



# МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ 2010 ОНЫ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар 2010 он

**Хянасан:** Ч.Сангарагчаа /Монгол Улсын Авлигатай тэмцэх газрын дарга,  
Тэргүүн комиссар/

**Бэлтгэсэн:** Б.Батзориг /Монгол Улсын Авлигатай тэмцэх газрын Судалгаа  
шинжилгээний албаны дарга/  
Ч.Даваасүрэн /Монгол Улсын Авлигатай тэмцэх газрын Судалгаа  
шинжилгээний албаны ахлах ажилтан/

Эх бэлтгэлд 2010 оны 11 сарын 17-нд  
Хэвлэлтэнд 2010 оны 11 сарын 30-нд  
Цаасны хэмжээ: 60x84/8  
Хэвлэлийн хуудас: 7 х.х  
Хэвлэсэн тоо: 500 ш  
Хавтасны дизайныг: Л.Амаржаргал  
Хэвлэлийн эхийг бэлтгэсэн: Ш.Гантуул



**“Содпресс” ХХК-д эхийг бэлтгэж хэвлэв**

**@ Зохиогчийн зөвшөөрөлгүйгээр хэвлэн олшруулахыг хориглоно.**

**ГАРЧИГ**

<b>БҮЛЭГ I. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ТОЙМ</b>	<b>3</b>
1.1 Судалгааны зорилго, ач холбогдол	3
1.2 Судалгааны тайлангийн бүтэц, агуулга	3
1.3 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны товч үр дүн	4
<b>БҮЛЭГ II. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ</b>	<b>5</b>
2.1 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны арга зүй	5
2.2 Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлт	6
2.3 Судалгааны зохион байгуулалт	9
2.4 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт	10
<b>БҮЛЭГ III. ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН</b>	<b>11</b>
3.1 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн бүтэц	11
3.2 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн төлөв байдал	13
3.3 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	15
3.4 Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	19
3.5 Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	20
3.6 Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	21
3.7 Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	25
3.8 Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ	27
3.9 Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ	29
3.10 Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	31
3.11 Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	33
3.12 Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	35
3.13 Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	38
<b>БҮЛЭГ IV. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮНГЭЭС ХИЙСЭН ДҮГНЭЛТ, САНАА, ЗӨВЛӨМЖ</b>	<b>41</b>
5.1 Судалгааны үр дүнгээс хийсэн дүгнэлт	41
Хавсралт.Төрийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээний үзүүлэлтүүд, салбараар	44

## **БҮЛЭГ I.**

### **ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ТОЙМ**

#### **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 газар (цаашид АТГ гэх)-ын 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. Шударга байдлын түвшинг үнэлж дүгнэн, үр дүнг нь үйл ажиллагаандаа ашиглах нь төрийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн үүргээ хэрэгжүүлж буй нэг хэлбэр болно.

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 боловч арга зүйн хүрээнд буюу төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх шалгуур үзүүлэлтийн хувьд суурь ухагдахуун нь Үндсэн хуулийн дээрх зарчим байх ёстой. Иймээс төрийн байгууллагын шударга байдлын тухай ойлголтыг юуны өмнө Үндсэн хуулийн үзэл баримтлалын хүрээнд авч үзлээ.

АТГ төрийн албаны ард түмэнд шударгаар үйлчлэх зарчим хэрхэн хангагдаж байгаад төрийн үйлчилгээ авсан иргэд, байгууллагын судалгааны үр дүнд тулгуурлан үнэлгээ өгөх, цаашид төрийн үйлчилгээг хүргэж буй төрийн байгууллагуудын шударга байдал, түүний дотор ил тод, хариуцлагатай байдлыг дээшлүүлэхэд олон нийтийн оролцоог дээшлүүлэх ач холбогдолтой юм.

#### **1.2 Судалгааны тайлангийн бүтэц, агуулга**

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны тайлан нь дараахь 4 бүлгээс бүрдэнэ. Үүнд:

- Бүлэг 1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны ерөнхий тойм
- Бүлэг 2. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны арга зүй, зохион байгуулалт

Бүлэг 3. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны үр дүн

Бүлэг 4. Судалгааны үр дүнд хийсэн дүгнэлтүүд, санал, зөвлөмж.

Тайлангийн 1-р бүлэгт судалгааны зорилго, ач холбогдол, тайлангийн бүтэц, агуулга болон судалгааны товч үр дүн, Бүлэг 2-т судалгааны арга зүй, зохион байгуулалт, Бүлэг 3-т төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны дүн, төрийн үйлчилгээний төрлөөр, Бүлэг 4-т судалгааны үр дүнд хийсэн дүгнэлтүүд, санал, зөвлөмжийг багтаасан болно.

### 1.3 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны товч үр дүн

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааг сонгогдсон төрийн үйлчилгээний байгууллагуудаар үйлчлүүлсэн 2503 иргэнийг хамруулсан “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаа”-ны үр дүнд үндэслэн тооцлоо. **Төрийн үйлчилгээний сонгогдсон салбаруудын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ (1-5 хүртэлх үнэлгээгээр) 2.77 буюу дунджаас бага зэрэг дээгүүр гарчээ** (Хүснэгт 1). Төрийн үйлчилгээний сонгогдсон салбаруудын төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшин 2.70 – 2.99 хооронд үнэлэгджээ. Шударга байдлын түвшний үнэлгээгээр Татварын байгууллага (2.99), Нийгмийн даатгалын байгууллага (2.91), Гаалийн байгууллага (2.89) тэргүүлж байгаа бол Газрын алба (2.70), Цагдаагийн байгууллага (2.70), Эрүүл мэндийн байгууллага (2.70) харьцангуй доогуур үнэлгээтэй гарсан байна (Хүснэгт 1.).

#### Хүснэгт 1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Салбар	Шударга байдлын үнэлгээ	Хувийн жин	Жигнэсэн үнэлгээ
Эрүүл мэндийн байгууллага	2.70	0.549	1.483
Боловсролын байгууллага	2.88	0.035	0.100
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	2.84	0.084	0.238
Нийгмийн даатгалын байгууллага	2.91	0.173	0.502
Газрын алба	2.70	0.020	0.054
Татварын байгууллага	2.99	0.038	0.115
Улсын бүртгэлийн байгууллага	2.73	0.050	0.135
Гаалийн байгууллага	2.89	0.001	0.002
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	2.80	0.043	0.119
Цагдаагийн байгууллага	2.70	0.009	0.024
Төрийн байгууллагуудын дундаж			2.77

## БҮЛЭГ II.

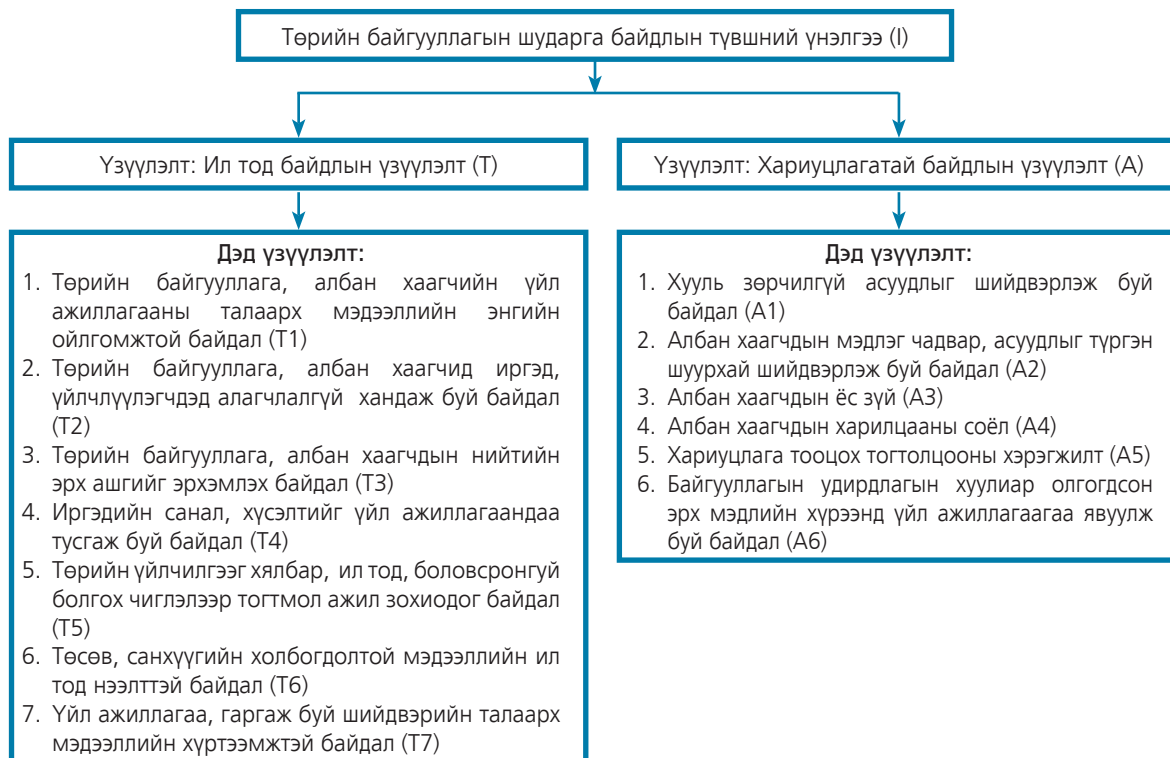
### ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

#### 2.1 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны арга зүй

АТГ-ын Судалгаа шинжилгээний албанаас төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны аргачлалын төслийг Дэлхийн банкны Засаглалыг дэмжих төслийн дэмжлэгтэйгээр үндэсний зөвлөх, гавьяат хуульч Б.Чимид, доктор Ж.Төртогтох нар хамтран боловсруулсан. Аргачлалын төслийг боловсруулах явцад БНСУ-ын Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх судалгааны аргачлал, үнэлэх явцтай танилцан өөрийн орны нөхцөл байдалд нийцүүлэн боловсруулсан. Аргачлалын төслийг Үндэсний статистикийн хорооны аргачлал судалгааны байнгын зөвлөлд хүргүүлэн санал авч, АТГ-ын даргын 2010 оны 6 дугаар сарын 16-ны өдрийн 59 дүгээр тушаалаар батлуулсан.

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нь дараахь үзүүлэлт, дэд үзүүлэлтүүдээс бүрддэг (Зураг 1).

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



Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх мэдээллийн эх үүсвэр нь “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаа”-ны үр дүн байсан. 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 бүр хир ач холбогдолтой болох, тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авахад дээрх дэд үзүүлэлтүүд 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 үржүүлэн үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээ ( $T$  болон  $A$ )-г ; дэд үзүүлэлт ( $T$  болон  $A$ ) тус бүрийн үнэлгээг тухайн үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшний хувийн жингээр үржүүлэн төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ ( $I$ )-г тооцсон.

Энэхүү аргачлал нь дараахи онцлог давуу талуудтай:

- Үйлчлүүлэгчдийн тухайн төрийн үйлчилгээнээс хүсч буй үр дүн буюу хүлээлтийг үйлчилгээний гүйцэтгэл буюу үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээтэй харьцуулан төрийн байгууллагын шударга байдлыг сайжруулах чиглэлээр цаашид анхаарах асуудлыг тодорхойлж, үнэлэлт дүгнэлт өгөх боломжтой.
- Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нь үйлчлүүлэгчдийн төрийн байгууллагын шударга байдлын талаарх үнэлгээний цаг, хугацаа орон зайн өөрчлөлтийг харуулах үзүүлэлт болохын хувьд цаашид уг судалгааг хоёр жил тутам явуулж, цаг хугацааны хувьд болон салбаруудын хооронд харьцуулсан дүгнэлт хийж, түүний өөрчлөлтөд нөлөөлсөн хүчин зүйлсийг тодорхойлж, үнэлэлт дүгнэлт хийх боломжтой.

Энэ аргачлалын дагуу Төрийн ямар ч байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх боломжтой. Аргачлалын талаар илүү дэлгэрэнгүй мэдээлэл авахыг хүсвэл Авлигатай тэмцэх газрын [www.iaas.mn](http://www.iaas.mn) вэб хуудаснаас үзнэ үү.

## 2.2 Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлт

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэрлэлтийг гурван түвшинд хийсэн. **Түүвэрлэлтийн эхний шатанд** төрийн үйлчилгээний төрөл буюу салбарыг тодорхойлсон. Монгол Улсын иргэний үндсэн эрх, эрх чөлөөг хангахын тулд төрөөс үзүүлж буй дараахь 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, халамж 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. Төрийн өмнөөс 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. Төрийн өмнөөс гэмт хэрэгтэй тэмцэх, нийгмийн хэв журмыг хамгаалах үйлчилгээг үзүүлж буй төрийн захиргааны байгууллага (цаашид цагдаагийн байгууллага гэх).

Түүнчлэн 2009 онд явуулсан Авлигын индексийг тооцоход шаардлагатай мэдээллийг цуглуулах Олон нийтийн төсөөллийн судалгаанаас олон нийтийн төсөөллөөр авлигад ихээхэн автсан гэж тооцогдож буй төрийн байгууллагуудыг төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 2010 оны судалгаанд мөн нэмж хамруулсан.

Судалгааны түүвэрлэлтийг хийхийн тулд дээр дурдсан салбаруудаар 2009 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог аймаг, нийслэл болон байгууллагын түвшин тус бүрээр нь гаргуулан авсан. Энэ дашрамд төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх статистик мэдээлэл салбар, байгууллага бүр дээр харилцан адилгүй, хангалтгүй байгааг дурдах нь зүйтэй. **Монгол Улсын ДНБ-ий хагасыг зарцуулдаг, нийт ажиллагчдын 15 орчим хувь нь ажиллаж байгаа төрийн байгууллагын салбарын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл нь зөвхөн төсвийн зарцуулалт, ажиллагчдын тоогоор хязгаарлагдаж байгаад дүгнэлт хийх хэрэгтэй байна.**

Салбар тус бүрийн төрийн захиргааны төв байгууллагаас 2009 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог гаргуулан авахад 2009 онд дээрх 10 салбарын төрийн байгууллагуудаар давхардсан тоогоор 25.3 сая үйлчлүүлэгч үйлчлүүлжээ.

