалжийн зөрүү

		Мэдээлэл авдаг	Мэдээлэл авахыг хүсдэг	ЗӨРҮҮ
1	Гаалийн байгууллагын сайтаас	25.8%	45.3%	19.5%
2	Нийгмийн сүлжээнээс (FB, Twitter гэх мэт)	16.8%	27.8%	11.0%
3	Гаалийн байгууллагын лавлах утаснаас	17.8%	27.5%	9.8%
4	Бусад интернет сайтуудаас	12.8%	19.8%	7.0%
5	Сурталчилгаа, тараах материалаас	2.8%	9.5%	6.8%
6	Харилцагч гаалийн байгууллагын ажилтнаас	53.5%	58.8%	5.3%
7	Телевиз, радиогоос	9.3%	11.0%	1.8%
8	Сонин, сэтгүүлээс	2.5%	3.3%	0.8%
9	Бусад эх сурвалжаас	12.3%	11.3%	-1.0%
10	Бусдын ярианаас, танилаасаа	45.0%	13.3%	-31.8%

5.2. Гаалийн байгууллагын сайт болон лавлах утасны хэрэглээ, үнэлгээ

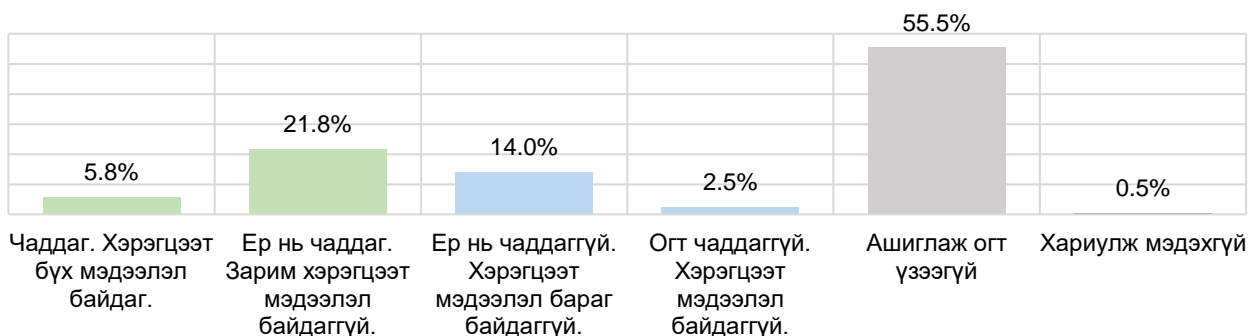
Өмнөх бүлгийн үр дүнгээс гаалийн байгууллагын талаарх мэдээ, мэдээллийг гаалийн байгууллагын сайтаас, нийгмийн сүлжээнээс авахыг хүсдэгийг харсан. Тэгвэл гаалийн байгууллагын сайт болон лавлах утасны талаар мэддэг эсэх үнэлгээг энэхүү бүлгээр харуулна.

Зураг 71. Гаалийн байгууллагын сайтыг мэддэг эсэх үнэлгээ



Судалгаанд оролцогчдын 38% нь гаалийн байгууллагын сайтыг огт мэддэггүй бөгөөд ердөө 5% нь тогтмол ашигладаг гэж хариулжээ. Эндээс сайтын хэрэглээ бага түвшинд байгааг харж болох бөгөөд хэрэглээг өсгөх шаардлага байгаа нь харагдлаа.

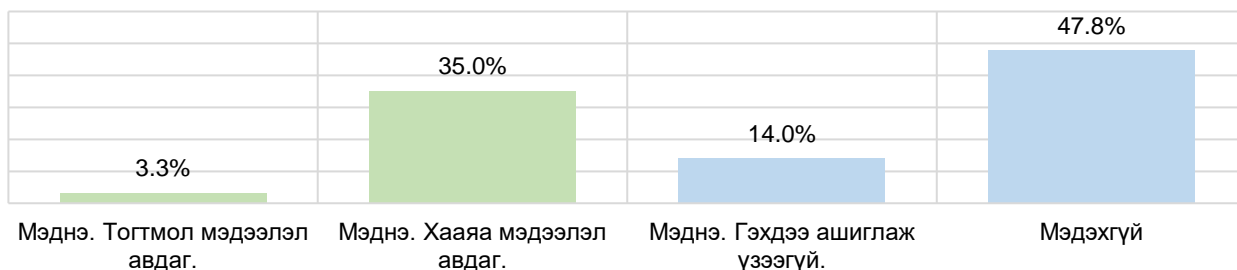
Зураг 72. Сайтаас хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг эсэх үнэлгээ

