

**Авлигатай тэмцэх газраас зарласан “МИНИЙ САНАЛ: АВЛИГАГҮЙ МОНГОЛ”  
(АСУУДАЛ, ШИЙДЭЛ) сэдэвт эсээ бичлэгийн уралдааны I байрын бүтээл**

**Мэндсайхан овогтой Мижиддорж / СИ ЖИ ЭЙФ ФИНАНС ББСБ-Зээлийн мэргэжилтэн/**

## **“Надад нэг санал байна”**

*Олон улсын туршлагыг судалдаг байхаас илүүтэй*

*Олон улс манай туршлагаас суралцдаг болтол хамтдаа зүтгэе ...*

Авлига-ДОХ хоёрыг эмчилж болох уу? Энэ хоёр зүйлийг харьцуулан судалснаар сонирхолтой үр дүнд хүрч болох уу?

Би дээрх асуултыг өөртөө тавьж үзээд маш сонин зүйл анзаарсан билээ. Мэдээж сайн тал нь гэвэл аль аль нь л хүсээд байх зүйл огт биш юм. Гэвч энэ хоёр зүйлийг илүү их судалж, харьцуулснаар их сонин үр дүнд хүрсэн юм.

Тухайлбал ДОХ гэх өвчнийг хүн төрөлхтөн 20-р зууны сүүлийн хагаст л мэдсэн байхад Авлига нь хүн төрөлхтний нилээд эрт цаг үетэй холбогдсон байдаг. Тэгвэл ДОХ өвчин нь хүний дархлал хомсдлын вирусээр үүсгэгддэг бөгөөд тус вирус нь CD4 (cell differentiation antigen- мэдээлэл хүлээн авагч уураг) гэсэн эсүүд рүү довтолдог. Энэ нь хүний организмд Т-хелпер, Макрофаг, Моноцитүүд (эдгээр нь дархлалын эсүүд) -ийг гэмтээснээр тодохой хугацааны дараа ДОХ өвчин болж хүнийг үхэлд хүргэдэг<sup>1</sup>. Тэгвэл авлига нь хүний оршихуйн дархлааг үгүй хийдгээрээ (ХОД-хүний оршихуйн дархлаа) аюултай юм. Өөрөөр хэлбэл авлига нь ХОД буюу хүний оршихуйн дархлааны эд эсүүд болох хүний эрх, эрх чөлөө, газар нутаг, шударга ёс, үндэстний эв нэгдэл, төрт ёс, итгэл үнэмшил, ёс суртахуун, өв уламжлал, хүсэл тэмүүлэл гэх мэт үнэт зүйлсийг<sup>2</sup> үгүй

---

<sup>1</sup> Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллагын ДОХ өвчний клиник судалгааны тайлан 2010 он.

<sup>2</sup> Дээрх зүйлс нь “Монгол улсын үндсэн хууль”-д тусгалаа олсон байдаг.

хийж улс орныг мөхөлд хүргэж болох хортой үр дагавартайгаараа ДОХ-с ХОД нь илүү эмзэг ч байж мэднэ.

Өнөөдөр ДОХ өвчнийг эмчлэх маш олон туршилт, эм гарган авах бодит ажлууд хийгдсээр байна. Гэвч энэхүү өвчний вирус нь гаргасан эм, эмчилгээний эсрэг ямагт хэлбэрээ өөрчлөн мутацид орсоор байгаа бол авлига, ашиг сонирхлын зөрчил нь тэмцэл хийх болгонд илүү далд, илүү нууцлаг, илүү зохион байгуулалттай болсоор байна. Манай улс 2007 оноос авлигатай тэмцэх тусгай байгууллагатай болсноор ард түмэн язгуур эрх ашгаа хамгаалуулах, авлигатай тэмцэх итгэл үнэмшил нь илт сэргэсэн билээ.

Тэгвэл Авлига-ДОХ хоёрыг эмчилж болох уу?