**Хүснэгт 2. Сонгосон төрийн үйлчилгээний байгууллагуудаар 2009 онд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоо, давхардсан тоогоор<sup>1</sup>**

ДД	Салбар	Үйлчлүүлэгчдийн тоо, мянга	Дүнд эзлэх хувь
1	Эрүүл мэндийн байгууллага	13 881.7	54.9
2	Боловсролын байгууллага	882.4	3.5
3	Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	2 125.5	8.4
4	Нийгмийн даатгалын байгууллага	4 366.8	17.3
5	Газрын алба	504.9	2.0
6	Татварын байгууллага	969.1	3.8
7	Улсын бүртгэлийн байгууллага	1 255.4	5.0
8	Гаалийн байгууллага	13.8	0.1
9	Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	1 078.6	4.3
10	Цагдаагийн байгууллага	223.2	0.9
	Дүн	25 301.4	100.0

<sup>1</sup> Салбарын удирдах дээд байгууллагаас нэгтгэн гаргаж АТГ-т ирүүлсэн мэдээлэл



**Түүвэрлэлтийн хоёрдахь шатанд** салбар доторх байгууллагыг сонгосон. Ингэхдээ салбарын байгууллагуудыг түвшингээр нь ангилан гаргасан. 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 эмнэлэгүүд гэх мэт. Байгууллагын түүвэрлэлтийг нийслэлийн болон аймгийн гэсэн хоёр түвшинд хийсэн.

Аймгийн түвшинд байгууллагын түүвэрлэлтийг хийхдээ түүвэрлэлтийн эхний шатанд сонгогдсон салбаруудаар болон аймгаар 2009 онд үйлчлүүлсэн нийт үйлчлүүлэгчдийн тоог гаргаж, үйлчлүүлэгчдийн тоогоор нь таван бүлэгт хуваасан. Нэгдүгээр бүлэг 450 мянга хүртэл тооны үйлчлүүлэгч; хоёрдугаар бүлэг 450 - 550 мянган үйлчлүүлэгч; гуравдугаар бүлэг 550-600 мянган үйлчлүүлэгч; 600-650 мянган үйлчлүүлэгч; тавдугаар бүлэг 650 мянга ба түүнээс дээш тооны үйлчлүүлэгч үйлчлүүлсэн гэсэн таван бүлэгт хуваасан. Дээрх байдлаар төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоогоор аймгуудыг бүлэглэсний дараа бүлэг тус бүрээс нэг аймгийг санамсаргүй байдлаар сонгосон бөгөөд “Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаа”-нд Хөвсгөл, Булган, Дорноговь, Ховд, Төв зэрэг аймгуудыг хамруулсан болно (Хүснэгт 3).

**Хүснэгт 3. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд хамрагдсан аймгийн сонголт**

Аймаг	Үйлчлүүлэгчдийн тоо	Бүлэг	Сонголт	Сонгогдсон аймгийн нэр
Булган	411 857	1	1	Булган
Дундговь	346 819	1	0	
Говьсүмбэр	150 481	1	0	
Говь-Алтай	544 989	2	0	Дорноговь
Дорноговь	512 436	2	1	
Өмнөговь	493 559	2	0	
Сүхбаатар	463 719	2	0	
Архангай	555 365	3	0	Төв
Дорнод	578 853	3	0	
Төв	558 610	3	1	
Хэнтий	551 838	3	0	
Баянхонгор	604 485	4	0	Хөвсгөл
Завхан	610 670	4	0	
Өвөрхангай	614 808	4	0	
Увс	630 616	4	0	
Ховд	600 617	4	1	
Баян-Өлгий	677 949	5	0	Хөвсгөл
Сэлэнгэ	668 667	5	0	
Хөвсгөл	929 106	5	1	
Дархан-Уул	1 035 082	5	0	
Орхон	898 591	5	0	

Салбаруудын сонгосон аймаг дахь хэлтэс, газар, албадыг нэлэнхүй байдлаар, аймгийн төвийн бусад нэгжүүдийг санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар сонгосон. Тухайлбал, Ховд аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд Ховд аймгийн

Эрүүл мэндийн газар, аймгийн нэгдсэн эмнэлэгийг шууд, аймгийн төвийн өрхийн эмнэлэгүүдээс түүвэрлэх байдлаар сонгож судалгаанд хамруулсан. Судалгаанд хамрагдах нэгжийн тоог нийт үйлчлүүлэгчдийн тоонд пропорционалиар хуваарилсан (Хүснэгт 4).

**Хүснэгт 4. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд оролцох нэгжийн тоо, аймгаар**

ДД	Сонгогдсон аймгийн нэр	Эх олонлогийн хэмжээ	Дүнд эзлэх хувь	Түүврийн хэмжээ
4	Булган	411 857	13.7	167
7	Дорноговь	512 436	17.1	208
14	Төв	558 610	18.6	227
10	Ховд	586 312	19.6	250
17	Хөвсгөл	929 106	31.0	377
	Дүн	2 998 321	100.0	1229

Нийслэлийн түвшинд түүвэрлэлтийг хийхдээ салбарын байгууллагуудыг түвшингээр нь ангилан, түвшин тус 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 эмнэлэгүүдийг санамсаргүй түүврийг аргаар сонгосон. Судалгаанд хамрагдах нэгжийн тоог нийт үйлчлүүлэгчдийн тоонд пропорционалиар хуваарилсан.

**Түүвэрлэлтийн гуравдахь шатанд** сонгогдсон төрийн байгууллагын үйлчлүүлэгчдээс судалгаанд хамрагдах нэгж буюу үйлчлүүлэгчийг сонгон судалгааг явуулав. Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хугацаанд буюу 2010 оны 6 дугаар сарын 22-ноос 25-ны өдрүүдэд сонгогдсон төрийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид түүвэрлэлтийн гурав дахь шатны нэгж болсон. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд 2500 нэгж буюу үйлчлүүлэгчдийг хамруулахаар төлөвлөсөн.

### 2.3 Судалгааны зохион байгуулалт

Судалгааны ажлыг Авлигатай тэмцэх газрын Судалгаа шинжилгээний албанаас удирдан зохион байгуулж явуулсан бөгөөд судалгааны мэдээлэл цуглуулах ярилцлага авагч нарын сургалтыг 2010 оны 6 дугаар сарын 21-ний өдөр явуулж, ярилцлага авагч нарыг сургаж бэлтгэн тэднээр дамжуулан ярилцлагаар мэдээллийг 2010 оны 6 дугаар сарын 22-ноос 25-ны хооронд цуглуулсан.

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааг дараахи дарааллын дагуу хийж гүйцэтгэсэн.

- АТГ-ын США-ны зүгээс судалгааны түүвэрлэлт, хуваарийг гаргасан.
- Судалгааны ярилцлага авагч нарыг сонгон авч, тэдэнд зориулсан сургалтыг зохион байгуулсан.
- Ярилцлага авагч нарт судалгааны асуулга, заавар, судалгаанд хамрагдах нэгжийн жагсаалтыг хүлээлгэн өгсөн.
- Ярилцлага авагч нар сонгогдсон нэгж дээр очиж судалгааны нэгжтэй ярилцах байдлаар судалгааны асуулгыг бөглүүлж авсан.

- Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг Хөвсгөл, Ховд, Булган, Дорноговь, Төв аймаг болон нийслэлд хянаж, холбогдох заавар зөвлөмжийг өгч ажилласан.
- США-наас цуглуулсан мэдээллийг асуулгын дагуу бөглөсөн эсэхэд хяналт тавьж, компьютерт шивж оруулахаар операторуудад хүлээлгэн өгсөн.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ярилцлага авагч нарт зориулсан зааврыг боловсруулж, тэдэнд зориулсан сургалтан дээр тайлбарлаж танилцуулан ажилласан. Энэхүү зааварт судалгааны зорилго, ач холбогдол, судалгааны ажлын зохион байгуулалт, ярилцлага хийх, асуулгыг бөглөх зөвлөмж, судалгааны мэдээллийг цуглуулахад анхаарах асуудал, судалгааны асуулт тус бүрийг хэрхэн ойлгох тайлбар зэргийг оруулж өгсөн.

#### **2.4 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт**

Ярилцлагаар судалгаанд оролцогчоос үнэн зөв мэдээллийг авахын тулд судалгааны мэдээлэл цуглуулах үе шатанд дараахи зарчмыг баримталсан. Үүнд:

- а) Судалгааны асуулгад судалгааны нэгжийн нэр, хаягийг тусгаагүй.
- б) Ярилцлага өгөгчийг бусдын нөлөөнд автахгүй тайван хариулт өгөх боломжийг бүрдүүлсэн нөхцөлд ярилцлагыг явуулсан.
- в) Төрийн байгууллагын ажилтан албан хаагчдын дэргэд ярилцлага хийгээгүй.
- г) Ярилцлага өгөгчид асуулгын мөн чанарыг сайтар тайлбарлаж ойлгуулсны дараа ярилцлагаа эхлүүлж явуулсан.

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд нийслэл хотод 20, орон нутагт 13, нийт 33 ярилцлага авагч ажиллав.

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгааны мэдээллийг оруулах загварыг АНУ-ын Тооллогын товчооноос боловсруулсан CSPro 4.0 (Census and Survey Program) программ дээр боловсруулсан. Энэхүү мэдээлэл оруулах загвар нь асуулга дээрх мэдээллийн алдааг оруулах үед хянах, операторын зүгээс алдаатай мэдээлэл оруулах эрсдлийг бууруулах боломжийг олгож өгч байгаа юм.

Мэдээллийг оруулж дууссаны дараа CSPro 4.0 программын Export Data хэрэгслийг ашиглан SPSS 16.0 (Statistical Package for the Social Sciences) программ руу хөрвүүлсэн. Мэдээллийн баазыг бэлтгэсний дараа мэдээллийн баазаас энгийн давтамжийн хүснэгтүүдийг гаргаж мэдээллийг шалгаж холбогдох засвар, өөрчлөлтийг хийсэн. SPSS 16.0 программыг ашиглан үр дүнгийн хүснэгтүүдийг гарган авч тайлан бэлтгэхэд ашигласан.

### БҮЛЭГ III.

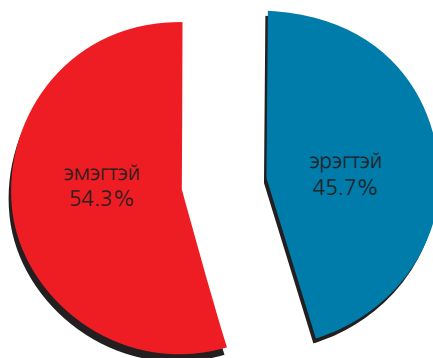
## ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### 3.1 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн бүтэц

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хугацаанд сонгогдсон төрийн үйлчилгээний арван салбараар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдээс санамсаргүй байдлаар түүвэрлэн судалгаа авсан нь судалгааны мэдээлэлд үндэслэн төрийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий хандлагыг тодорхойлох боломжийг олгож байгаа юм.

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд оролцогчдын зонхилох хэсэг нь өөрийгөө болон өрхөө төлөөлөн төрийн байгууллагад хандсан байна. Тухайлбал, 53.8 хувь нь буюу 1347 нь өөрийгөө төлөөлж, 38.4 хувь буюу 962 нь өрх болон өрхийн гишүүдээ төлөөлж төрийн байгууллагад хандсан бол 7.8 хувь буюу 194 нь аж ахуйн нэгж, байгууллагаа төлөөлж төрийн үйлчилгээ авахаар төрийн байгууллагад хандсан байна. Судалгаанд оролцогчдын бүтцийг хүйсээр авч үзвэл тэдний 45.7 хувийг эрэгтэйчүүд, 54.3 хувийг нь эмэгтэйчүүд эзэлж байна (Зураг 2).

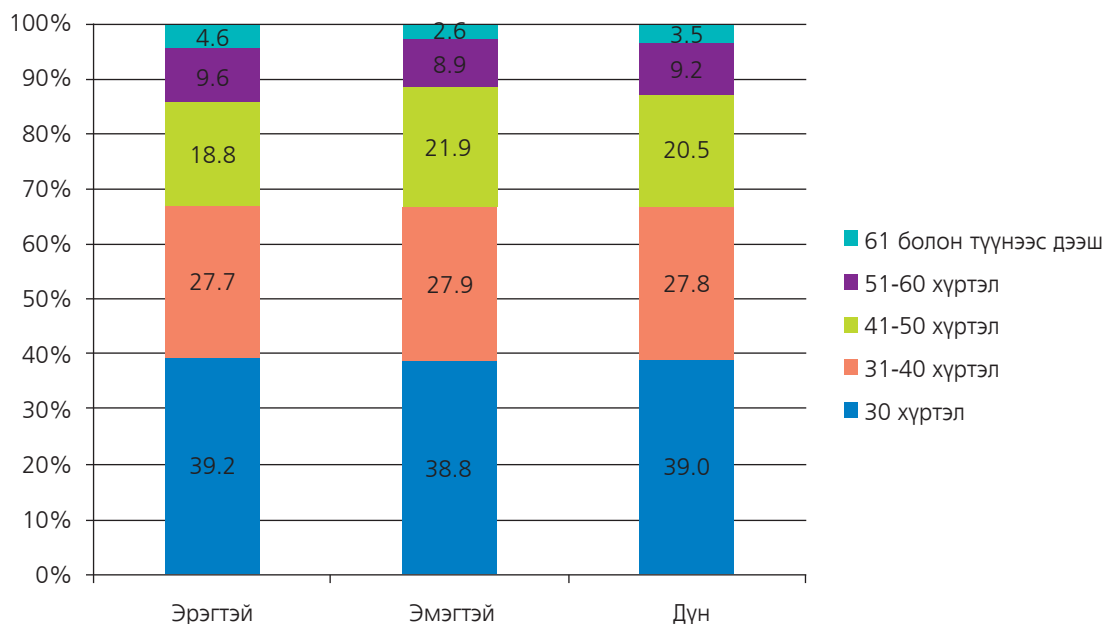
Зураг 2. Судалгаанд оролцогчдын бүтэц, хүйсээр



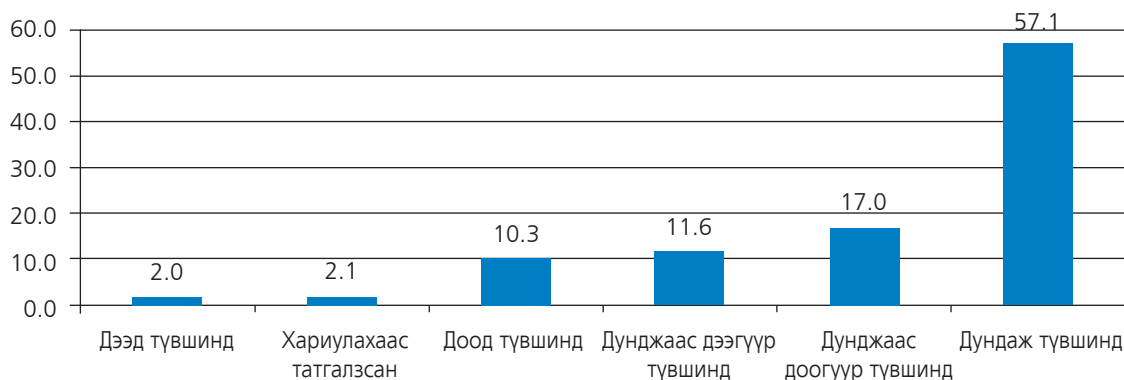
Судалгаанд оролцогчдын насны бүтцээс харахад төрийн байгууллагаар бүхий л насны хүмүүс үйлчлүүлдэг байна. Тухайлбал, нийт үйлчлүүлэгчдийн 39.0 хувь нь 30 хүртэлх насны, 27.8 хувь нь 31-40 насны, 20.5 хувь нь 41-50 насны, 9.2 хувь нь 51-60 хүртэлх насны, 3.5 хувь нь 61 болон түүнээс дээш насны хүмүүс байжээ (Зураг 3).