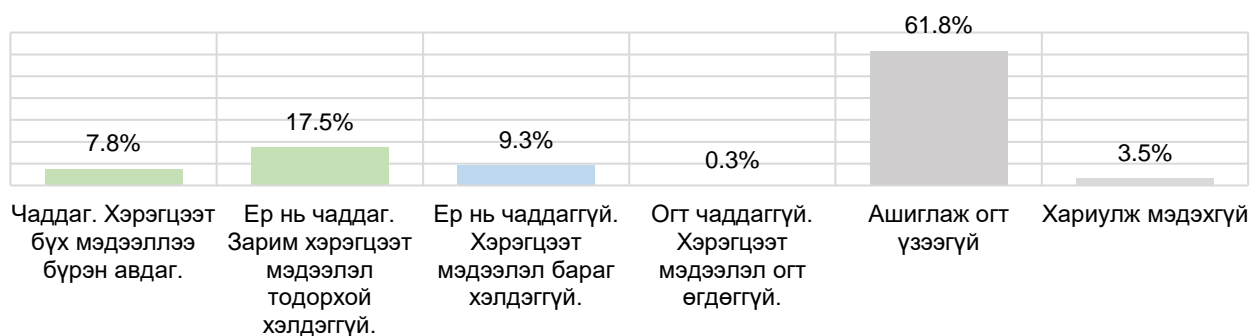


Гаалийн байгууллагын сайтыг мэдэхгүй, ашигладаггүй гэдэг асуудлаас гадна ашигладаг хэдий ч мэдээллээ авч чаддаггүй гэдэг асуудал байгааг дээрх үр дүн харуулж байна. Өөрөөр хэлбэл судалгаанд оролцсон 4 оролцогчийн ердөө 1 нь гаалийн байгууллагын сайтыг ашиглан, хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг байна.

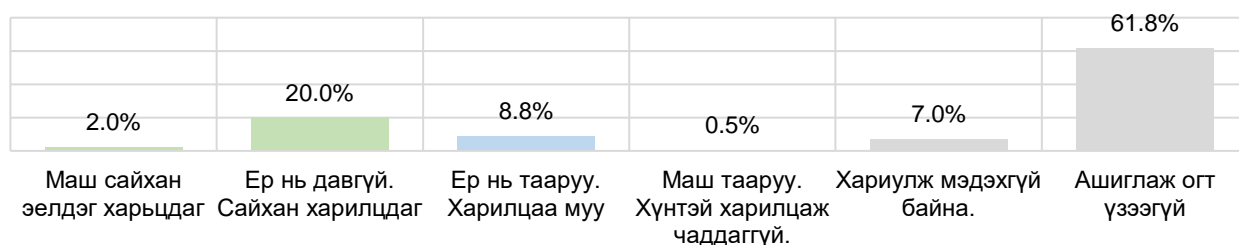
Лавлах утасны хэрэглээ сайтын хэрэглээнээс бага байгаа хэдий ч ашигладаг ороолцогчдын хувьд хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг түвшин илүү байгаа нь доорх үр дүнгээс харагдаж байна.

Зураг 73. Гаалийн байгууллагын лавлах утсыг мэддэг эсэх үнэлгээ



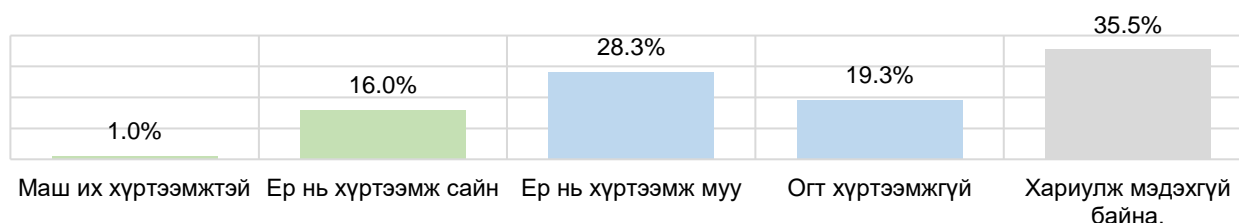
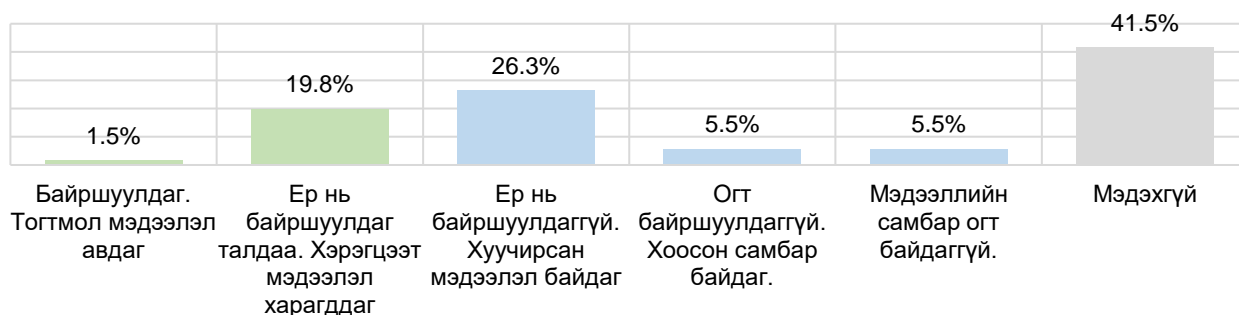
Зураг 74. Лавлах утаснаас хэрэгцээт мэдээллээ авч чаддаг эсэх үнэлгээ

Хэдийгээр үйлчлүүлдэг түвшин бага байгаа ч операторын харилцаа сайнаар үнэлсэн байгааг доорх үр дүн харуулж байна.

Зураг 75. Лавлах утасны операторын харилцааны үнэлгээ

5.3. Танилцуулга, брошур, мэдээллийн самбарын хэрэглээ, үнэлгээ

Мэдээллийн бусад эх сурвалжууд буюу танилцуулга, брошур болон мэдээллийн самбар зэргийн хэрэглээний талаарх үнэлүүлсэн үр дүнг дор харуулав.