Далай лам 2000 оны хавар Английн нөлөө бүхий сонинд өгсөн ярилцлагадаа Дарамасалагийн их багш ренбүүчи Гунганавагийн шавь БНХАУ-ын их сургуульд сурч буй нэг оюутан 1998 анх ДОХ-ын халдвар авснаа мэдсэн даруйдаа Гунганава багшид захидал бичиж өөрийн сэтгэлийн зовлонгоо илэрхийлсэн байна. Тэр залуу Гунганава багшийн заавраар эхлээд 14 хоног мацаг барьж, дараа нь өөрийн сэтгэлийг энэрэн нигүүлсэхүйгээр дүүргэн, нууц тарнийн бясалгалд орсон бөгөөд зургаан сар хичээнгүй бясалгал үйлдсэний эцэст дахин ДОХ-ын шинжилгээ өгөхөд цоо эрүүл гарсан тухай ярьжээ.

Харин олон улсын буддист судлаачид болон сэтгүүлчид Далай ламын энэхүү хачирхалтай ярилцлагын дараа уйгагүй хөөцөлдсөний эцэст Гунганава багшийн шавь хэмээх хятад оюутан залууг олж чадсан байна. Энэ нь Шанхайн их сургуульд суралцаж асан БНХАУ-ын иргэн 29 настай Шү Жи Мүн гэгч байв. Тэрээр үнэхээр 1998 онд ДОХ-ын халдвартай болох нь эмнэлгийн шинжилгээгээр тогтоогдсон боловч зургаан сарын дараа цоо эрүүл болох нь нотлогдсон бичиг баримтыг хүртэл тэд олж чаджээ. Ийнхүү Шү Жи Мүн сэтгэл санааны бясалгалын хүчээр өөрийгөө ДОХ-ын вирусээс

цэвэрлэж чадсан шалтгааныг одоо хүртэл шинжлэх ухаан тайлж чадаагүй байгаа билээ<sup>3</sup>.

Дээрх үйл явдал хүн төрөлхтнийг алхсан замаа эргэж харахад хүргэсэн. Энэ нь хүний дархлааны системийг эм, тариагаар дэмжих арга замаар эмчлэх боломж хайж ирсэн шинжлэх ухааны цорын ганц гарцыг хүний сэтгэл, оюун ухаантай ажиллах цоо шинэ боломжоор баяжуулсан явдал юм.

Тэгвэл бидэнд авлигатай тэмцэхэд урьд өмнө хийж байгаагүй шинэ туршилт, шинэ санаа санаачлага, огт өөр өнцгөөс харах хандлага маш чухал гэж би үзэж байна. Өөрөөр хэлбэл бид өмнө нь ч одоо ч шударга ёсыг түгээн дэлгэрүүлэх, ёс суртахуунтай амьдрах, олон нийтэд авлигын хор хөнөөлийг таниулахад чамгүй их ажил хийсэн билээ. Угтаа дээрх жишээ шиг бид дархлааны эд эсүүдийг нь дэмжих эмчилгээ хийж байсан юм. Тэгвэл хувь хүний оршихуйн дархлааны эд эс болсон тэдгээр үнэт зүйлсийг эдийн засгийн шинжлэх ухаандах үл үзэгдэгч гар шиг ажилладаг "хөшүүрэг" болгон харахыг хичээе.

*Шигтгээ 1: Төр захиргаа, тусгай чиг үүргийн байгууллага бүрийн вэб сайт дээр "санал гомдол" хэмээх вэб хуудас байнга л байдаг. Зорьж хандахаас нааш идэвхитэй байдаггүй энэ зүйл анхаарал татсан нь шийдлийн зангилаа болж хувирав.*

Ингэж харснаар бид хүний оршихуйн дархлааны эд эсүүд болох хүний эрх, эрх чөлөө, шударга ёс, үндэстний эв нэгдэл, төрт ёс, итгэл үнэмшил, ёс суртахуун, өв уламжлал, хүсэл тэмүүллийн тусламжтай ажилладаг бөгөөд энэ нь авлига, албан тушаалаа урвуулан ашиглах гэмт хэрэг, цаашлаад нийгэмд шударга ёсыг бэхжүүлэхэд илүү өргөн хүрээнд нэг нэгнээ дэмждэг гар утасны **аплекейшн, вэб сайт, үүрэн телефоны сүлжээний нэгдэл** бүхий салшгүй цогц "САНАЛ-ГОМДОЛ"-ын системийг боловсруулах шинэ санаа надад төрсөн болно.