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаагаар үйлчлүүлэгчдийн өрхийн амьжиргааны түвшинг бусад дундаж орлоготой өрхүүдтэй харьцуулахад ямар түвшинд байгаа болохыг судалгаанд оролцогчдоор өөрсдөөр нь үнэлүүлсэн. Энэхүү үнэлэмжээр судалгаанд оролцогчдын 57.1 хувь нь дундаж түвшинд, 17.0 хувь нь дунджаас доогуур түвшинд, 10.3 хувь нь доод түвшинд гэж үнэлсэн бол зөвхөн 2.0 хувь нь дээд түвшинд байна гэж үнэлжээ. Төрийн байгууллагаар ихэвчлэн (нийт үйлчлүүлэгчдийн 84.4 хувь нь) дундаж болон түүнээс доогуур түвшний амьжиргаатай өрхийг төлөөлсөн иргэд үйлчлүүлдэг байна (Зураг 4).

**Зураг 3. Судалгаанд оролцогчдын бүтэц, насны бүлгээр**



**Зураг 4. Судалгаанд оролцогчдын амьжиргааны түвшний үнэлгээ, судалгаанд оролцогчдын дунд эзлэх хувиар**



Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн бүтцийг боловсролын түвшингээр нь авч үзэхэд 44.1 хувь нь бүрэн дунд болон түүнээс доош, 16.7 хувь нь техник мэргэжлийн анхан болон тусгай мэргэжлийн дунд шатны, 34.4 хувийг дипломын болон бакалаврын дээд, 4.8 хувийг магистр болон түүнээс дээш боловсролтой иргэд эзэлж байна (Хүснэгт 5).

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн бүтцийг ажил эрхлэлтийн байдлаар нь авч үзэхэд үйлчилгээ авсан иргэдийн 22.5 хувийг хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, 20.9 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагчид, 16.3 хувийг төрийн албан хаагчид, 11.8 хувийг оюутан/сурагчид, 9.9 хувийг ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа) иргэд, 7.6 хувийг гэртээ байдаг иргэд, 6.0 хувийг тэтгэвэрийн өндөр настнууд, 5.0 хувийг хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэд эзэлж байна (Хүснэгт 6).

**Хүснэгт 5. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, бүтэц, дүнд эзлэх хувь, боловсролын түвшингээр**

Боловсролын түвшин	Тоо	Дүнд эзлэх хувь
Боловсролгүй	28	1.1
Бага боловсролтой	55	2.2
Бүрэн бус дунд	325	13.0
Бүрэн дунд	696	27.8
Техник мэргэжлийн анхан шатны	121	4.8
Тусгай мэргэжлийн дунд	298	11.9
Дипломын болон бакалаврын дээд	860	34.4
Магистр болон түүнээс дээш	120	4.8
Дүн	2503	100.0

**Хүснэгт 6. Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн тоо, бүтэц, дүнд эзлэх хувь, ажил эрхлэлтийн байдлаар**

Ажил эрхлэлтийн байдал	Тоо	Дүнд эзлэх хувь
Төрийн албан хаагч	407	16.3
Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагад гэрээгээр ажиллагч	522	20.9
Хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажил олгогч эзэн	126	5.0
Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч	564	22.5
Оюутан / сурагч	295	11.8
Ажилгүй (ажил идэвхтэй хайж байгаа)	248	9.9
Гэртээ байдаг	191	7.6
Тэтгэвэрт	150	6.0
Дүн	2503	100.0

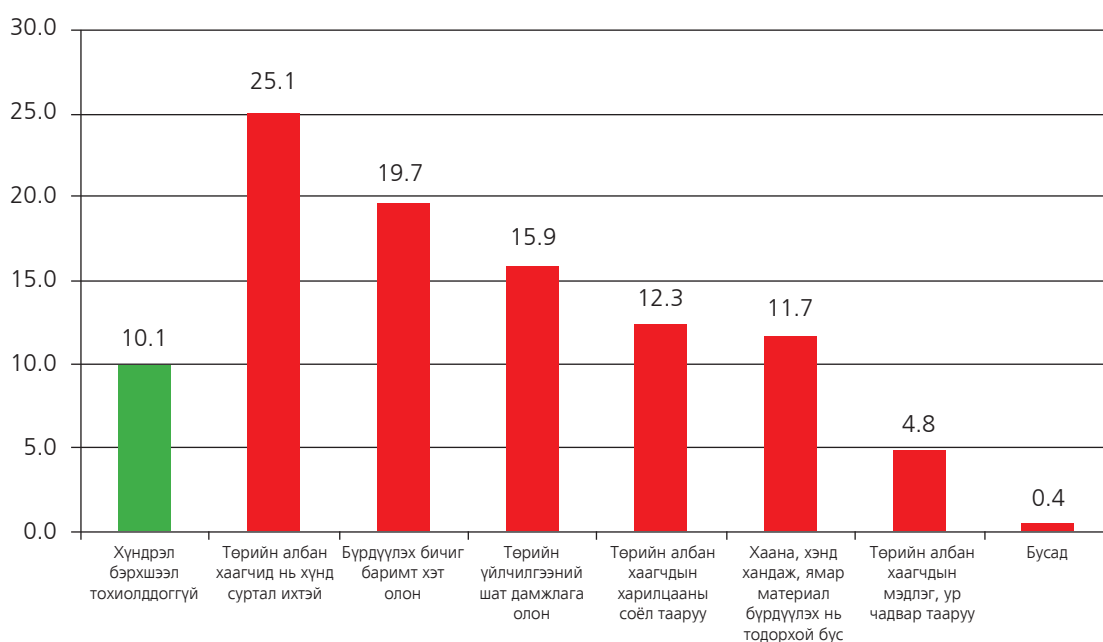
**3.2 Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн төлөв байдал**

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 байгууллага шударга ажилладаг эсэх талаарх ерөнхий үнэлгээг тодруулсан. Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хамгийн сүүлд хэзээ хандсаныг судалгаанд оролцогчдоос асуухад анх удаа хандаж байгаа иргэд 20.7 хувийг, нэг долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 14.4 хувийг, хоёр долоо хоногийн өмнө хандсан иргэд 9.4 хувийг, нэг сарын өмнө хандсан иргэд 21.3 хувийг, гурван сарын өмнө хандсан иргэд 14.6 хувийг, хагас жилийн өмнө хандсан иргэд 10.9 хувийг, жил ба түүнээс дээш хугацааны өмнө хандсан иргэд 8.7 хувийг эзэлж байна. Нийт үйлчлүүлэгчид дунджаар 37 хоногийн дараа буюу нэг сар, нэг долоо хоногийн дараа тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр дахин ирсэн байна.

Тухайн төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр хандсан давтамжийг үзвэл 1-2 удаа хандаж байгаа иргэд 47.8 хувийг, 3-6 удаа хандаж байгаа иргэд 29.4 хувийг, 7-8 удаа хандаж байгаа иргэд 8.8 хувийг, 9 ба түүнээс дээш удаа хандаж байгаа иргэд 13.9 хувийг эзэлж байна. Судалгаанд оролцогчид дунджаар сүүлийн 12 сарын хугацаанд тухайн төрийн байгууллагад 4.2 удаа хандсан байна.

Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдийн 10 хүн тутмын 9-д нь хүндрэл бэрхшээл тохиолддог байна. Судалгаанд оролцогчдын 10.1 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддоггүй гэж хариулсан бол үлдсэн 89.9 хувь нь төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл бэрхшээл тохиолддог гэжээ. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог бэрхшээлээр төрийн албан хаагчид хүнд суртал ихтэй гэж 25.1 хувь нь, бүрдүүлэх бичиг баримт хэт олон гэж 19.7 хувь нь, төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон гэж 15.9 хувь нь, төрийн албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу гэж 12.3 хувь нь, хаана, хэнд хандаж, ямар материал бүрдүүлэх нь тодорхой бус гэж 11.7 хувь нь, төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар тааруу гэж 4.8 хувь нь, 0.4 хувь нь бусад хүндрэл бэрхшээлүүд тохиолддог гэж үзсэн байна (Зураг 5.).

**Зураг 5. Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд голчлон тохиолддог хүндрэл бэрхшээлүүд, судалгаанд оролцогчдын дүнд эзлэх хувиар**



Нийт төрийн байгууллага, албан хаагчид шударга ажилладаг эсэх дээр судалгаанд оролцогчдын 6.0 хувь нь санал огт нийлэхгүй байна, 17.4 хувь нь санал бага зэрэг нийлж байна, 34.4 хувь нь санал дунд зэрэг нийлж байна, 20.0 хувь нь санал нийлж байна, 23.2 хувь нь санал бүрэн нийлж байна гэж хариулсан байна. Энэхүү үнэлгээнд үндэслэн нийт төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшнийг нэгтгэн тооцоход 3.37 гарсан байна.

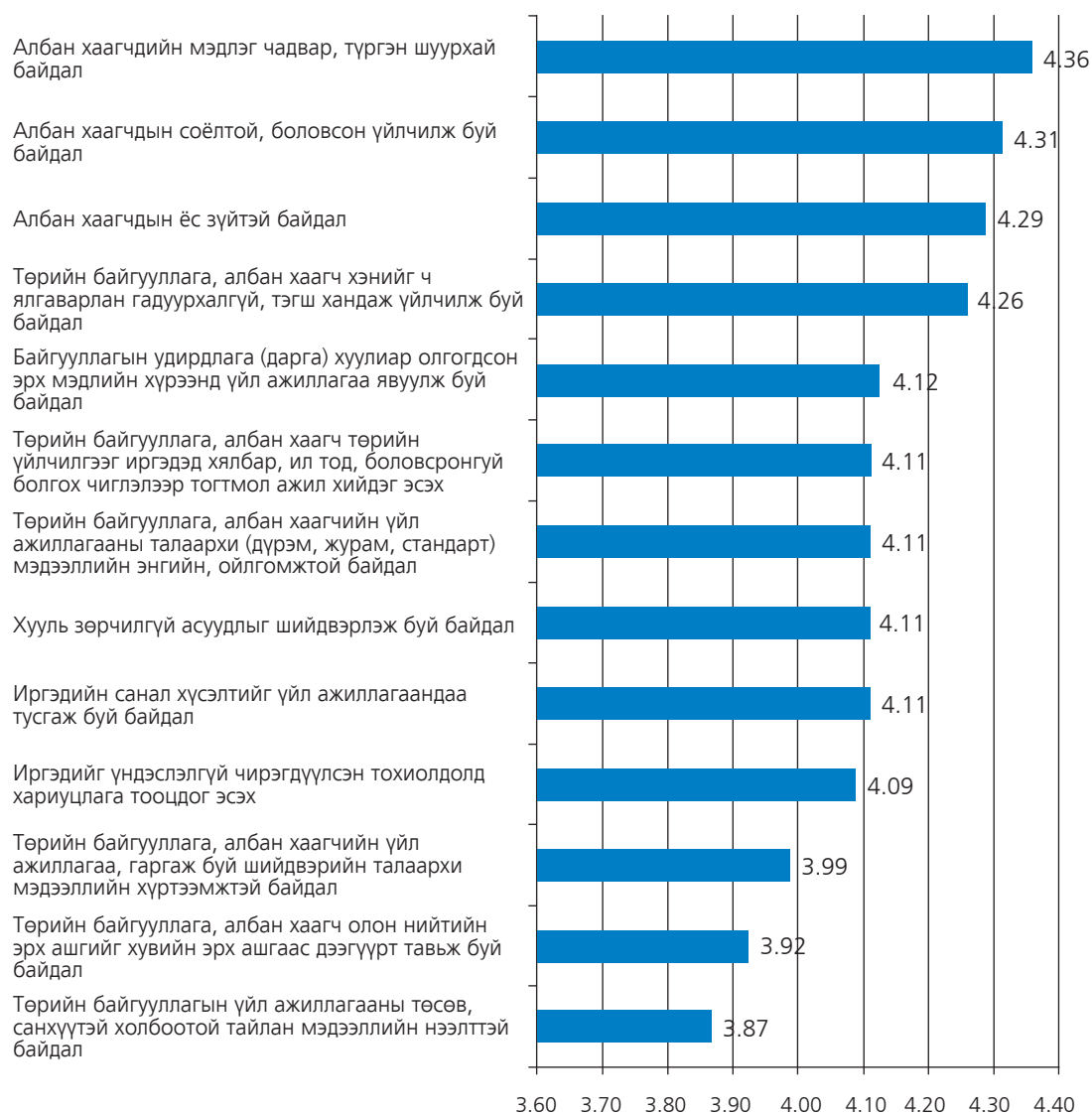
### 3.3 Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг хариуцлагатай байдлын болон ил тод байдлын үзүүлэлт, тэдгээрийг бүрдүүлэгч 13 дэд үзүүлэлтээр үнэлсэн. 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 үнэлүүлсэн. Иргэд үйлчлүүлэгчид төрийн байгууллага, албан хаагчид төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.36), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.31), албан хаагчдын

ёс зүйтэй байдал (4.29), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.26) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 6.).