Зураг 76. Танилцуулга брошурын хүртээмжийн үнэлгээ**Зураг 77. Мэдээллийн самбартаа мэдээлэл байршуулдаг эсэх үнэлгээ**

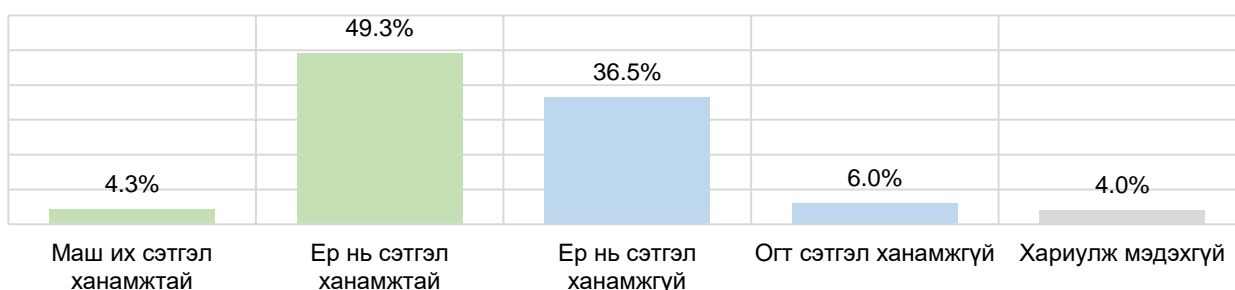
Зургаа. ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Өмнөх бүлгүүдээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нөлөөлж болохуйц хүчин зүйлсийг олон талаас нь үнэлүүлсэн үр дүнг дор бүр нь харуулсан. Энэ бүлгээр сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ болон нөлөөлсөн хүчин зүйлсийн талаарх үр дүнг харуулна.

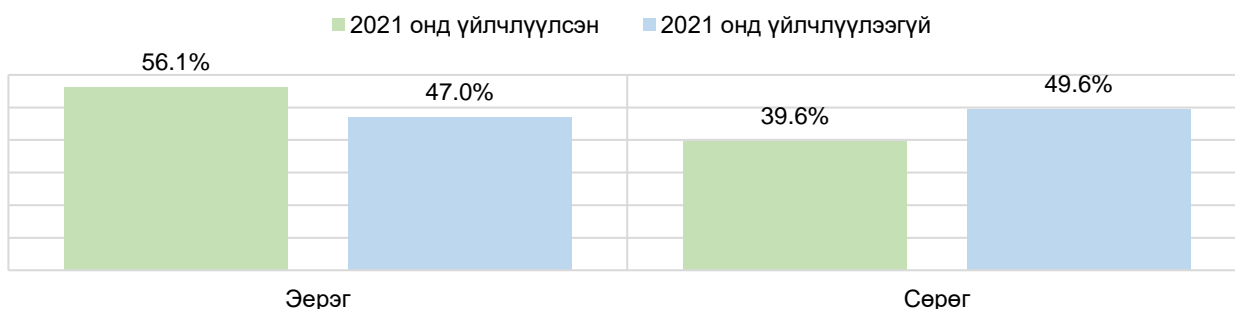
6.1. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээний сэтгэл ханамж

Сүүлийн 2 жилийн хугацаанд Ковид19 вирусын нөхцөл байдлаас шалтгаалан хил гаалиар үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн хувьд асуудал их тулгарсан он жилүүд байлаа. Үүнээс шалтгаалан гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй байх хандлага өссөнийг доорх үр дүн харуулж байна. Судалгаанд оролцогчдын 53.6% нь гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байдаг бол 42.5% нь сэтгэл ханамжгүй байдаг гэж хариулжээ. Хэдийгээр эерэг хариулт нь сөрөг хариултаасаа илүү байгаа ч 2 оролцогч тутмын 1 нь л сэтгэл ханамжтай байгаа нь тийм сайн үзүүлэлт биш гэж ойлгоно.

Зураг 78. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

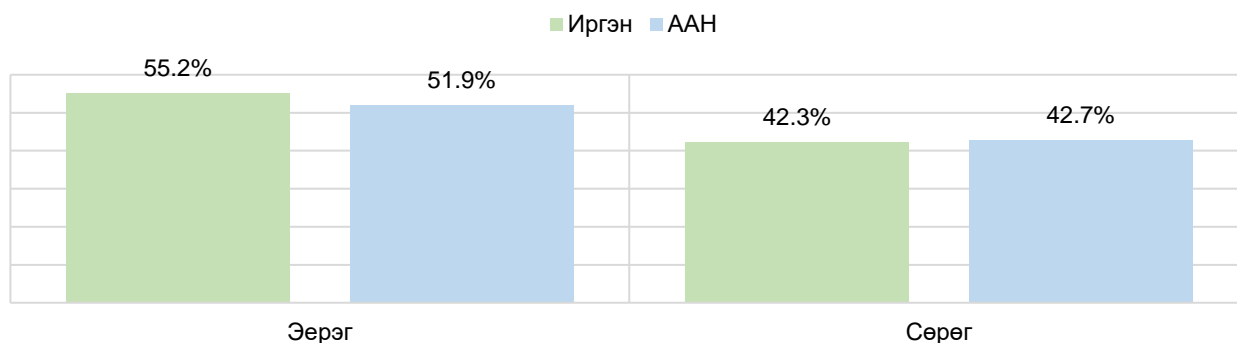


Зураг 79. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, 2021 онд үйлчлүүлсэн эсэх