---

<sup>3</sup> Олон улсын буддист судлаачдын нийгэмлэг, "First" сэтгүүл 2000 он

Эндээс олон нийт юу хүсч байна вэ? Тэдэнд юу дутагдаад байна вэ? Гэдэгт судалгаа, шинжилгээ хийх хэрэгтэй болов уу.

Юуны өмнө эхлээд нэг зүйлийн тухай өгүүлэх хэрэгтэй байх. Сүүлийн үед өдөр бүр л нийгмийн өмч, төсвийн хөрөнгийг үрэн таран хийсэн, улсынхаа газар нутгийг зарсан, ажилдаа хариуцлагагүй хандсан, татвар төлөгчдийн мөнгөөр гадаад руу аялсан гэх асуудлаар олон нийт tv-9 телевизийн “Монгол комент” нэвтрүүлэгт, эсвэл хувийн facebook хуудсандаа байршуулж шуугиан тарьдаг болжээ. Магадгүй facebook зэрэг олон нийтийн сүлжээ нь хэрэглэгчийн эрх чөлөө, чөлөөт сонголтыг илүү дэмждэгт асуудлыг утга учир оршиж байхыг үгүйсгэхгүй.

Гэвч тус асуудлыг олон нийтэд ил зарлах нь тэмцэж буй утгаараа үнэхээр сайшаалтай боловч хувь хүний нэр төр, мэдээлэл бодитой эсэхийг нягтлах боломж олгохгүй байна. Гэтэл яагаад хүмүүс холбогдох газарт нь хандаж асуудлаа шийдвэрлүүлье гэхээсээ илүү олон нийтийн сүлжээгээр цацаад байна вэ? Олон нийтийн сүлжээнд хандахад хялбар санагддаг болохоор уу?, Эсвэл илүү хурдан хугацаанд хариу үйлдэл ирэхийг хүлээдгээс болсон уу? Эсвэл урьд нь тулгарч байсан асуудлаа хаана хандаж, хэрхэн шийдвэрлүүлж байсан тухай туршлага, мэдлэг, зөвлөх хүн, эсвэл мэргэжлийн ямар нэгэн байгууллага дутагдалтай байснаас ийм үйлдэл хийгээд байна уу?. Эдгээр асуултыг уншигч танд үлдээе.

Ингээд өөрт төрсөн дээрх санаа болон олон нийтийн хандлагыг тандах зорилгоор бяцхан судалгаа явууллаа. Санал гомдлын нэгдсэн систем боловсруулах судалгаа хийж үзэхэдээ анкетийн аргаар боловсруулж<sup>4</sup>, түүврийг санамсаргүй тохиолдлоор бүрдүүлсэн ба нийт 99 хүн оролцуулсан.

Анкет авах явцад оролцогчдоос асуулгын болон богино хугацаанд /Анкетид тусгагдсан “Бусад” гэсэн хэсгийг асуух замаар/ саналыг сонсч эссэндээ тусгаж баяжуулсан болно. Судалгааны асуулгын болон тоон мэдээллээр илэрхийлсэн үр дүнг /Хавсралт-д тусгав/ -ээс авч үзэхэд иргэдэд дараах тохиолдлууд тулгарч байсан

---

<sup>4</sup> Асуулгын анкетийг хавсралт-р оруулсан болно

ба үүгээр ухаалаг утасныхаа апплейшн, вэб сайт, үүрэн телефоны сүлжээний нэгдэл бүхий салшгүй цогц "санал гомдол"-ын систем юуг шийдэж чаддаг байх ёстой вэ?, юуг шийдсэн байх ёстой вэ? Зэргийг тодорхойлоход судалгааны маань үр дүн ихээхэн нөлөөлснийг дурдах нь зүйтэй байх.