Сонгон авсан 13 дэд үзүүлэлтийн дунджаар ач холбогдлын түвшний үнэлгээ 4.13 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 гэж үзэж байна. Төрийн үйлчилгээг иргэд, үйлчлүүлэгчдэд шударгаар хүргэхийн тулд тухайн үйлчилгээний ямар үзүүлэлтүүдэд нь иргэд, үйлчлүүлэгчид илүү ач холбогдол өгч байна вэ гэдэг дээр анхаарлаа хандуулж ажиллах нь зүйтэй. Үзүүлэлтийн түвшинд хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.21, ил тод байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.05 гэсэн дүнтэй байна. Өөрөөр хэлбэл, төрийн байгууллага шударгаар ажиллахад хариуцлагатай байх нь ил тод байхаас илүү ач холбогдолтой гэж иргэд үзэж байна.

**Зураг 6. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдэд судалгаанд оролцогчдын өгсөн ач холбогдлын үнэлгээ**

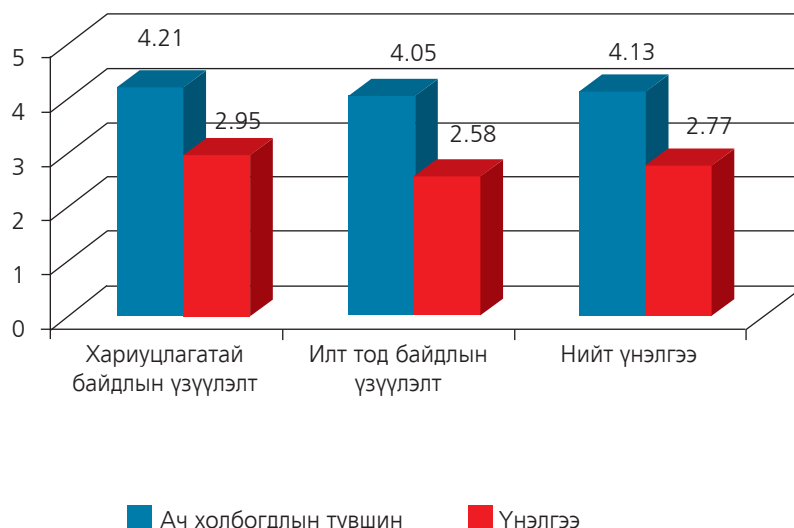




Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх 13 дэд үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшинг үйлчлүүлэгчдээр үнэлүүлсний дараа дэд үзүүлэлт тус бүр тухайн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүлээн зөвшөөрөгдөхүйц түвшинд байсан гэдэг дээр санал нийлж буй эсэхийг (1-5) таван шкалаар үнэлүүлсэн.

Нийт төрийн байгууллагын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.77 буюу дундаас бага зэрэг дээгүүр түвшинд гарсан байна. Үүний дотор хариуцлагатай байдлын үзүүлэлт 2.95, ил тод байдлын үзүүлэлт 2.58 гэж үнэлэгдсэн байна (Зураг 7.). Төрийн байгууллагын шударга байдлын ерөнхий үнэлгээ иргэдийн хүлээлтээс 1.36 пунктээр, үүний дотор хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ 1.26 пунктээр, ил тод байдлын үзүүлэлтийн үнэлгээ 1.47 пунктээр доогуур 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.

**Зураг 7. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон үнэлгээ**



Дэд үзүүлэлтийн түвшинд хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.04), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.99), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (2.95), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл (дүрэм, журам, стандарт)-ийн энгийн, ойлгомжтой байдал (2.93), албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (2.92) зэрэг дэд үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй гарсан бол төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.34), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.45), төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиодог эсэх (2.58) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан байна (Зураг 8.).

**Зураг 8. 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 байгууллагууд иргэдэд хүссэн хэмжээнд үйлчилж чадахгүй байгааг илтгэн харуулж байгаа юм. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.55), үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.54), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.53), төрийн байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.53) тал дээр ихээхэн учир дутагдалтай байгааг иргэд үйлчлүүлэгчид өөрсдийн үнэлгээгээр харууллаа (Зураг 9.).

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаагаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг бүрдүүлэгч 13 дэд үзүүлэлт тус бүрийг үнэлүүлэн, ерөнхий төрийн байгууллагын шударга байдлын 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 2.98 гарсан нь Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшинг үнэлэх аргачлалын дагуу тооцсон үнэлгээнээс 0.21 пунктээр дээгүүр гарсан байна.

Дээрх зөрүү татварын байгууллага (зөрүү 0.33), нийгмийн даатгалын байгууллага (зөрүү 0.26), улсын бүртгэлийн байгууллага (зөрүү 0.25) дээр их гарсан бол цагдаагийн байгууллагын хувьд зөрүүгүй байна (Хүснэгт 7).

**Зураг 9. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын болон бодит байдлын үнэлгээний зөрүү**



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

Салбар	Шууд үнэлгээ	ТБШБТ-ний үнэлгээ	Зөрүү
Эрүүл мэндийн байгууллага	2.87	2.70	0.17
Боловсролын байгууллага	3.08	2.88	0.20
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	2.94	2.84	0.10
Нийгмийн даатгалын байгууллага	3.17	2.91	0.26
Газрын алба	2.80	2.70	0.10
Татварын байгууллага	3.33	2.99	0.33
Улсын бүртгэлийн байгууллага	2.98	2.73	0.25
Гаалийн байгууллага	3.06	2.89	0.17
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	2.89	2.80	0.09
Цагдаагийн байгууллага	2.70	2.70	0.00
Төрийн байгууллагуудын дундаж	2.98	2.77	0.21

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

### 3.4 Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Эрүүл мэндийн байгууллагаар 2009 онд давхардсан тоогоор 13.9 сая үйлчлүүлэгч үйлчлүүлсэн байна. Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.70 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.07 пунктээр доогуур гарсан байна. Эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд байгууллага, албан хаагчдын үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (зөрүү -0.14); төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.11); үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.10); хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.09); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.09); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.09) зэрэг дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.09-0.14 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 8). Эрүүл мэндийн байгууллагын хувьд харин иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцох тал дээр бусад төрийн байгууллагуудаас дээгүүр үнэлэгдсэн (0.05) 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	2.94	3.04	-0.09
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.78	2.87	-0.09
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	2.93	2.99	-0.06
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.86	2.92	-0.06
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.00	2.95	0.05
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.74	2.82	-0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.87	2.93	-0.06
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.62	2.71	-0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.76	2.77	-0.01
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.57	2.62	-0.05
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.48	2.58	-0.10
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.23	2.34	-0.11
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.31	2.45	-0.14
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.70	2.77	-0.07

Эрүүл мэндийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (үнэлгээ 3.00), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (2.94), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.93) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.23), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.31) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 8).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар эрүүл мэндийн байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.42), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.34), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.34), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.26) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 10.).

Эрүүл мэндийн байгууллага, албан хаагчид үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийнхээ талаарх мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (зөрүү -1.70), төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.65), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.64), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.64) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 10.).

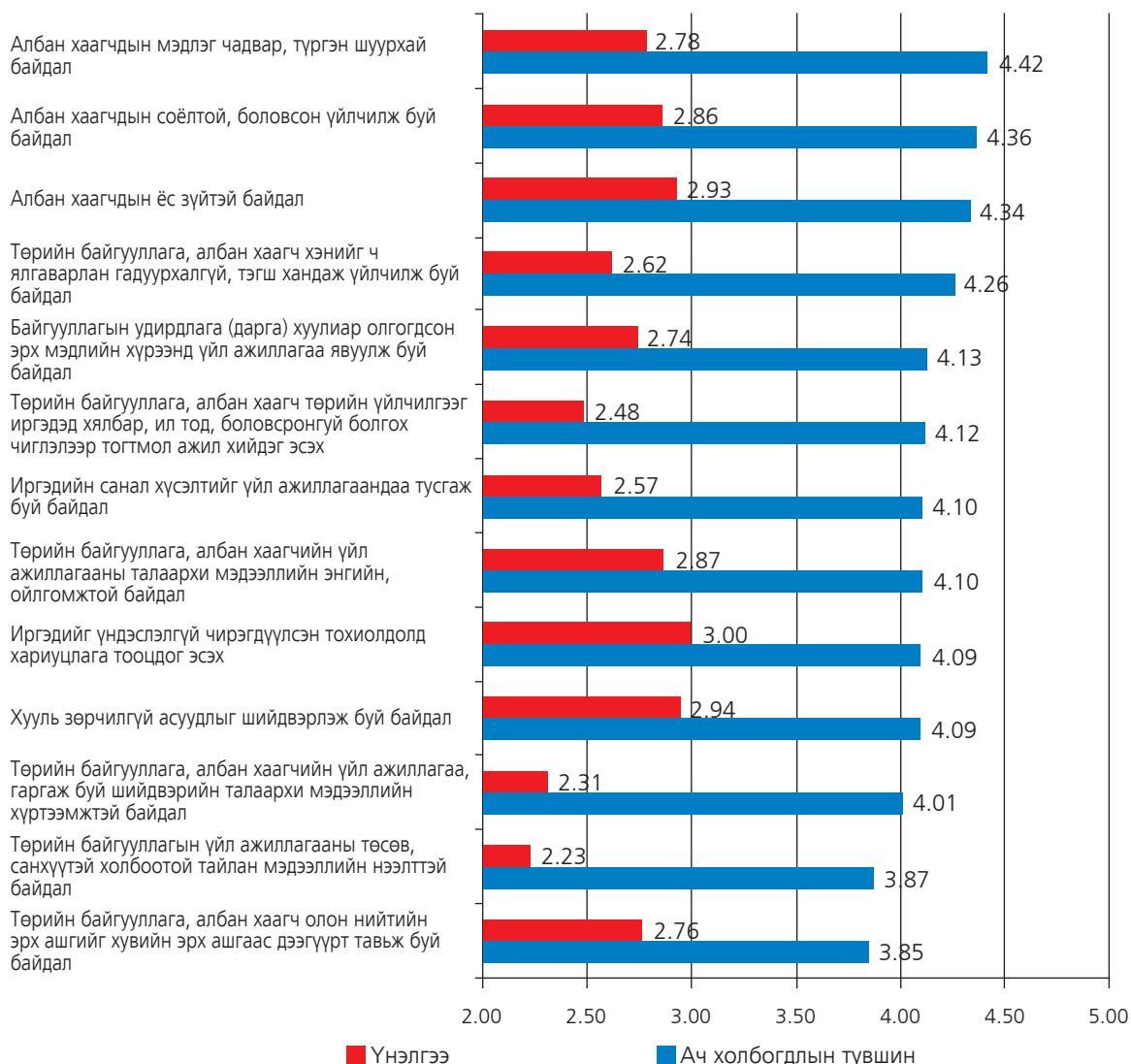
### 3.5 Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.88 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.11 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Боловсролын байгууллагын хувьд төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү 0.20); үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.18); үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.17); байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (0.16) зэрэг дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.16-0.20 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 9.).

Боловсролын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.08), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.08), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (3.07), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (3.07) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.54), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.63), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.69) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 9).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар боловсролын байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.25), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.21) зэрэг

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



дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 11.). Багш сурган хүмүүжүүлэгч нар нь мэдлэг чадвартай байж, суралцагчдыг ялгаварлалгүй тэгш, соёлтой боловсон хандах нь боловсролын байгууллагын үйл ажиллагаанд чухал ач холбогдолтой.

Боловсролын байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.43), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-1.28), албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж, түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.26) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 11.).

### 3.6 Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байллын түвшний үнэлгээ

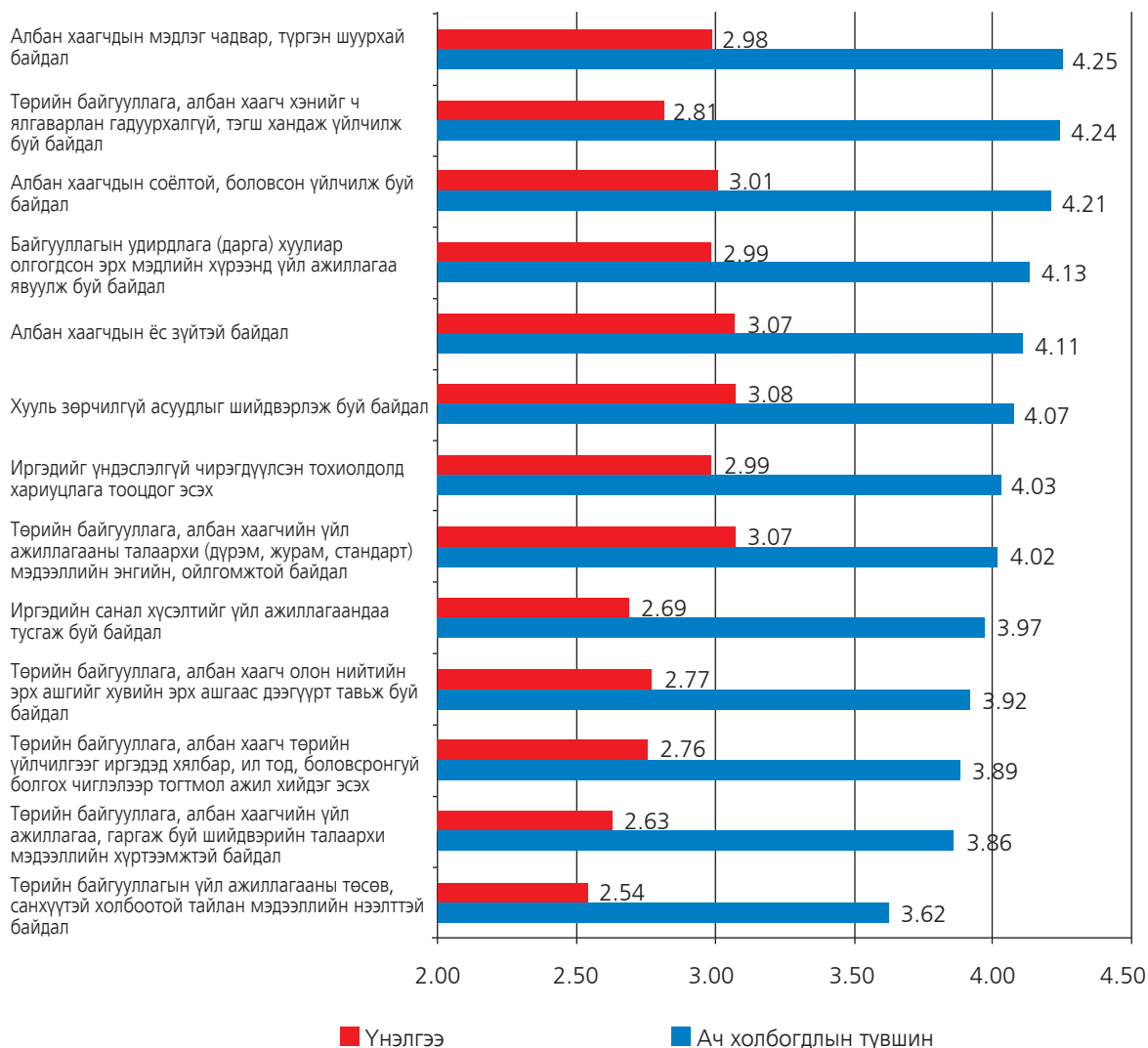
Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.83 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.07 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын

**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	3.08	3.04	0.04
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.98	2.87	0.12
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.07	2.99	0.08
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.01	2.92	0.09
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.99	2.95	0.04
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.99	2.82	0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.07	2.93	0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.81	2.71	0.11
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.77	2.77	0.00
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.69	2.62	0.07
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.76	2.58	0.17
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.54	2.34	0.20
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.63	2.45	0.18
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.88	2.77	0.11

хувьд төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү 0.19); үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.14); үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.13); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.13); иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (0.11) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.11-0.19 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 (-0.05), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.02), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.01) зэрэг үзүүлэлтийн хувьд төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур байна.