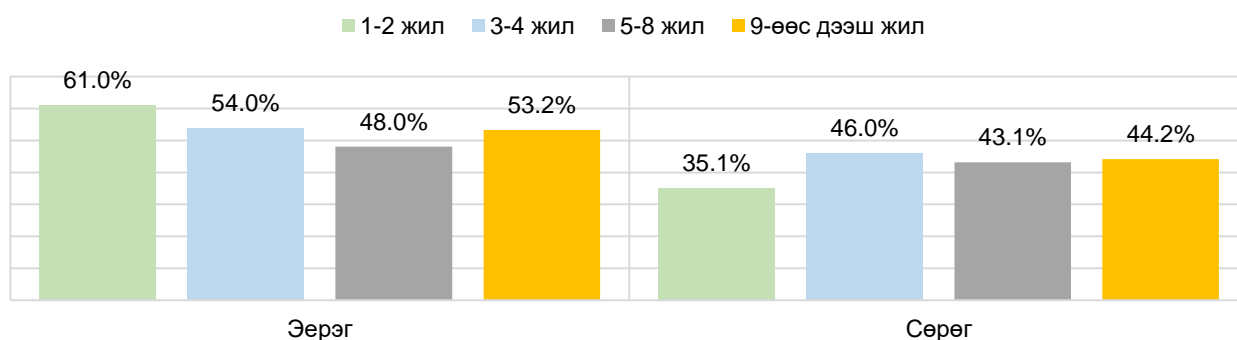
Хэдийгээр тийм ч өндөр үзүүлэлттэй биш ч гэсэн 2021 онд үйлчлүүлсэн оролцогчид үйлчлүүлээгүй оролцогчдоос сэтгэл ханамж илүү байна. Үйлчлүүлээгүй оролцогчдын хувьд үйлчлүүлж чадаагүй дээ эсвэл хил, гааль хаалттай гэсэн мэдээллээс шалтгаалан сэтгэл ханамж бага гарах нөхцөл үүссэн гэж үзэж болно.

Зураг 80. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оролцогчийн төрлөөр



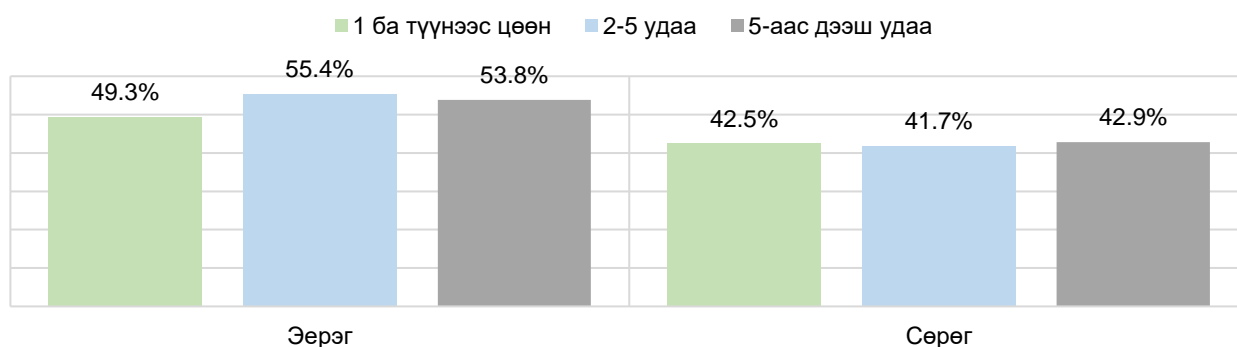
Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд оролцогчийн төрөл буюу иргэн, ААН байх нь төдийлөн нөлөөгүй ойролцоо үнэлгээтэй байна.

Зураг 81. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үйлчлүүлсэн хугацаагаар



Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаагаар харьцуулан харахад 1-2 жил үйлчлүүлсэн буюу шинэ хэрэглэгчдийн хувьд сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байна.

Зураг 82. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, жилд үйлчлүүлдэг давтамжаар



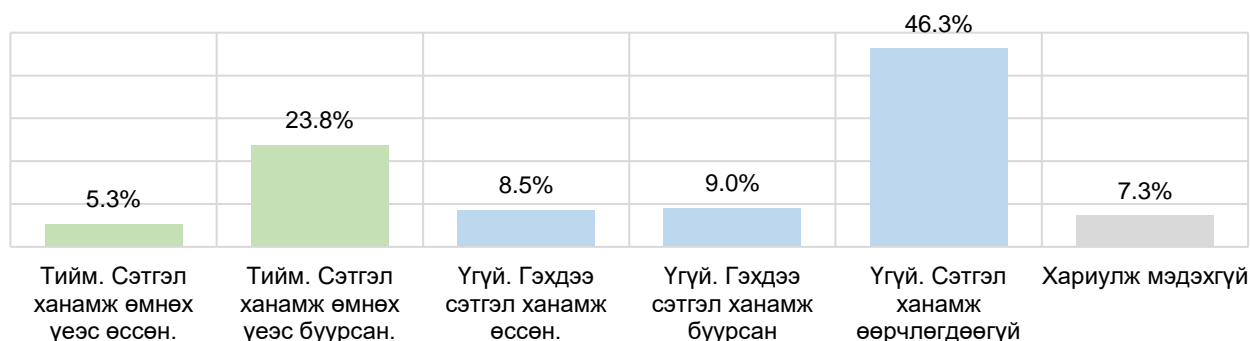
Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг гаалийн байгууллагаар жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамжаар харьцуулан харахад төдийлөн ялгаа харагдахгүй буюу сэтгэл ханамжийн үнэлгээ ойролцоо гарчээ.