1. Тэгэхээр олон нийтэд тулгардаг шударга бус, зүй бус тохиолдлууд ямар цар хүрээтэй, төрийн аль салбарын, ямар байгууллагад хандаж мэдээллэх, шийдвэрлүүлэх талаар тогтсон суурь ойлголт бий бил үү?, практик жишээ, эсвэл мэдээ, мэдээллийн баазтай харьцах боломж байгаа юу? гэдгээс эхлэн асуудал тулгарч байгааг нуух аргагүй байна. Тэгвэл энэ асуудлыг гар утасны апплейшн, вэб сайт, үүрэн телефоны сүлжээний нэгдэл бүхий санал гомдлын програм маань хялбархан шийдэж чадсан байх ёстой.
2. Танд авлигатай холбоотой асуудал болох нь баттай гэж үзвэл санал гомдлоо АТГ-ийн 1800-1969 утсанд, хүний эрх, эрх чөлөөг боомтилсон гэж үзвэл "Хүний эрхийн үндэсний комисст"-ийн 7000-0222 утсанд, хэрэглэгчийн эрх ашиг хохирсон гэж үзвэл ШӨХТГ-ийн 1800-1284 утсанд залгаж мэдээллэх, эсвэл веб сайтынх нь цэсэнд байдаг санал хүсэлтийн хуудас руу нь мэдээллээ илгээх, эсвэл цаг хугацаа, ажлынхаа цагаа төлөвлөн биеэр очих асуудал гардаг байсан бол гар утасны апплейшн, вэб сайт, үүрэн телефоны сүлжээний нэгдэл бүхий санал гомдлын програмыг ашиглаж эхэлснээр дээрх асуудлууд байхгүй болох ёстой. Аль нэг байгууллагын утсыг чээжлэх албагүй, хэрхэн олох вэ? гэсэн бодол ч төрдөггүй байх ёстой.
3. 11-11 төвөөс юугаараа өөр байх ёстой вэ?: Энэ програмыг бодвол тодорхой тооны байгууллагаар хязгаарлагдахгүй, иргэн өрөөсөө шууд тухайн байгууллагадаа биш 11-11 төв нь холбогдох байгууллага руу нь шилжүүлдэг буруу тогтолцоог халах ёстой. Мөн 11-11 төвд хандсан иргэдийн санал гомдлыг хэн ч үзэж харж болохоор дараалласан байдалтай харагдахын зэрэгцээ утсаар холбогдсон үед дууны бичлэг нь нийтэд ил, нэр, утасны дугаарыг нь асуусан асуулт, хариулсан иргэний мэдээлэл бүгд сонсогдож байна. Энэ нь хувь хүний

нууцыг хадгалах, үүнээс үүдэлтэй сөрөг үр дагаврыг шийдээгүй асар бүдүүлэг системийг өөрчлөхөд хүргэнэ.

4. Нөгөө талаас төсвийн байгууллагуудын хувьд маркетинг, сурталчилгааны зардал нь тус тусдаа явж ирснийг энэ програмаар нэгтгэх бололцоог бүрдүүлж, зардлаа ч бууруулдаг ингэснээрээ хүрэх гээд байгаа үр дүндээ ойрхон очдог байх ёстой.
5. Эндээс миний хэрэглэх гэсэн энэ систем /програм/ байснаараа нийгэмд олон нийт шударга ёсыг жинхэнэ утгаар нь тогтоох **нийгмийн сэтгэл зүйг** бүрдүүлэхэд үр ашигтай байх ёстой.
6. Нөгөө талаас нийгмийн сэтгэл зүйг нэг байгууллага дан ганцаараа тухайлбал эмнэлэг, эрүүл мэндийн салбарын ажилтны шударга бус байдалтай тэмцэх программ ажиллуулснаар бусад салбарын байдал, эсвэл олон нийтэд шударга ёсыг түгээн дэлгэрүүлэхэд тийм ч их нөлөө үзүүлэхгүй байх магадлалтай юм. Нэгтгэж хэлбэл олон нийт ямар ч асуудлаар өөрийн эрх ашиг, үзэл бодлоо баримт, нотолгоонд үндэслэн илэрхийлэх тийм дадал зуршилтай болгоход анхаарсан байх ёстой.