**Зураг 11. Боловсролын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт**



Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.17), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.00), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (2.97), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (2.93) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.48), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.64), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.71) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 10).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага шударгаар ажиллахад төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.28), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.26), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.24), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.22) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 12).

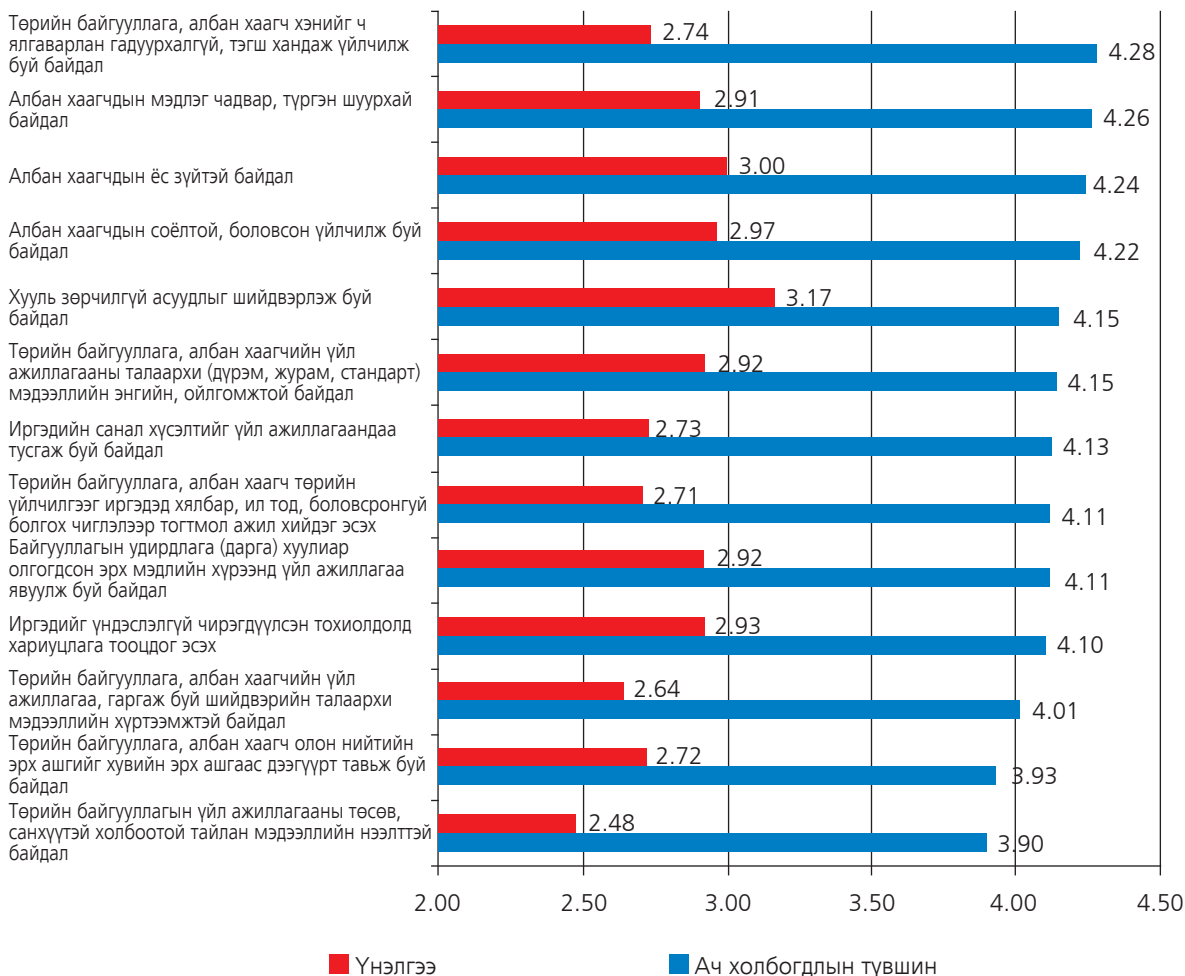


**Хүснэгт 10. Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү**

Үзүүлэлт	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.17	3.04	0.13
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.91	2.87	0.04
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.00	2.99	0.01
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.97	2.92	0.05
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.93	2.95	-0.02
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.92	2.82	0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.92	2.93	-0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.74	2.71	0.03
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.72	2.77	-0.05
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.73	2.62	0.11
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.71	2.58	0.13
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.48	2.34	0.14
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.64	2.45	0.19
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.83	2.77	0.07

Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.54), төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (-1.42), төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.40), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.39), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.37) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 12.).

**Зураг 12. Хөдөлмөр халамжийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт**



### 3.7 Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.91 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.14 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Нийгмийн даатгалын байгууллагын хувьд үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (зөрүү 0.24); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (0.23); үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.21); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.18) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.18-0.24 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 11.). Нийгмийн даатгалын байгууллагын албан хаагчид иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.10) гэсэн үзүүлэлтийн хувьд төрийн байгууллагуудын дунджаас доогуур байна.

Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.22), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.12), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (3.10), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.04) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.50), байгууллага, албан

хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.69), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.70) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 11).

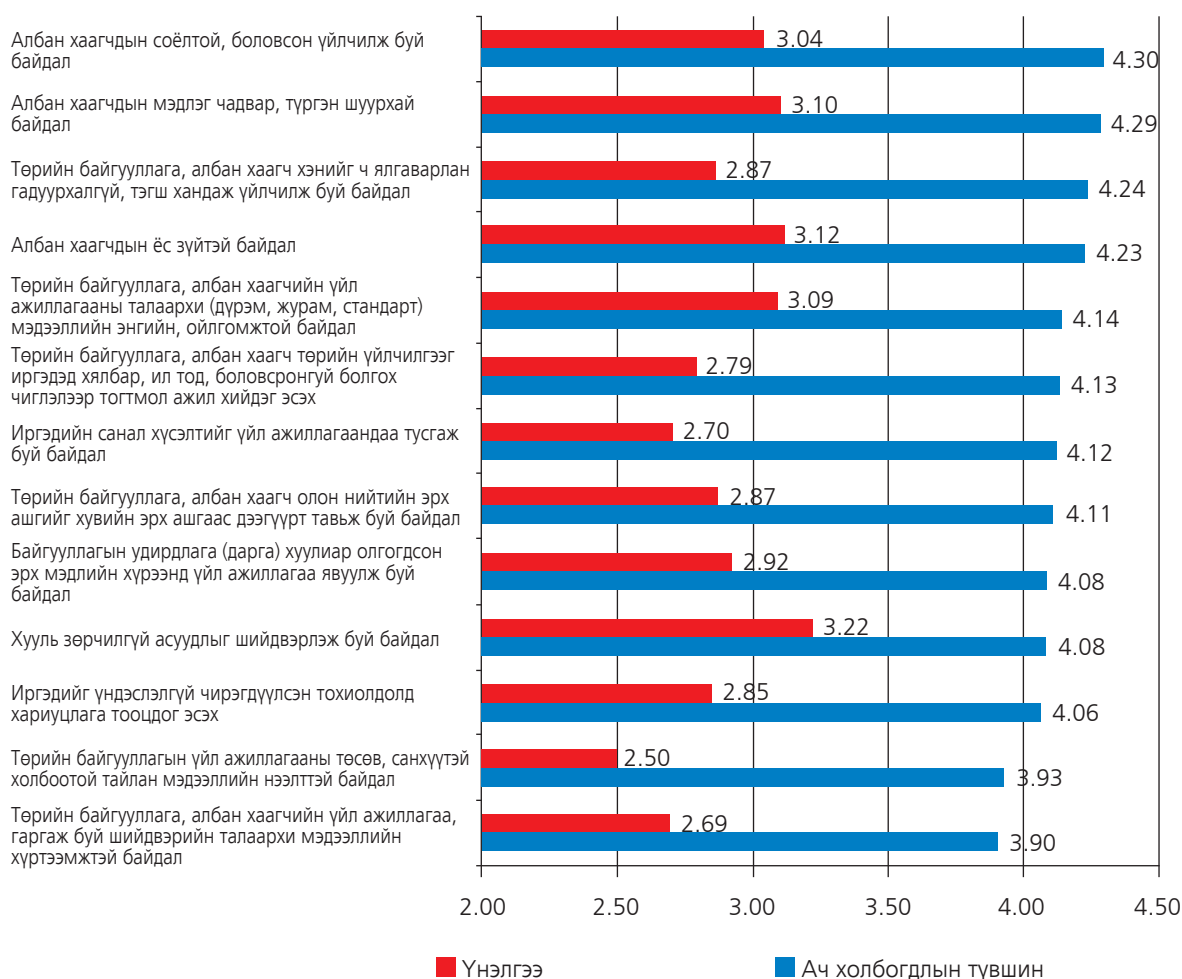
Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар нийгмийн даатгалын байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.30), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.29), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.23) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 13.).

Нийгмийн даатгалын байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.44), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.42), байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.37), төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.34) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 13.).

**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	3.22	3.04	0.18
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.10	2.87	0.23
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.12	2.99	0.13
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.04	2.92	0.12
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.85	2.95	-0.10
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.92	2.82	0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.09	2.93	0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.87	2.71	0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.87	2.77	0.10
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.70	2.62	0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.79	2.58	0.21
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.50	2.34	0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.69	2.45	0.24
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.91	2.77	0.14

**Зураг 13. Нийгмийн даатгалын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт**



### 3.8 Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.70 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.07 пунктээр доогуур гарсан байна. Газрын албаны хувьд хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (зөрүү -0.24), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.22), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (-0.11), төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.08) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.08-0.24 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад голчлон нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 12.).

Газрын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.34), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.44), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.58) зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн бага үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 12).

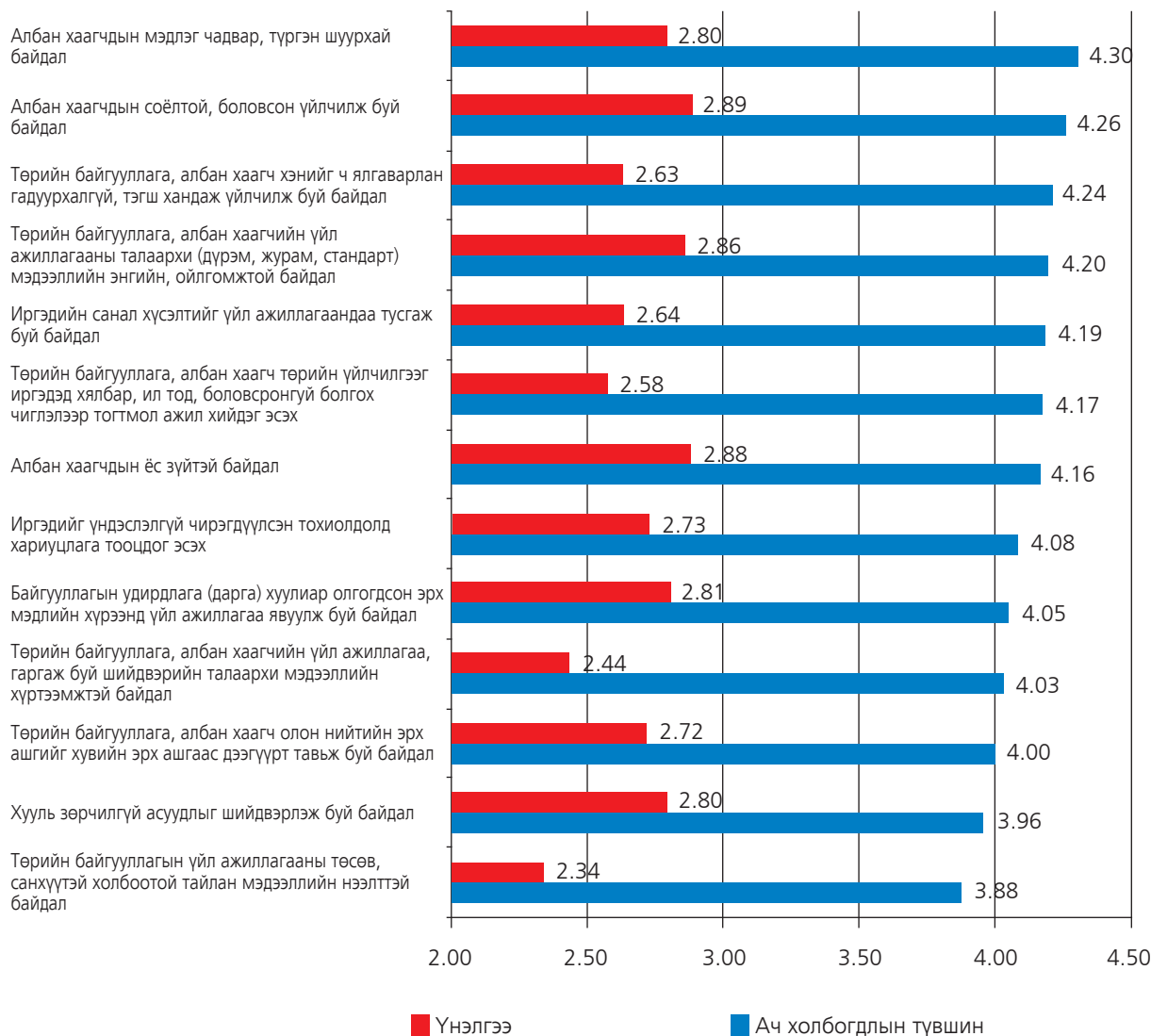
**Хүснэгт 12. Газрын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү**

Үзүүлэлт	Газрын алба	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	2.80	3.04	-0.24
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.80	2.87	-0.07
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	2.88	2.99	-0.11
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.89	2.92	-0.03
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.73	2.95	-0.22
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.81	2.82	-0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.86	2.93	-0.07
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.63	2.71	-0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.72	2.77	-0.05
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.64	2.62	0.02
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.58	2.58	-0.01
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.34	2.34	0.00
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.44	2.45	-0.01
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.70	2.77	-0.07

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар газрын алба шударгаар ажиллахад албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.30), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.26), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.21), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (4.20) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 14.).