6.2. Сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлс

Судалгаанд оролцогчдын 53.6% нь гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байдаг гэж хариулсныг өмнөх бүлгээр харуулсан. Тэгвэл энэ бүлгээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нөлөөлсөн байж болзошгүй хүчин зүйлсийн талаарх үр дүнг харуулна.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд хамгийн их нөлөөлсөн хүчин зүйл нь Ковидын үеийн нөхцөл байдал гэдэг нь ойлгомжтой билээ. Тэгвэл үнэхээр нөлөөлсөн үү, үгүй юу гэдгийг тодруулан асуусан асуултын үр дүнг дор харуулав.

Зураг 83. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд Ковидын үеийн нөлөөлөл



Судалгаанд оролцогчдын 29.1% нь сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд Ковидын үеийн нөхцөл, байдал нөлөөлсөн гэж хариулсан бөгөөд үүний дийлэнх хэсэг нь сэтгэл ханамж буурахад нөлөөлсөн гэж хариулжээ.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд ковидын үеийн нөлөөллийн үр дүнгээс харахад ямар нэг байдлаар сэтгэл ханамж буурсан гэж хариулсан нь 32.8% байна. Эндээс харахад өмнөх оны сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 80-85%-тай байсан гэж үзэж болохоор байна. (53.6+32.8)

Хэдийгээр хил, гааль хаалттай эсвэл хязгаарлалтай байх асуудал нь гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаанаас бүрэн хамаарахгүй хэдий ч хэрэглэгчдийн хувьд гаалийн байгууллагатай шууд холбон ойлгож, үнэлгээ өгч байгаа хандлага түгээмэл байсныг энд дурдах нь зүйн хэрэг юм.

Өмнөх бүлгүүдээр дэлгэрэнгүй харуулсан үнэлгээний асуултуудыг хураангуйгаар нэгтгэн харуулбал:

Хүснэгт 11. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нөлөөлсөн байх боломжтой хүчин зүйлийн үр дүн

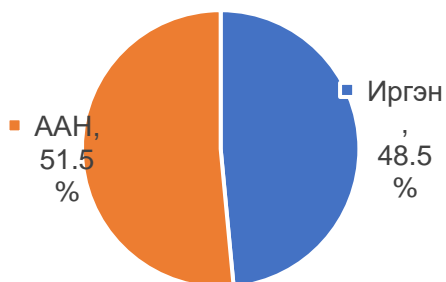
		ЭЭРЭГ	СӨРӨГ	ЗӨҮҮ
1.1	Барааг мэдүүлэх үеийн хүндрэл	59.0	35.3	23.7
1.2	Бичиг баримт шалгах, үйлчилгээний хүндрэл	58.5	37.5	21.0
1.3	Барааг шалгах явцын хүндрэл	56.0	38.5	17.5
1.4	Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцын хүндрэл	66.0	25.8	40.2
1.5	Бүрдүүлэлтийн дараах хүндрэл	65.5	22.5	43.0
1.6	Бүрдүүлэх материалыг шийдвэрлэх хугацаа	46.8	50.5	-3.7
1.7	Хуулийн тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах ажил	50.5	38.0	12.5
1.8	Татвар, хураамжийн үнэлгээ	19.5	70.5	-51.0
2.1	Ажилчдын мэдлэг, ур чадварын үнэлгээ	56.8	38.0	18.8
2.2	Ажилчдын эелдэг боловсон харилцааны үнэлгээ	46.8	50.3	-3.5
2.3	Ажилчдын хурдан, шуурхай байдлын үнэлгээ	44.5	52.0	-7.5

2.4	Ажилчдын дэмжлэг үзүүлэх, зөвлөгөө, зөвлөмжийн үнэлгээ	38.0	54.8	-16.8
2.5	Ажилчдын шийдвэрлэх асуудалд хандах хандлагын үнэлгээ	42.3	48.0	-5.7
2.6	Гаалийн байгууллагын ажилчдын хүнд суртлын үнэлгээ	42.5	54.3	-11.8
2.7	Ажилчдын хахууль авах байдлын үнэлгээ	22.5	53.0	-30.5
2.8	Ажилчдын хахууль өгөхийг шаардах тохиолдлын үнэлгээ	62.8	21.5	41.3
2.9	Ажилчдын гадаад үзэмж, хувцаслалт	75.0	10.8	64.2
3.1	Заал, танхимын тохь, тухтай байдал	37.8	55.8	-18.0
3.2	Заал, танхимын тохижилт, гэрэлтүүлэг	38.8	54.3	-15.5
3.3	Гадна хаяг, орц, гарцын ойлгомжтой байдал	58.5	35.0	23.5
3.4	Гадна зогсоолын хүртээмжтэй байдал	54.0	39.8	14.2
3.5	Гадна зогсоолтын зохион байгуулалт	54.5	38.3	16.2
3.6	Хянах, ажиглах, шалгах төхөөрөмжийн ажиллагаа	36.0	28.8	7.2
3.7	Бараа, материалыг ариутгах төхөөрөмжийн ажиллагаа	24.3	29.0	-4.7
3.8	Заал танхимын интернет орчин	12.3	27.3	-15.0
4.1	Мэдээлэл олж авахад хүндрэл учирдаг байдлын үнэлгээ	42.5	51.5	-9.0
4.2	Мэдээллийг цаг тухайд нь авч чаддаг эсэх үнэлгээ	31.5	60.0	-28.5
4.3	Танилцуулга, брошурын хүртээмж	17.0	47.5	-30.5
4.4	Мэдээллийн самбарын мэдээлэл шинэчлэлт	21.3	31.8	-10.5