*Шигтгээ 2: Тухайлбал сүлжээний технологи ашигласан зарим төрийн байгууллага авлига, хүнд сурталаа бууруулж, үйлчилгээний чанараа сайжруулсан сайн жишээг дурдаж болно. Урьд нь УБЕГазар яаж ажилладаг байсныг, авлига, хүнд сурталтай гэдгээрээ маш их шүүмжлүүлж авлигын түвшин тогтоох судалгаа<sup>5</sup>-нд салбарын үзүүлэлтээр эхний байруудад явж ирснийг ч мэдэх биз.Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машиныг бий болгосноор авлига, хүнд суртлын хэмжээ буурсан шүү дээ. Энэ бол ашиглахад хялбар, үр өгөөжөө тухайн салбартаа амжилттай өгсөн нэг их гайхаад байхааргүй энгийн л технологи юм.*

Тэгвэл энэхүү ухаалаг гар утасны **аплекейшн, вэб сайт, үүрэн телефоны сүлжээний нэгдэл** бүхий **САНАЛ-ГОМДОЛ**-ын цогц систем нь дээрх асуудлуудыг шийдэх бүрэн боломжтой юм.

---

<sup>5</sup> АНУ-н ХАА-н яам болон ОУ-н хөгжлийн агентлаг, Авлигын түвшин тогтоох судалгаа 2009 он 26-р хуудас.

1. Ухаалаг гар утсанд<sup>6</sup> - апплекейшн суулгах
2. Web сайт- Компьютерээр хандах ба утасны апплекейшныг шийдсэн шийдэлтэй ижил бүрдэлтэй
3. Үүрэн телефоны сүлжээ<sup>7</sup>

Эдгээрээс бүтсэн байх бөгөөд дээрх гурван зүйлийн алийг ашиглах нь цаг хугацаа, орон зайнаас хамаарах юм.

“ГОМДОЛ-САНАЛ” апплекейшнийг ухаалаг утсанд суулгасны дараа хэрэглэгч овог, нэр, регистрийн дугаараа оруулна. Энэхүү мэдээлэл нь УБЕГ-ын бүртгэлийн системрүү илгээгдэн, мэдээлэл үнэн зөв байвал нэвтрэх дараагийн хэсэгрүү шилжүүлнэ. Энэ үед гар утсанд код ирэх бөгөөд кодыг бичиж идвэхижүүлснээр апплекейшн-аар нэвтэрч санал, гомдол гаргах үед утасны дугаар, нэрээ хэлэх, бичих шаардлагагүй болно.

Ингээд нэвтэрч орсны дараа бидэнд практик жишээ, мэдээ, мэдээллийн баазтай харьцах боломж олгоход суурилсан байна. Өөрөөр хэлбэл надад тохиолдсон асуудал Хаана? Хэнд? Хэрхэн гомдол гаргах вэ? Гэдгээс эхлээд мэдлэг олгох, мэдээлэл унших, **шууд оператороос зөвлөгөө авах** /11-11 төв зөвхөн хууль зүйн болон үүссэн асуудалд зөвлөгөө өгөх, хаана хандахыг зааварчлах үүргээс хэтрэх боломжгүй түвшинд одоогийн байгаа чадавхи нь хүссэн хүсээгүй аваачна/ цөөн цэснээс бүрдсэн байх юм. Ийм байх нь хандах гэж байгаа байгууллагын жагсаалтаар хэрэглэгчийг уйдаах, хэтэрхий олон цэс бүрдсэнээс татаж харах, бичих, илгээхэд төвөг удхааргүй бүтцийг бий болгох, мэдлэг мэдээлэл түгээхэд илүү ач холбогдолтой.