Газрын албаны хувьд төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (зөрүү -1.60) төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.59), байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.58), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.55) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 14.).

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



### 3.9 Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.99 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.22 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Татварын албаны хувьд төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (зөрүү 0.31); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.29); албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.29); үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.26); албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (0.24); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.24) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.24-0.30 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 алба	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.33	3.04	0.29
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.06	2.87	0.19
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.23	2.99	0.24
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.22	2.92	0.29
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	3.10	2.95	0.15
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.00	2.82	0.17
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.25	2.93	0.31
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.95	2.71	0.24
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.96	2.77	0.19
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.75	2.62	0.13
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.78	2.58	0.19
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.52	2.34	0.18
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.71	2.45	0.26
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.99	2.77	0.22

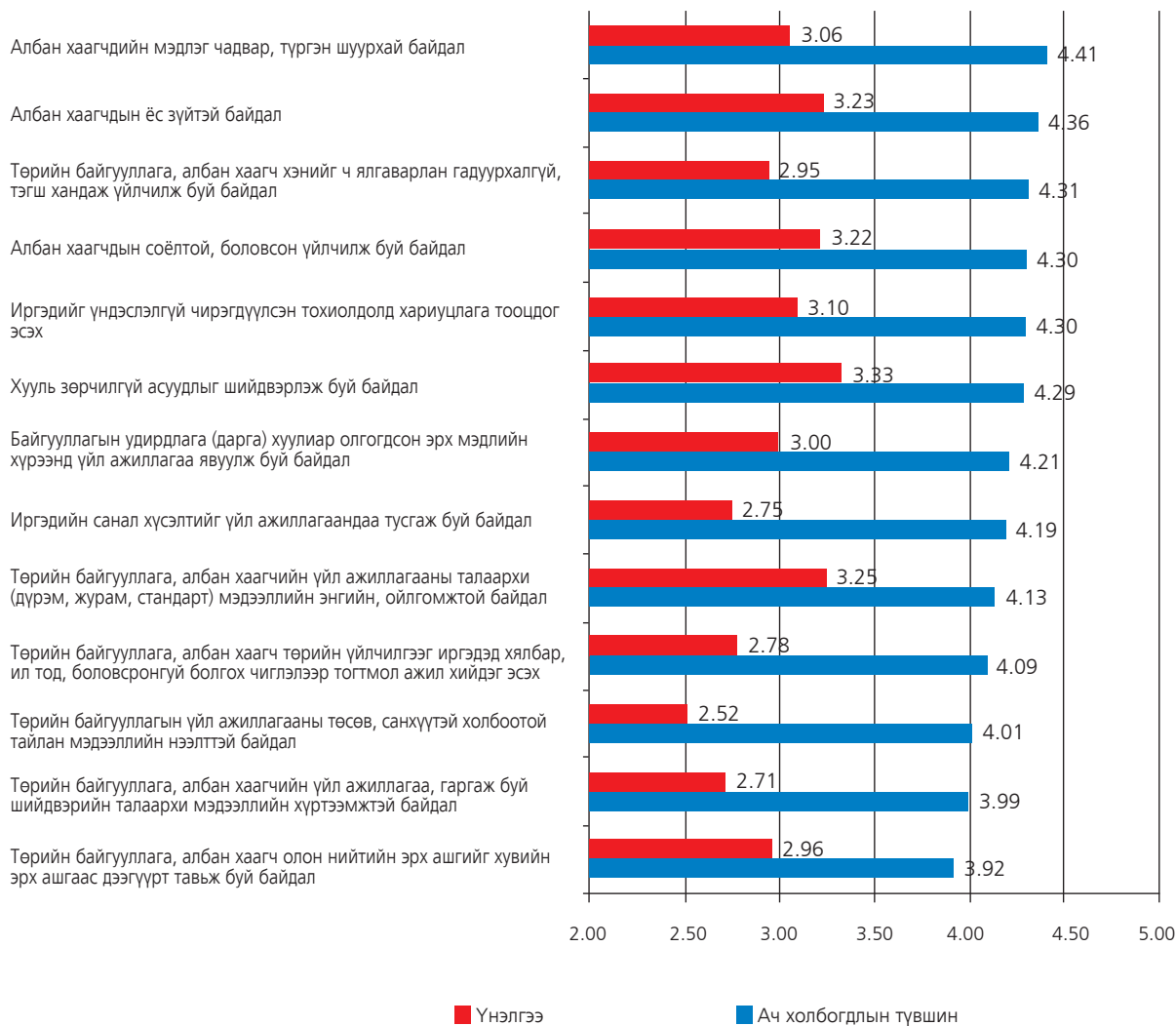
Татварын албаны шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.33), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (3.25), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.23), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.22), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (3.10) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.52), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.71), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.75) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 13).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар татварын алба шударгаар ажиллахад албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.30), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.29), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.23) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 15).

Татварын албаны хувьд төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.50), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.44),

байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.37), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-1.35) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 15.).

**Зураг 15. Татварын албаны шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт**



### 3.10 Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.73 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.04 пунктээр доогуур гарсан байна. Улсын бүртгэлийн байгууллагын хувьд төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.20), иргэдийг чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.19), албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (-0.14); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.07) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.07-0.20 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**

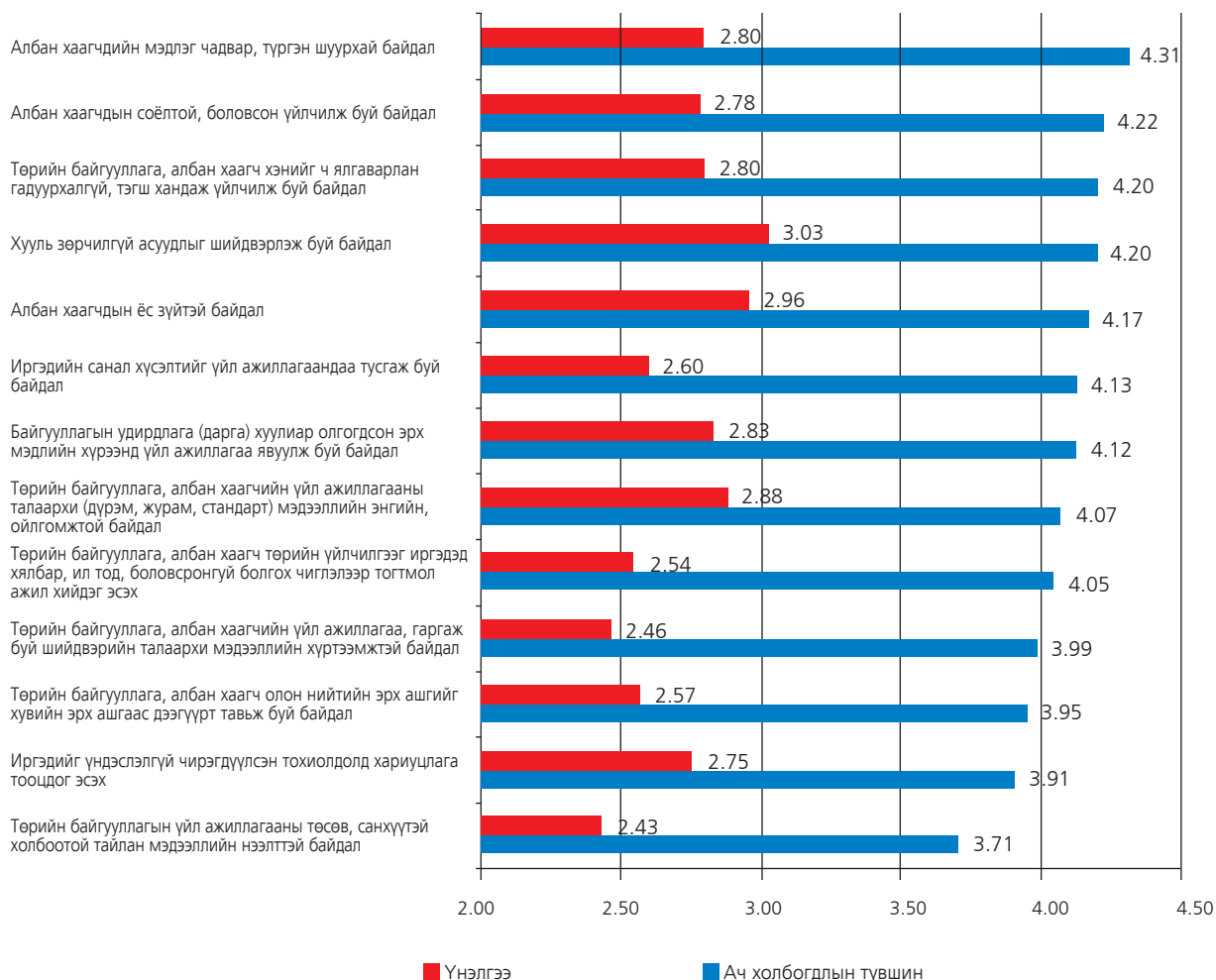
Үзүүлэлт	Улсын бүртгэлийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.03	3.04	-0.01
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.80	2.87	-0.07
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	2.96	2.99	-0.03
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.78	2.92	-0.14
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.75	2.95	-0.19
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.83	2.82	0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.88	2.93	-0.05
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.80	2.71	0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.57	2.77	-0.20
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.60	2.62	-0.02
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.54	2.58	-0.04
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.43	2.34	0.09
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.46	2.45	0.01
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.73	2.77	-0.04

Улсын бүртгэлийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.43), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.46), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.54) зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн бага үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 14).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар улсын бүртгэлийн байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.31), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.22), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.20), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.20) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 16.).

Улсын бүртгэлийн байгууллагын хувьд иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (зөрүү -1.53), албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж, түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.52), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.52), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр

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



тогтмол ажил зохиож ажиллах (-1.50) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 16.).

### 3.11 Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.87 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.10 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Гаалийн байгууллагын хувьд албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (зөрүү 0.44); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.39); албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.36); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.26); албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (0.24) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.24-0.44 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 15.). Түүнчлэн иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.33), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.18), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.18) зэрэг үзүүлэлтүүд дээр нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарсан байна.

Гаалийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (үнэлгээ 3.31), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.30), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.28), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.23) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.21), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.41), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.46) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 15).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар гаалийн байгууллага шударгаар ажиллахад албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.42), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.39), байгууллага, албан хаагч

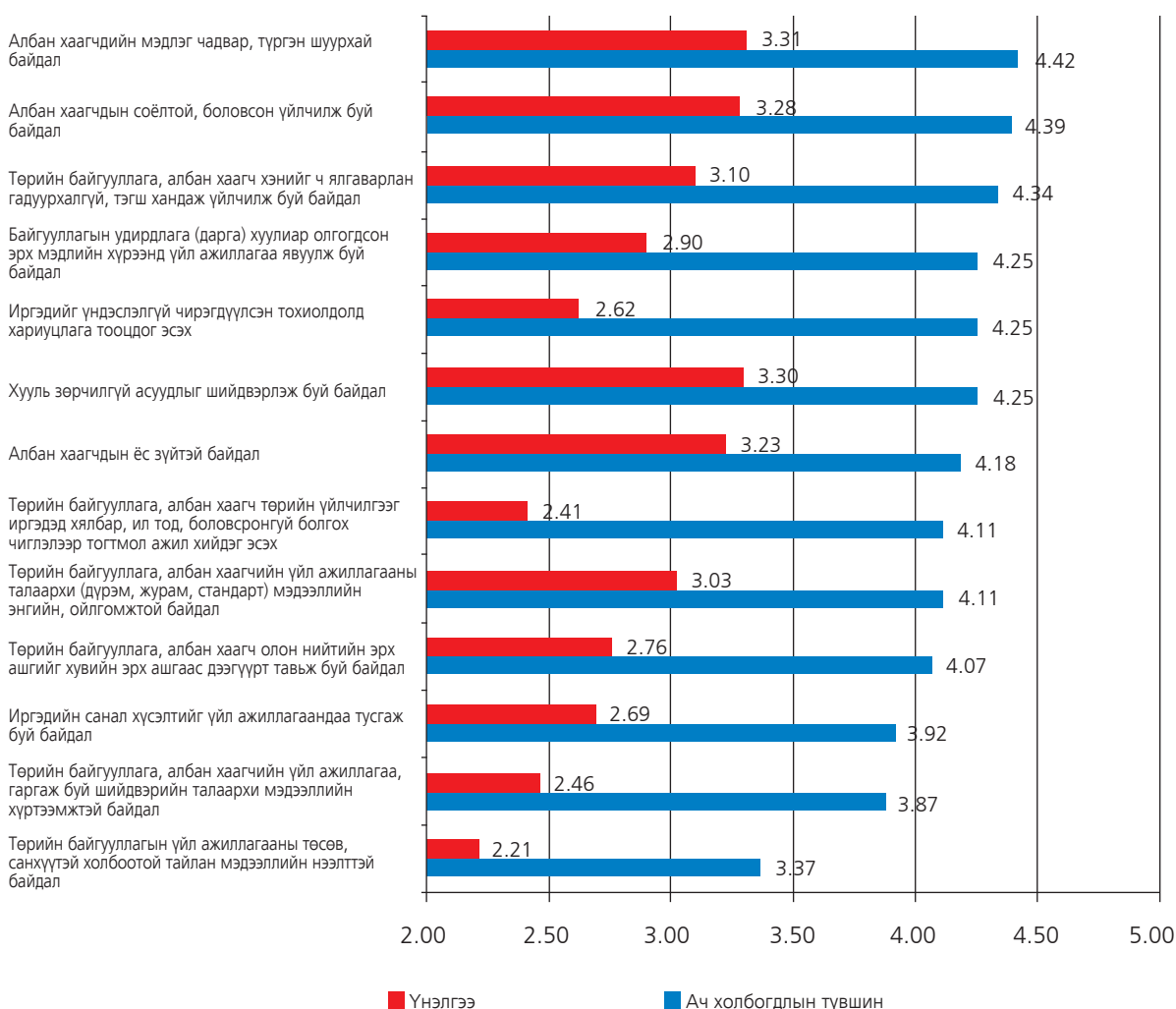
**Хүснэгт 15. Гаалийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү**

Үзүүлэлт	Гаалийн байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.30	3.04	0.26
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	3.31	2.87	0.44
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.23	2.99	0.24
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	3.28	2.92	0.36
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.62	2.95	-0.33
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.90	2.82	0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	3.03	2.93	0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	3.10	2.71	0.39
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.76	2.77	-0.01
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.69	2.62	0.07
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.41	2.58	-0.18
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.21	2.34	-0.13
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.46	2.45	0.01
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.87	2.77	0.10

хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.34), байгууллагын удирдлага хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулж буй байдал (4.25), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (4.25), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.25) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 17.).