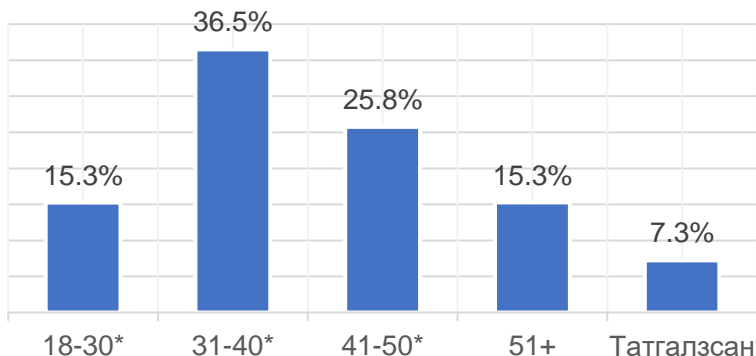
Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнээс гадна нийт 29 өөр төрлийн асуултаар үнэлүүлснээс 13 нь эерэг хариулт нь сөрөг хариултаас давамгайлсан буюу боломжийн гэж үнэлэж болохуйц үзүүлэлт байсан бол үлдсэн 16 нь сөрөг хариулт нь давамгайлсан анхааруйц асуудлууд байлаа. Эндээс үзэхэд ковидын үеийн нөхцөл байдлаас шалтгаалан сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буурсан ч тэрнээс өөр сайжруулах шаардлагатай олон асуудал байгааг орхиж болохгүй гэдэг нь харагдлаа.

Долоо. ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМЗҮЙН ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

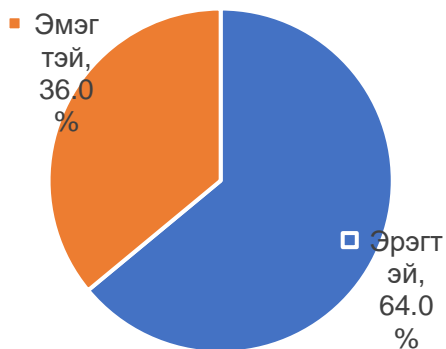
Зураг 84. Оролцогчийн төрөл



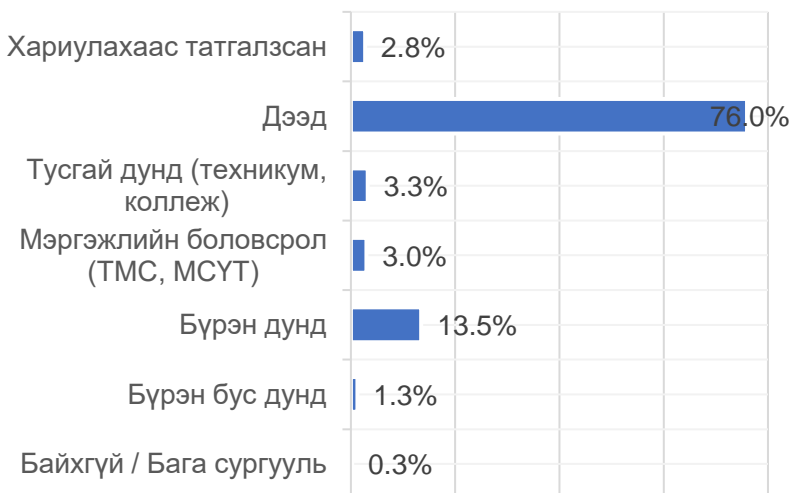
Зураг 85. Судалгаанд оролцогчийн нас



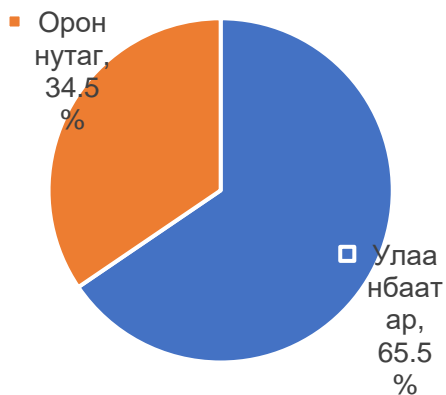
Зураг 86. Судалгаанд оролцогчийн хүйс



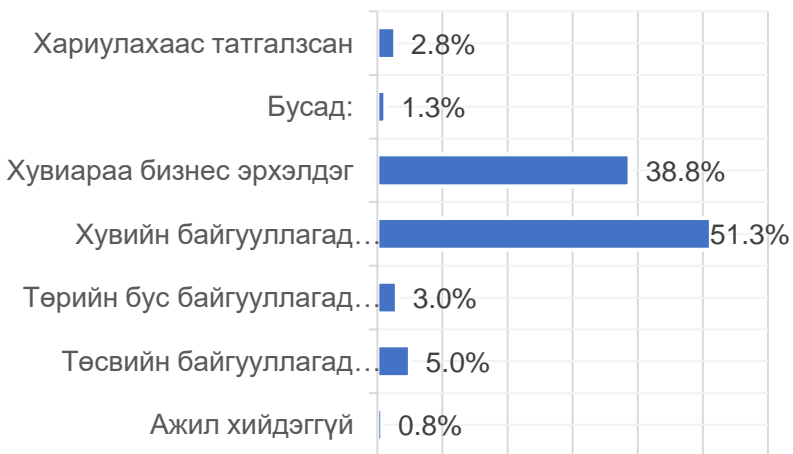
Зураг 87. Судалгаанд оролцогчийн боловсрол