Хэрэв танд байгаа авлигын талаарх баримт материал, эсвэл зам тээврийн ослын бичлэг, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хохироосон мэдээлэл г.м тохиолдож болох бүхий л асуудал, илгээхийг хүссэн баримтаа **баримт илгээх, утсаар холбогдох** гэсэн хоёр л сонголт /товч/ -ийн аль нэгийг идэвхижүүлснээр тухайлбал баримт илгээх

---

<sup>6</sup> Харин нийт гар утас эзэмшигчийн 1.6 сая нь ухаалаг гар утас хэрэглэж байна. Монгол улсын ХХЗохигуулах хороо 2014 он

<sup>7</sup> Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны (ХХЗХ) 2014 оны тайлангаар Монгол улсад гар утсаа идэвхтэй буюу сүүлийн зургаан сарын турш ашиглаж буй хэрэглэгчдийн тоо 3.0 сая

товчийг дарснаар баримтаа хавсаргах, шууд зураг, бичлэг хийж хавсаргах, утасны санах ой эсвэл mail-inbox-дээрээсээ хавсаргах бүхий л сонголт нь өөр дээрээ байх бөгөөд хавсаргаж дууссаны дараа тайлбар хэсгийг бөглөөд илгээх товчыг дарахад илгээх байгууллагын жагсаалт /Магадгүй та ХХБ-ны "most money" ашигладаг бол илгээх банкаа сонго гээд гарч ирэх банкуудын нэр дарааллаараа байдаг шиг/ нэрсийн жагсаалт гарах ба Алигатай тэмцэх газар, Боловсролын яам, ....., ТВ-9 телевиз гэх мэт төрийн болон мэдээллийн хэрэгсэл, тэр ч бүү хэл эрэн сурвалжлах сэтгүүлчид, жиргээчдийн нэр ч байж болохоор өргөн сонголттой байх юм. Магадгүй ТВ-9 телевизрүү илгээхийг хүссэн хэрэглэгч сонголтгоо хийхэд тэр нь "Монгол комент", "Мэдээний алба руу" гэх зэрэг дэд сонголттой ч байж болох юм.

Илгээсэн мэдээллийг Авлигатай тэмцэх газар эсвэл төрийн тухайн чиг үүрэг бүхий байгууллагуудын вэб сайт дээрх Санал-гомдол цэсний мэдээлэл хүлээн авах account-руу, эрэн сурвалжлах сэтгүүл зүйн мэргэшсэн сэтгүүлч, Монгол комент нэвтрүүлэг зэрэгт "e-mail" хаягруу тус тус апплейшнаас шидэх юм. Илгээсэн материал нь хэрэглэгчийн апплейшн дээр хүлээн авсан, судлагдаж байна, хариу ирсэн гэсэн төлвөөр ажиллах горимтой байна. Ингээд энэ горимыг хүлээн авсан байгууллагын ажилтан энэ горимд хариу үйлдэл үзүүлж шилжүүлж явна, мөн бусад хүмүүс миний илгээсэн мэдээллийг үзэж болно, болохгүй гэсэн хувилбараас сонголт хийдэг байхаар загварчлагдсан байна.

Хэрэв хэрэглэгч хүсвэл явуулах материалаа хоёр болон түүнээс дээш байгууллагад хамааралтай, эсвэл илгээсэн гомдлоо шийдвэрлүүлэхэд тус байгууллагын хариуцлагатай байдлыг хянуулах гуравдагч байгууллага зэрэгт давхар сонгож илгээх боломжтой төдийгүй илгээсэн мэдээлэл тухайн байгууллагад хамааралгүй бол хамаарах эрх бүхий байгууллага руу нь хүлээн авсан байгууллага нь шиддэг байхаар хөгжүүлж болох юм.