Гаалийн байгууллагын хувьд байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (зөрүү -1.70), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцох (-1.63), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.41), төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж ажиллах (-1.31) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 17.).

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



### 3.12 Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.79 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.03 пунктээр дээгүүр гарсан байна. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын хувьд байгууллагын удирдлага

хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (зөрүү 0.20); байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (0.15); төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.10); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.08) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.08-0.20 пунктээр дээгүүр байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 16.). Нөгөө талаар байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.10), байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.10), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.08) зэрэг үзүүлэлтүүд дээр нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарсан байна.

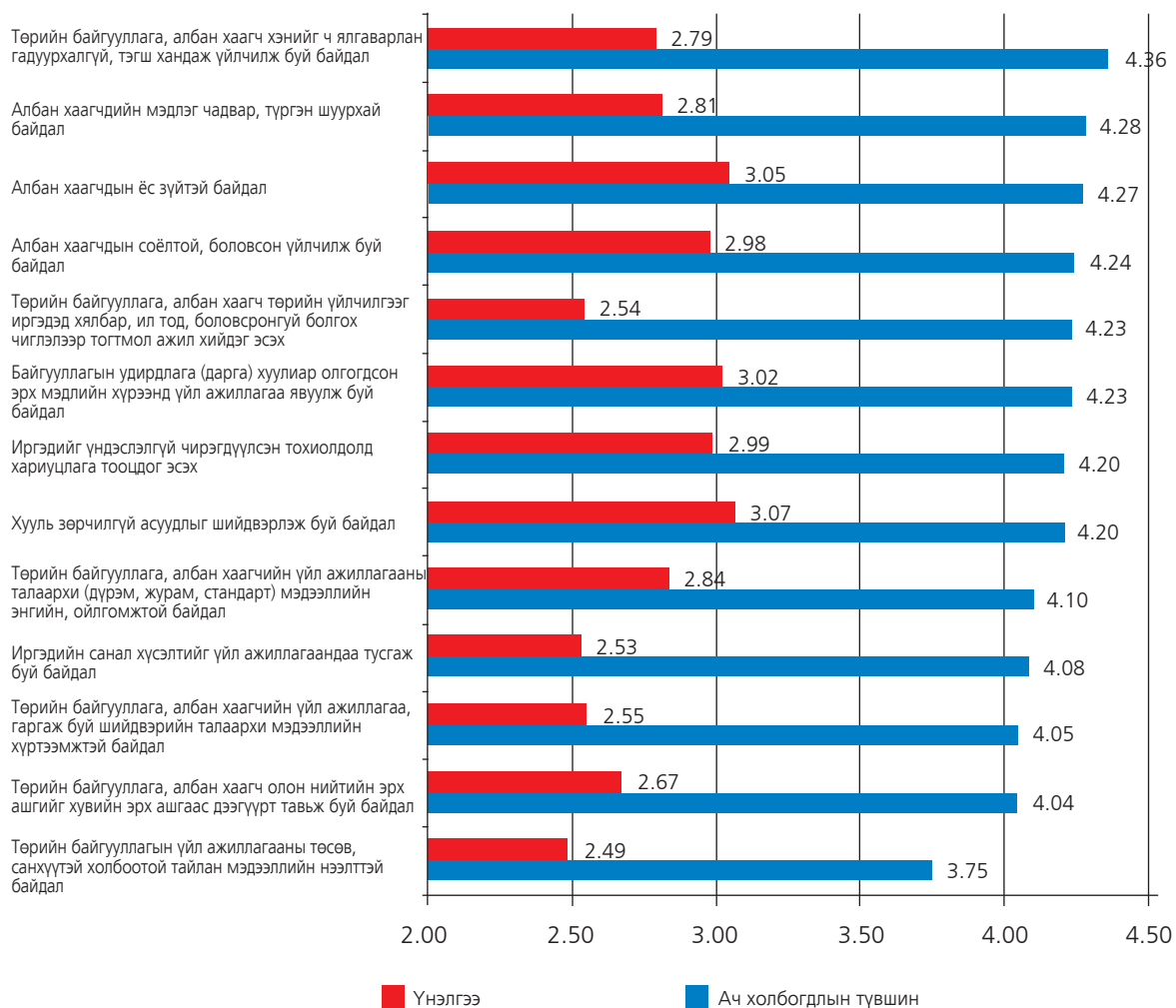
**Хүснэгт 16. Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ болон төрийн байгууллагын дундаж, тэдгээрийн зөрүү**

Үзүүлэлт	Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	Төрийн байгууллагын дундаж	Зөрүү
Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	3.07	3.04	0.03
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.81	2.87	-0.05
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	3.05	2.99	0.06
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.98	2.92	0.06
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.99	2.95	0.04
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	3.02	2.82	0.20
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.84	2.93	-0.10
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.79	2.71	0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.67	2.77	-0.10
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.53	2.62	-0.08
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.54	2.58	-0.04
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.49	2.34	0.15
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.55	2.45	0.10
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.79	2.77	0.03

Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.07), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.05), байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (3.02) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй байгаа бол үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.49), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.53), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.54) 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 (4.36), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.28), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.27), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.24), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (4.23) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 18).

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



Мэргэжлийн хяналтын байгууллагын хувьд байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (зөрүү -1.69), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.57), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (-1.55), төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.49), албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.47) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 18.).

### 3.13 Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ

Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.70 гарсан нь үнэлгээнд хамрагдсан төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.07 пунктээр доогуур гарсан байна. Цагдаагийн байгууллагын хувьд хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.19); иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.17); байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.16); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.12), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.12) зэрэг дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ төрийн байгууллагуудын дунджаас 0.12-0.19 пунктээр доогуур байгаа нь салбарын шударга байдлын түвшний үнэлгээ нийт төрийн байгууллагын дунджаас доогуур гарахад нөлөөлсөн байна (Хүснэгт 17.).

Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.22), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.44), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.49), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.59) зэрэг үзүүлэлтүүд харьцангуй доогуур үнэлгээтэй байна (Хүснэгт 17.).

Иргэд үйлчлүүлэгчдийн үзэж байгаагаар цагдаагийн байгууллага шударгаар ажиллахад байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.14), албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.08), албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.07), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.04), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (4.01) зэрэг дэд үзүүлэлт хамгийн чухал ач холбогдолтой гэж үзжээ (Зураг 19.).

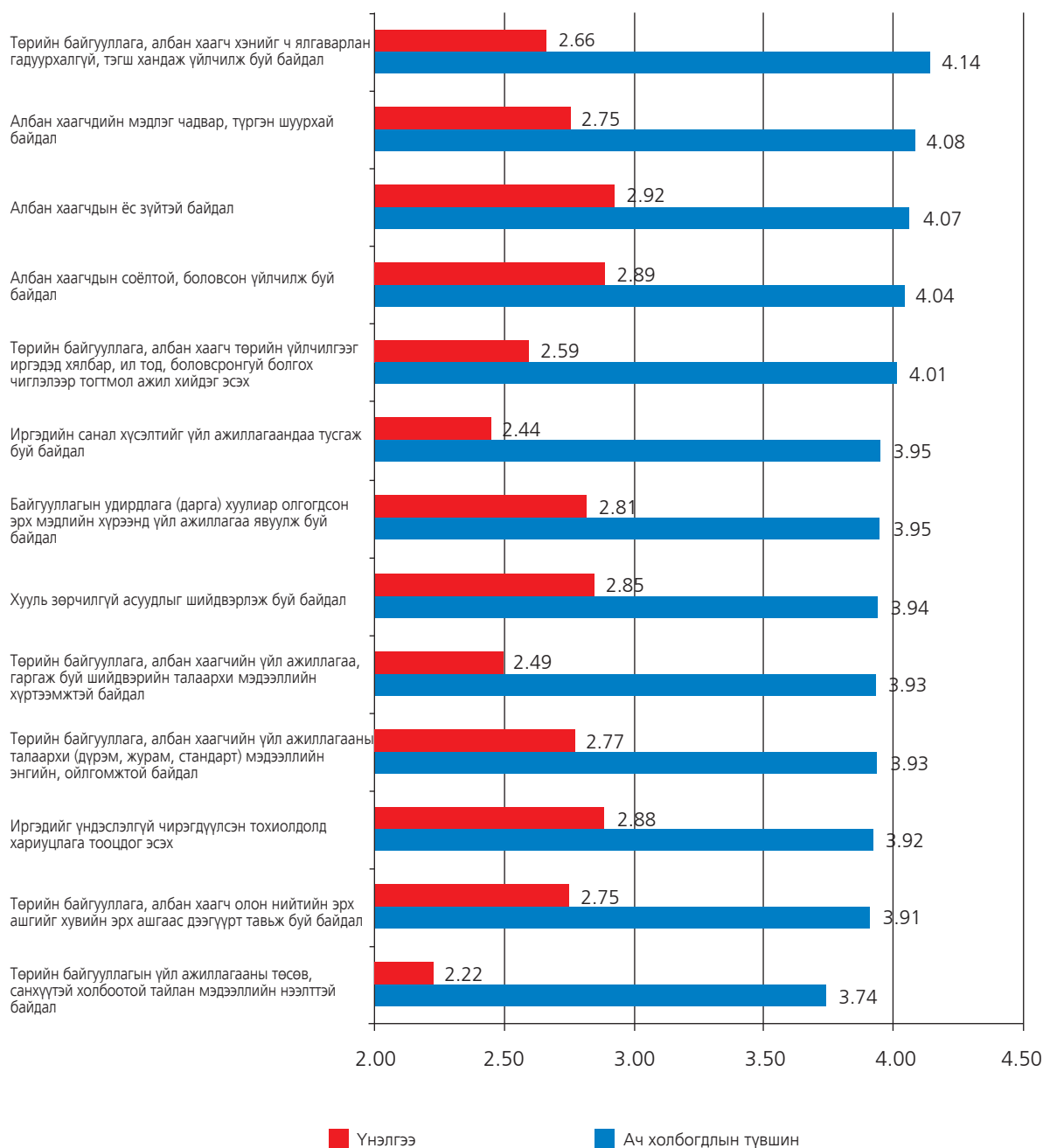
Цагдаагийн байгууллагын хувьд байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв санхүүтэй холбоотой мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.51), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (-1.51), байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.49), байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.44), байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (-1.42), албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.33) зэрэг асуудал дээр иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд хүрч ажиллаж чадахгүй байна (Зураг 19.).

**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	2.85	3.04	-0.19
Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал	2.75	2.87	-0.12
Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал	2.92	2.99	-0.07
Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал	2.89	2.92	-0.03
Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх	2.88	2.95	-0.07
Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал	2.81	2.82	-0.01
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал	2.77	2.93	-0.16
Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал	2.66	2.71	-0.05
Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал	2.75	2.77	-0.02
Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал	2.44	2.62	-0.17
Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх	2.59	2.58	0.01
Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал	2.22	2.34	-0.12
Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	2.49	2.45	0.04
Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ	2.70	2.77	-0.07



**Зураг 19. Цагдаагийн байгууллагын шударга байдлын дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон бодит үнэлгээ хоорондын харьцуулалт**



## **БҮЛЭГ IV.**

### **СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮНГЭЭС ХИЙСЭН ДҮГНЭЛТ, САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ**

#### **IV.1 Судалгааны үр дүнгээс хийсэн дүгнэлт**

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаагаар цуглуулагдсан мэдээлэл болон Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээнд үндэслэн дараахь дүгнэлтүүдийг хийж байна. Үүнд:

- 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 ДНБ-ий хагасыг зарцуулдаг, нийт ажиллагчдын 15 орчим хувь нь ажиллаж байгаа төрийн байгууллагын салбарын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл нь зөвхөн төсвийн зарцуулалт, ажиллагчдын тоогоор хязгаарлагдаж байгаад дүгнэлт хийх хэрэгтэй байна.
- Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй арван хүн дутмын ес 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. Салбар бүрээр энэ нөхцөл байдлыг арилгах, төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд юунд анхаарлаа хандуулан ажиллах шаардлагатайг энэ судалгааны үр дүн зааж өгөх болно.
- Сонгосон төрийн үйлчилгээний салбаруудын дунджаар төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.77 буюу дунджаас бага зэрэг дээгүүр гарсан хэдий ч иргэдийн хүлээлтээс 1.36 пунктээр доогуур гарсан байна. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээний дэд үзүүлэлт тус бүрээр иргэдийн хүлээлтээс хол зөрүүтэй байгаа үзүүлэлтүүдэд анхаарлаа хандуулж, тэдгээрийг сайжруулах замаар иргэдийн хүсэн хүлээсэн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд чиглэн ажиллах шаардлагатай 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 ач холбогдолтой гэж үзсэн байна.
- Үзүүлэлтийн түвшинд хариуцлагатай байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.21, ил тод байдлын үзүүлэлтийн ач холбогдлын үнэлгээ 4.05 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 байгууллага, албан хаагч хэнийг ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.55), үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийнхээ талаарх мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.54), төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.53), төрийн байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.53) тал дээр ихээхэн учир дутагдалтай байгааг иргэд, үйлчлүүлэгчид өөрсдийн үнэлгээгээр харууллаа.
- Төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид “нийт төрийн байгууллага шударга ажилладаг уу” гэсэн асуултад 3.37, “энэ удаа танд үйлчилсэн төрийн байгууллага албан хаагч шударга ажилласан уу” гэсэн асуултад 2.98 гэсэн үнэлгээ өгсөн бол Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээ 2.77 гарсан байна. Энэ нь шударга байдлыг иргэд янз бүрээр ойлгодог бөгөөд үзүүлэлт тус бүрээр нь ялган авч үзэхэд илүү нарийн үнэлгээг өгдөг болохыг дээрх үр дүн харуулж байна.
- Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгааны үр дүнд үндэслэн төрийн үйлчилгээний 10 салбарын шударга байдлын түвшинг тодорхойлсон бөгөөд энэхүү тооцооны үр дүнгээс дараахь дүгнэлтүүдийг хийх боломжтой. Үүнд:
  - Салбарын төрийн байгууллагын зүгээс иргэдэд төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд чухал ач холбогдолтой үзүүлэлтүүдийг тодорхойлох.
  - Шударга байдлын үнэлгээ харьцангуй өндөр болон доогуур гарсан үзүүлэлтийг тодорхойлж, анхаарах чиглэлийг тогтоох.
  - Төрийн бусад үйлчилгээний салбартай харьцуулахад ямар түвшинд байгааг тодорхойлж, энэ чиглэлээр сайн үнэлгээтэй байгаа салбарын нөхцөл байдлыг судлан үзэж, туршлагыг нэвтрүүлэх.
  - Иргэд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт буюу ач холбогдлын үнэлгээнээс харьцангуй их зөрүүтэй байгаа үзүүлэлтийг тогтоож, энэ чиглэлд анхаарлаа хандуулан ажиллаж, зөрүүг арилгах.

Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 2010 оны судалгаагаар цуглуулагдсан мэдээлэл болон Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээнд үндэслэн дараахь санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

1. Төрийн байгууллагын шударга байдлын түвшний үнэлгээг бүрдүүлэгч үзүүлэлт, дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлыг нийт төрийн байгууллага, иргэд үйлчлүүлэгчдэд сурталчлан таниулах. Тухайлбал, “Шударга байна гэдэг бол ил тод нээлттэй байна гэсэн үг”, “Ил тод, нээлттэй байна гэдэг бол иргэдийн санал, хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах явдал юм” гэх мэт.
2. Төрийн үйлчилгээний салбар тус бүрээр шударга байдлын түвшинг дээшлүүлэх чиглэлээр дараахь арга хэмжээг авч ажиллах. Үүнд:
  - 2.1 Салбарын төрийн байгууллагын зүгээс иргэдэд төрийн үйлчилгээг шударгаар үзүүлэхэд чухал ач холбогдолтой үзүүлэлтүүдэд анхаарлаа хандуулан ажиллах.
  - 2.2 Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт буюу ач холбогдлын үнэлгээнээс харьцангуй их зөрүүтэй байгаа үзүүлэлтэд анхаарлаа хандуулан ажиллаж, зөрүүг арилгах чиглэлээр холбогдох арга хэмжээг авч ажиллах.

- 2.3 Төрийн бусад үйлчилгээний салбартай харьцуулахад ямар түвшинд байгааг тодорхойлж, энэ чиглэлээр сайн үнэлгээтэй байгаа салбарын нөхцөл байдлыг судлан үзэж, туршлагыг нэвтрүүлэх.
3. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлэх, төсвийн хөрөнгийн зарцуулалтын үр ашгийг тодорхойлох зорилгоор төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнгийн, тухайлбал үйлчлүүлэгчдийн тооны талаарх статистик мэдээллийн тогтолцоог төрийн үйлчилгээний байгууллагуудад нэвтрүүлэх.

## Хавсралт.

### Төрийн байгууллагын шударга байдлын үнэлгээний үзүүлэлтүүд, салбараар

Салбар	Шударга байдлын түвшний үнэлгээ	Дэд үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын дундаж үнэлгээ	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлт болон бодит байдлын үнэлгээ хоёрын зөрүү	Төрийн байгууллагын дундажтай харьцуулсан зөрүү	Ач холбогдол өндөртэй дэд үзүүлэлтүүд
Эрүүл мэндийн байгууллага	2.70	4.13	- 1.43	- 0.07	1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.42), 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.34), 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.34), 4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.26)
Боловсролын байгууллага	2.88	4.02	- 1.14	+ 0.11	1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.25), 2. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24), 3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.21), 4. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (4.13)
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	2.84	4.12	- 1.28	+ 0.07	1. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.28), 2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.26), 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.24), 4. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.22)
Нийгмийн даатгалын байгууллага	2.91	4.12	- 1.21	+ 0.14	1. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.30), 2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.29), 3. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24), 4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.23)
Газрын алба	2.70	4.11	- 1.41	-0.07	1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.30), 2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.26), 3. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.21), 4. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (4.20)

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ШУДАРГА БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ҮНЭЛЭХ 2010 ОНЫ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Татварын байгууллага	2.99	4.19	- 1.20	+0.22	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.30),</li> <li>2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.29),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.24),</li> <li>4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.23)</li> </ol>
Улсын бүртгэлийн байгууллага	2.73	4.08	- 1.35	- 0.04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.31),</li> <li>2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.22),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.20),</li> <li>4. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.20)</li> </ol>
Гаалийн байгууллага	2.89	4.12	- 1.23	+ 0.10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.42),</li> <li>2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.39),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.34),</li> <li>4. Байгууллагын удирдлага хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулж буй байдал (4.25), иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (4.25), хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (4.25)</li> </ol>
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	2.80	4.16	- 1.36	+ 0.03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.36),</li> <li>2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.28),</li> <li>3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.27),</li> <li>4. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.24)</li> </ol>
Цагдаагийн байгууллага	2.70	3.97	- 1.27	- 0.07	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.14),</li> <li>2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.08),</li> <li>3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.07), албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.04),</li> <li>4. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (4.01)</li> </ol>
Төрийн байгууллагуудын дундаж	2.77	4.13	- 1.36		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (4.36),</li> <li>2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (4.31),</li> <li>3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (4.29),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (4.26)</li> </ol>

## Үргэлжлэл

Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс үнэлгээ харьцангуй их зөрүүтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Эрүүл мэндийн байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (3.00),</li> <li>Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (2.94),</li> <li>Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.93),</li> <li>Албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (2.86)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.23),</li> <li>Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.31)</li> <li>Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиодог эсэх (2.48)</li> <li>Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.57)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Байгууллага, албан хаагчид үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийнхээ талаарх мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (зөрүү -1.70),</li> <li>Төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.65),</li> <li>Төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.64),</li> <li>Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.64)</li> </ol>
Боловсролын байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.08),</li> <li>Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.08),</li> <li>Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (3.07),</li> <li>Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (3.07)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.54),</li> <li>Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.63),</li> <li>Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.69),</li> <li>Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиодог эсэх (2.76)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.43),</li> <li>Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-1.28),</li> <li>Албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж, түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.26),</li> <li>Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байлгах (-1.23)</li> </ol>
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.17),</li> <li>Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.00),</li> <li>Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (2.97),</li> <li>Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (2.93)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.48),</li> <li>Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.64),</li> <li>Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.71)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (зөрүү -1.54),</li> <li>Төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (-1.42),</li> <li>Төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.40),</li> <li>иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1,39)</li> </ol>

Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс үнэлгээ харьцангуй их зөрүүтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Нийгмийн даатгалын байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.22),</li> <li>2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.12),</li> <li>3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.10),</li> <li>4. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.04)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.50),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.69),</li> <li>3. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.70)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.44),</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.42),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.37),</li> <li>4. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.34)</li> </ol>
Газрын алба	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.34),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.44),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.58),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (2.63)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (үнэлгээ 2.34),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.44),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.58),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (2.63)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (зөрүү -1.60)</li> <li>2. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.59),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.58),</li> <li>4. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.55)</li> </ol>



Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс үнэлгээ харьцангуй их зөрүүтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Татварын байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.33),</li> <li>2. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (3.25),</li> <li>3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.23),</li> <li>4. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.22)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.52),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.71),</li> <li>3. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.75)</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.78)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.50),</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (-1.44),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчид хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.37),</li> <li>4. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-1.35)</li> </ol>
Улсын бүртгэлийн байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.03),</li> <li>2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.96),</li> <li>3. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (2.88),</li> <li>4. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (2.83)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.43),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.46),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.54),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (2.57)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгах (зөрүү -1.53),</li> <li>2. Албан хаагчид нь мэдлэг чадвартай байж, түргэн шуурхай үйлчлэх (-1.52),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.52),</li> <li>4. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (-1.50)</li> </ol>

Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс үнэлгээ харьцангуй их зөрүүтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Гаалийн байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (үнэлгээ 3.31),</li> <li>2. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.30),</li> <li>3. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (3.28),</li> <li>4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.23)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.21),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.41)</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.46)</li> <li>4. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (2.62)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (зөрүү -1.70),</li> <li>2. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцох (-1.63),</li> <li>3. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.41),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж ажиллах (-1.31)</li> </ol>
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (үнэлгээ 3.07),</li> <li>2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (3.05),</li> <li>3. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (3.02),</li> <li>4. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (2.99)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.49),</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.53),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.54)</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.55)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (зөрүү -1.69),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.57),</li> <li>3. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (-1.55),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.49)</li> </ol>

Салбар	Үнэлгээ харьцангуй өндөр гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ харьцангуй доогуур гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс үнэлгээ харьцангуй их зөрүүтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Цагдаагийн байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.92),</li> <li>2. Албан хаагчдын соёлтой, боловсон үйлчилж буй байдал (2.89),</li> <li>3. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (2.88),</li> <li>4. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (2.85)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.22),</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.44),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.49),</li> <li>4. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (2.59)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв санхүүтэй холбоотой мэдээллийг нээлттэй байлгах (зөрүү -1.51), иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллах (-1.51),</li> <li>2. Байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.49),</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.44),</li> <li>4. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиож ажиллах (-1.42)</li> </ol>
Төрийн байгууллагуудын дундаж	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (3.04),</li> <li>2. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (2.99),</li> <li>3. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог байдал (2.95),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл (дүрэм, журам, стандарт)-ийн энгийн, ойлгомжтой байдал (2.93)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (2.34),</li> <li>2. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (2.45),</li> <li>3. Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиодог эсэх (2.58)</li> <li>4. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (2.62)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчлэх (-1.55),</li> <li>2. Үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийнхээ талаарх мэдээллийг хүртээмжтэй байлгах (-1.54),</li> <li>3. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил зохиох (-1.53),</li> <li>4. Төрийн байгууллагын төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийг нээлттэй болгох (-1.53)</li> </ol>

## Үргэлжлэл

Салбар	Төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Эрүүл мэндийн байгууллага	1. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (0.05)	1. Байгууллага, албан хаагчдын үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (зөрүү -0.14); 2. Төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.11); 3. Үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.10); 4. Хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.09); албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.09); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.09)
Боловсролын байгууллага	1. Төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү 0.20); 2. Үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.18); 3. Үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.17); 4. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (0.16)	
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний байгууллага	1. Төсөв санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (зөрүү 0.19); 2. Үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.14); 3. Үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.13); хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.13); 4. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (0.11)	1. Байгууллага, албан хаагчид олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж ажиллаж буй байдал (-0.05), 2. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.02), 3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.01)
Нийгмийн даатгалын байгууллага	1. Үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (зөрүү 0.24); 2. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (0.23); 3. Үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.21); 4. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.18)	1. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.10)

Салбар	Төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Газрын алба	1. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (зөрүү 0.02)	1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (зөрүү -0.24), 2. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.22), 3. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (-0.11), 4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (-0.08)
Татварын байгууллага	1. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (зөрүү 0.31); 2. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.29); Албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.29); 3. Үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.26); 4. Албан хаагчдын ёс зүйтэй байдал (0.24); төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.24)	
Улсын бүртгэлийн байгууллага	1. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.09), Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (0.09) 2. Байгууллагын удирдлага (дарга) хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (0.01), Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.01)	1. Төрийн байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.20), 2. Иргэдийг чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.19), 3. Албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (-0.14); 4. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.07)
Гаалийн байгууллага	1. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (зөрүү 0.44); 2. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.39); 3. Албан хаагчдын соёлтой боловсон үйлчилж буй байдал (0.36); 4. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (0.26)	1. Иргэдийг үндэслэлгүй чирэгдүүлсэн тохиолдолд хариуцлага тооцдог эсэх (-0.33), 2. Байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.18), 3. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.18)

Салбар	Төрийн байгууллагын дунджаас дээгүүр үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд	Төрийн байгууллагын дунджаас доогуур үнэлгээтэй гарсан дэд үзүүлэлтүүд
Мэргэжлийн хяналтын байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллагын удирдлага хуулиар олгогдсон эрх мэдлийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж буй байдал (зөрүү 0.20);</li> <li>2. Байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (0.15);</li> <li>3. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.10);</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч хэнийг ч ялгаварлан гадуурхалгүй, тэгш хандаж үйлчилж буй байдал (0.08)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.10), Байгууллага, албан хаагч олон нийтийн эрх ашгийг хувийн эрх ашгаас дээгүүрт тавьж буй байдал (-0.10),</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.08),</li> <li>3. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.05),</li> <li>4. Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (-0.04)</li> </ol>
Цагдаагийн байгууллага	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төрийн байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаа, гаргаж буй шийдвэрийн талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (0.04)</li> <li>2. Төрийн байгууллага, албан хаагч төрийн үйлчилгээг иргэдэд хялбар, ил тод, боловсронгуй болгох чиглэлээр тогтмол ажил хийдэг эсэх (0.01)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хууль зөрчилгүй асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал (-0.19);</li> <li>2. Иргэдийн санал хүсэлтийг үйл ажиллагаандаа тусгаж буй байдал (-0.17);</li> <li>3. Байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагааны талаархи (дүрэм, журам, стандарт) мэдээллийн энгийн, ойлгомжтой байдал (-0.16);</li> <li>4. Албан хаагчдын мэдлэг чадвар, түргэн шуурхай байдал (-0.12), байгууллагын үйл ажиллагааны төсөв, санхүүтэй холбоотой тайлан мэдээллийн нээлттэй байдал (-0.12)</li> </ol>