Зураг 88. Судалгаанд оролцогчийн байршил



Зураг 89. Судалгаанд оролцогчийн боловсрол



Найм. ДҮГНЭЛТ

Гаалийн ерөнхий газрын харьяа 13 гаалийн байгууллагын хэрэглэгчдийг хамарсан Гаалийн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг хийж гүйцэтгэлээ. Судалгааны үр дүнд үндэслэн голлох дүгнэлтийг энд тусгаж байна.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ:

- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 53.6% нь гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэндээ сэтгэл хангалуун байдаг гэж үнэлсэн. 53.6% гэдэг тийм ч хангалттай үзүүлэлт биш учир нөлөөлсөн хүчин зүйлсийг судлаад үзэхэд судалгаанд оролцогчдын 23.8% ковидын үеийн нөхцөл байдлаас шалтгаалан сэтгэл ханамж буурсан, 9.0% нь ковидын үеийн нөлөөллөөс бус бусад шалтгаанаар сэтгэл ханамж буурсан гэж хариулсан. Эдгээрийг нийлүүлж тооцоход 32.8% нь сэтгэл ханамж буурсан гэж хариулсан гэж ойлгоно. Өөрөөр хэлбэл сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буурсан шалтгаан нь ковидын үеийн нөхцөл байдал гэдэг нь эндээс тодорхой харагдаж байна.
- ❖ Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнээс харж болох бас нэг дүгнэлт нь хил, гаалийн хязгаарлалттай байх, хаах асуудал нь гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаанаас бүрэн хамаарахгүй хэдий ч хэрэглэгчдийн хувь шууд бүрэн хамааруулах, түүнээс хамааран сэтгэл ханамжгүй үнэлгээ өгөх хандлага ажиглагдсан.
- ❖ Ковидын үеийн нөлөөлөөс гадна бусад хүчин зүйлсийн нөлөөлөл нь сэтгэл ханамжийн үнэлгээг бууруулах шалтгаан болсон байх магадлалтайг нийт 29 хүчин зүйлийн үнэлгээний 16 нь сөрөг хариулт давамгайлсанаас харж болно.
- ❖ Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг гаалийн газар тус бүрээр харьцуулан харахад Сэлэнгэ аймаг дахь гаалийн газрын хэрэглэгчид хамгийн өндөр буюу 57.0% сэтгэл ханамжтай гэж үнэлсэн бол Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар хамгийн бага үнэлгээтэй гарсан.
- ❖ Судалгаанд нийт 400 оролцогч хамрагдсан бөгөөд үүнийг 13 гаалийн газраар задлахад нэг гаалийн газарт 20-30 оролцогч ноогдож байсан. 20-30 оролцогчийн үнэлгээгээр тухайн нэг гаалийн газрыг бүхэлд нь үнэлэх нь өрөөсгөл учир нэгдсэн дүнг голчлон ашиглах нь зүйтэй.

Үйлчилгээ авахад учрах хүндрэл, чирэгдэл:

- ❖ Судалгаанд оролцсон 3 оролцогч тутмын 1 нь үйлчилгээний эхний 3 үе шат буюу барааг мэдүүлэх үе, бичиг баримт шалгах үйлчилгээний явц болон барааг шалгах явцад ямар нэг хүндрэл бэрхшээл учирдаг гэж хариулсан.
- ❖ Харин сүүлийн 2 үе шат буюу бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явц, бүрдүүлэлтийн дараах шалгалт зэрэг хүндрэл, чирэгдэл гардаг гэсэн үр дүн өмнөх 3 үе шатаас харьцангуй бага байсан.
- ❖ Үйлчилгээний явцад хүндрэл, чирэгдэл гардаг гэсэн үнэлгээ нь бусад үнэлгээ болох ажилчдын харилцаа, заал танхимын тохьжилт гэх мэтээс харьцангуй бага буюу сайнаар үнэлэгдсэнийг энд дурдах хэрэгтэй. Өөрөөр хэлбэл сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд үйлчилгээний үе шатуудад учрах хүндрэл, чирэгдэл гэхээсээс илүүтэйгээр ажилчдын үр чадвар, харилцаа, хандлага, мөн үйлчлүүлэх орчин, нөхцөл зэрэг нь илүү нөлөөтэй байж болохыг энэ үр дүн харуулсан.

Ажилчдын мэдлэг, үр чадвар, харилцаа:

- ❖ Ажилчдын мэдлэг, ур чадварыг нийт оролцогчдын 56.8% нь эерэгээр үнэлсэн ба гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа өсөх тусам энэ үнэлгээ буурах хандлага байсан. Өөрөөр хэлбэл олон жил үйлчлүүлсэн тусмаа ажилчдын мэдлэг, ур чадварыг муугаар үнэлэх хандлага байна гэж ойлгоно.
- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 51% нь ажилчдыг эелдэг, боловсон харьцдаг гэж үнэлсэн ба энэ үзүүлэлт гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа өсөн тусам буурах хандлага байсан. Мөн жилд дунджаар үйлчлүүлдэг давтамж өсөх тусам энэ үнэлгээ буурч байсан. Өөрөөр хэлбэл олон жил, олон давтамжтай үйлчлүүлэх тусам ажилчдыг эелдэг боловсон харьцдаг гэж үзэх хандлага буурч байна гэж ойлгоно.
- ❖ Судалгаанд оролцогчдын ердөө 10% нь гаалийн харилцаанд оролцогч нарт явуулдаг сургалтад сууж үзсэн. Сургалтад сууж үзсэн оролцогчдын хувьд сургалтыг үр өгөөжтэй гэж үнэлсэн бөгөөд хүртээмж муу гэж үзсэн байна. Энэ нь сургалтын хүртээмжийг нэмэгдүүлэх шаардлага байгааг харуулж буй бөгөөд сургалтаас авах үр өгөөж сайн байж чадвал цаашид гаалийн байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ өсөх нөхцөл болохыг үгүйсгэхгүй юм.
- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 54.3% нь гаалийн ажилчдыг хүнд сурталтай гэж үзсэн бол хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд энэ үзүүлэлт 48.8% байна. Энэ үзүүлэлт гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа өсөх тусам дагаад өсч байсан. Өөрөөр хэлбэл олон жил үйлчлүүлэх тусмаа хүнд сурталтай гэж үзэх хандлага өсдөг болохыг энэ үзүүлэлт харуулсан.
- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 53% нь гаалийн байгууллагын ажилчдыг хахууль авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан бол энэ үзүүлэлт хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд 43.3% байна. Энэ үзүүлэлт мөн үйлчлүүлсэн хугацаа өсөх тусам дагаад өсч байсан.
- ❖ Судалгаанд оролцсон 2 оролцогч тутмын 1 нь хахууль авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан бол 5 оролцогч тутмын 1 нь тогтмол шаарддаг, шаардах гээд байдаг гэж хариулжээ. Эндээс үзэхэд гааль, хилийн мэргэжлийн хяналтын ажилчдын хувьд хахууль авах, хахууль өгөхийг шаардах тохиолдлууд бодитоор байна гэдгийг харуулж байна.
- ❖ Хахууль өгөх, авах гэдэг нь шууд асуугаад, шууд хариулт авчих энгийн асуулт биш бөгөөд оролцогчдын хувьд нуух хандлага байдгийг энд дурдах хэрэгтэй. Эндээс харахад шаарддаг, ер нь шаардах гээд байдаг гэдэг үзүүлэлт хамгийн багадаа 21.5% (шаарддаг гэж шууд хариулсан) хамгийн ихдээ 53% (авдаг байх, авдаг гэж сонссон гэж хариулсан) байх боломжтой гэдгийг анхаарч үзэх шаардлагатай.

Заал, танхимын тохижилт:

- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 38% орчим нь гаалийн байгууллагын заал, танхимыг тохь тухтай, тохижилт сайн гэж үнэлсэн. Энэ үнэлгээний хувьд сөрөг үнэлгээ нь эерэг үнэлгээнээсээ илүү байсан учир заал, танхимын тохижилтод анхаарах зайлшгүй шаардлага байгааг харуулж байна.
- ❖ Гадна хаяг, орц, гарц болон зогсоолын хувьд эерэг үнэлгээ давамгайлсан буюу бусад үнэлгээний үр дүнгүүдтэй харьцуулахад боломжийн гэж үнэлэгдсэн. Гэхдээ хангалттай өндөр хэмжээнд үнэлэгдээгүй учир анхаарах шаардлага байгааг үгүйсгэхгүй юм.
- ❖ Судалгаанд оролцогчдын 12.3% нь заал, танхимд өндөр хурдтай интернэт байдаг гэж хариулсан. Эндээс заал, танхимд интернэтэд орох нөхцөлийг бүрдүүлэх шаардлага байгааг харж болно.

Мэдээлийн хүртээмж:

- ❖ Гаалийн байгууллагатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг харилцагч гаалийн байгууллагаас түлхүү авдаг болох нь үр дүнгээс харагдсан. Мөн голчлон авахыг хүсч буй эх сурвалж нь харилцагч гаалийн байгууллагын ажилтан байсан. Гэхдээ албан эх сурвалжийн хувьд сайт, лавлах утас, албан ёсны фэйсбүүк болон твиттер хаяг гэх мэтээр мэдээллээ түгээх нь мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх нөхцөл болохыг анхаарах хэрэгтэй.
- ❖ Мэдээлэл авдаг 2 дахь эх сурвалж нь бусдын ярианаас, танилаасаа гэсэн хариулт байсан бөгөөд энэ нь албан эх сурвалж биш учир мэдээ, мэдээлэл гуйвуулсан байдлаар хүрэх, дутуу мэдээлэл байх гэх мэт эрсдэлүүдийг үүсгэж байгааг анхаарах шаардлагатай.
- ❖ Мэдээлэл авахыг хүсдэг эх сурвалжийн тоонд нийгмийн сүлжээ, гаалийн байгууллагын сайт зэрэг эх сурвалжууд тэргүүлж байсан.
- ❖ Гаалийн байгууллагын сайтын хэрэглээний хувьд судалгаанд оролцогчдын 38% нь огт мэдэхгүй гэж хариулсан бөгөөд мэддэг хэдий ч ашигладаггүй, ашигладаг хэдий ч хэрэгцээт мэдээллээ олж авч чаддаггүй гэсэн үр дүнгүүдийг хасвал бодитоор ашиглаж байгаа хувь тун бага гарч байсан.
- ❖ Дээрх үр дүнгүүдээс ерөнхийдөө мэдээллийн хүртээмж хангалтгүй байгаа нь тодорхой харагдсан бөгөөд сайт, албан ёсны фэйсбүүк, твиттер хаягуудаараа тогтмол мэдээллээ хүргэж байх нь мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх нөхцөл болно гэдгийг анхаарч ажиллах шаардлага байна.