Түүнчлэн өөрийн апплейшний санал гомдлоо илгээсэн өдөр, хариу ирүүлсэн өдөр, огт эргэж мэдээлээгүй байгууллагын төлвийг өөр дээрээ хадгалдаг байхаар



бүтээж бас болох ба үүнийгээ баримт болгон ажилдаа хариуцлагагүй ханддаг Төрийн болон бусад байгууллагыг олон нийтийн сүлжээнд гаргаж тавих, хариуцлага тооцуулах эрх танд давхар хадгалагдана.

Хэрэглэгч баримт материал илгээлгүй **утсаар холбогдох** цэсийг сонговол бүхий л байгууллагын утасны жагсаалт А-Я хүртэл гарч ирнэ. Тухайн байгууллагыг сонгосноор утасны дугаарыг үүрэн телепоны сүлжээрүү шидэж шууд холбогдох процесс явагдана. Ингэснээр холбогдох газрынхаа гомдол санал хүлээж авах ажилтантай холбогдох ба тухайн байгууллагын утсыг хайх, веб сайтаар зочлох цаг хугацааг хэмнэх юм.

Энэ цогц систем ажиллаж эхэлснээр шударга ёсны мөн чанарыг олон тийт жинхэнэ утгаар нь нийгэмдээ илэрхийлж **төрийн эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтан бүрийг сэрээнэ**. Асуудлыг шийддэг, эргэж хариу мэдээллэдэг, хариуцлагын тогтолцоог бүрдүүлнэ. Нийгмийн эд эс бүхэнд шударга бус байдлыг үл тэвчих сэтгэл зүй бүрдэх орчин нөхцөл, багаж хэрэгсэл нь болж чадна. Эцэстээ дан ганц Авлигатай тэмцэх газар, эсвэл Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газар хожиж байгаа асуудал биш нийт Монголын ард түмэн урагшаа нэг алхана гэдэгт итгэлтэй байна.

Хэрэв үнэхээр санал-гомдол гаргах энэхүү системийг хүн болгонд ашиглах шаардлага гарахгүй байж ч болно. Гэхдээ жишээ нь 2016 онд хэрэгжих НӨАТ-н хуулиар тус татварын дүнгийн 20 хувийг иргэн буцаан авахаар болж байгаа билээ. Тэгвэл энэхүү апплейшний нэг буланд буцаан авах НӨАТ-н хуримтлагдсан дүнг хардаг байдлаараа хийвэл иргэдэд энэ апплейшн дам нөлөө, дадал болж танигдах боломжтой. Өөрөөр хэлбэл ямар нэг эдийн засгийн эрх ашигтай нь уяж өгснөөр үр дүнг сайжруулна.

Эцэст нь бид:

Олон улсын туршлагыг судалдаг байхаас илүүтэй

Олон улс манай туршлагаас суралцдаг болтол хамтдаа бүтээе, хөгжүүлье.

## Ном зүй

1. Монгол улсын үндсэн хууль, <http://www.legalinfo.mn/law/details/367>
2. Эдийн засгийн онолын хураангуй, МУИС-ЭЗС 2007 он
3. Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллага, <http://www.wpro.who.int/mongolia/mn/>
4. Судалгаа шинжилгээний ажил хийхэд анхаарах арга зүйн зөвлөмж, [/www.nso.mn/](http://www.nso.mn/)

Хавсралт

---

## Санал, гомдлын нэгдсэн систем боловсруулах судалгаа

*Энэхүү судалгаа нь олон нийт шударга бус байдлыг холбогдох байгууллагуудад нь мэдээллэх, гомдол санал гаргахад тэдний оролцоо, одоогийн чадавхи, арга хэрэгслийг сайжруулахад чиглэгдсэн болно.*

1. Авлига, шударга бус зүйлийг багасгахад олон нийтийн оролцоо чухал үүрэгтэй.

- Санал нийлнэ
- Бага зэрэг нийлнэ
- Огт санал нийлэхгүй
- Бусад

2. Тэгвэл тухайн байгууллагад санал гомдол гаргах болсон үед:

/АТГ, ШӨХТГ, эсвэл тухайн яам, тамгын газарт гаргах ёстой юу? ... гэх мэт/

- Зөвлөгөө авах, шаардлага их гардаг
- Ямар нэг асуудал тулгардаггүй
- Олон нийтийн сүлжээ /Монгол комент.../ рүү илгээхийг илүүд үздэг
- Тусгай чиг үүргийн байгууллагаас бусдад нь гаргах гомдол алинд нь хамаарах нь эргэлзээтэй байдаг
- Бусад

3. Та дээрх байгууллагуудад санал гомдоо яаж гаргахыг илүүд үзэж байна вэ?

- Тухайн байгууллагын утсаар
- Тухайн байгууллага дээр биеэр очиж
- Тухайн байгууллагын веб сайт руу
- 11-11 төвд
- Бусад

4. Снал гомдолтой холбоотой асуудалд холбогдох газрууд хэр хариуцлагатай ханддаг гэж боддог вэ? /Төрийн болон захиргааны байгууллага, тусгай чиг үүргийн байгууллага г.м/

- Маш хариуцлагатай
- Боломжийн
- Сул
- Сэтгэлд хүрдэггүй

5. 11-11 төвийн санал гомдлын үйлчилгээнд дүгнэлт өгнө үү?

- Маш сайн үйлчилгээтэй
- Хязгаарлагдмал тооны байгууллагад хамаардаг.
- Хувь хүний нууцыг хадгалах горимгүй
- Баримтаар материал илгээхэд төвөгтэй
- Лавлах төвийн үйлчилгээнээс хэтэрдэггүй
- Эргэж мэдээлэх горимтой ч завсардуулдаг

Танд баярлалаа

## Анкетийн аргаар боловсруулсан судалгааны үр дүн

/Тоон мэдээлэл/

	Авлига, шударга бус зүйлийг багасгахад олон нийтийн оролцоо чухал үүрэгтэй.	Тэгвэл тухайн байгууллагад санал гомдол гаргах болсон үед	Та дээрх байгууллагуудад санал гомдоо яаж гаргахыг илүүд үзэж байна вэ?	Санал гомдолтой холбоотой асуудалд холбогдох газрууд хэр хариуцлагатай ханддаг гэж боддог вэ?	11-11 төвийн санал гомдлын үйлчилгээнд дүгнэлт өгнө үү?
Санал нийлнэ	79%				
Бага зэрэг нийлнэ	13%				
Огт санал нийлэхгүй	8%				

Бусад	0%				
Зөвлөгөө авах, шаардлага их гардаг		45%			
Ямар нэг асуудал тулгардаггүй		12%			
Олон нийтийн сүлжээ /Монгол комент../ рүү илгээхийг илүүд үздэг		25%			
Тусгай чиг үүргийн байгууллагаас бусдад нь гаргах гомдол алинд нь хамаарах нь эргэлзээтэй байдаг		17%			
Бусад		1%			
Тухайн байгууллагын утсаар			62%		
Тухайн байгууллага дээр биеэр очиж			4%		
Тухайн байгууллагын вэб сайтруу			7%		
11-11 төвд			26%		
Бусад			1%		
Маш хариуцлагатай				3%	
Боломжийн				13%	
Сул				56%	
Сэтгэлд хүрдэггүй				28%	
Маш сайн үйлчилгээтэй					4%
Хязгаарлагдмал тооны байгууллагад хамаардаг					15%
Хувь хүний нууцыг хадгалах горимгүй					41%
Баримтаар материал илгээхэд төвөгтэй					32%
Лавлах төвийн үйлчилгээнээс хэтэрдэггүй					0%
Эргэж мэдээллэх горимтой ч завсардуулдаг					8%
<b>Нийт дүн</b>	100%	100%	100%	100%	100%