

**ТӨРИЙН ӨМЧИЙН БОДЛОГО, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН
“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ – 2025” СУДАЛГААГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ АЖЛЫН
УДИРДАМЖ”-ИЙН ДАГУУ ХИЙСЭН ҮР ДҮНГИЙН ТАЙЛАН**

2025-12-12

Улаанбаатар хот

Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолын 3 дугаар хавсралтаар батлагдсан “Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам”-ын 4.13. Байгууллага нь салбарын болон болон орон нутгийн хэмжээнд бодлогын баримт бичгийн үр дүн, үр нөлөөг судлах, байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчийн үнэлгээ болон судалгаа хийж болно гэснийг удирдлага болгон Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын даргаар “Байгууллагын үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээг зохион байгуулах ажлын удирдамж”-ийг батлуулан гүйцэтгэлээ.

Судалгааг хамтран ажилладаг яам, агентлаг, төрийн өмчит хуулийн этгээд, орон нутгийн өмчийн газрын албан хаагчдаас 2025 оны 12 дугаар сарын 08-наас 12 дугаар сарын 12-ны хооронд ажлын 5 хоногийн хугацаанд цахим хэлбэрээр <https://docs.google.com/forms/d/1fxzU037yBZbVRhMqJ9Y3Jcg5S13LCtRAXsLDq8jTif4/edit> удирдамжид заасан 3 зорилтын хүрээнд санал асуулгыг авч үр дүнг нэгтгэлээ.

Зорилт 1.Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ:

- Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газраас хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, түүний чанар, хүртээмжтэй байдал;

Зорилт 2.Байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлын үнэлгээ:

- Цахим сайтад байршуулсан мэдээллийн хүртээмжтэй байдал;

Зорилт 3. Байгууллагын албан албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ:

- Албан хаагчийн мэргэжлийн ур чадвар,харилцаа, хандлага, ёс зүй, шударга байдал.

Судалгааны үр дүн:

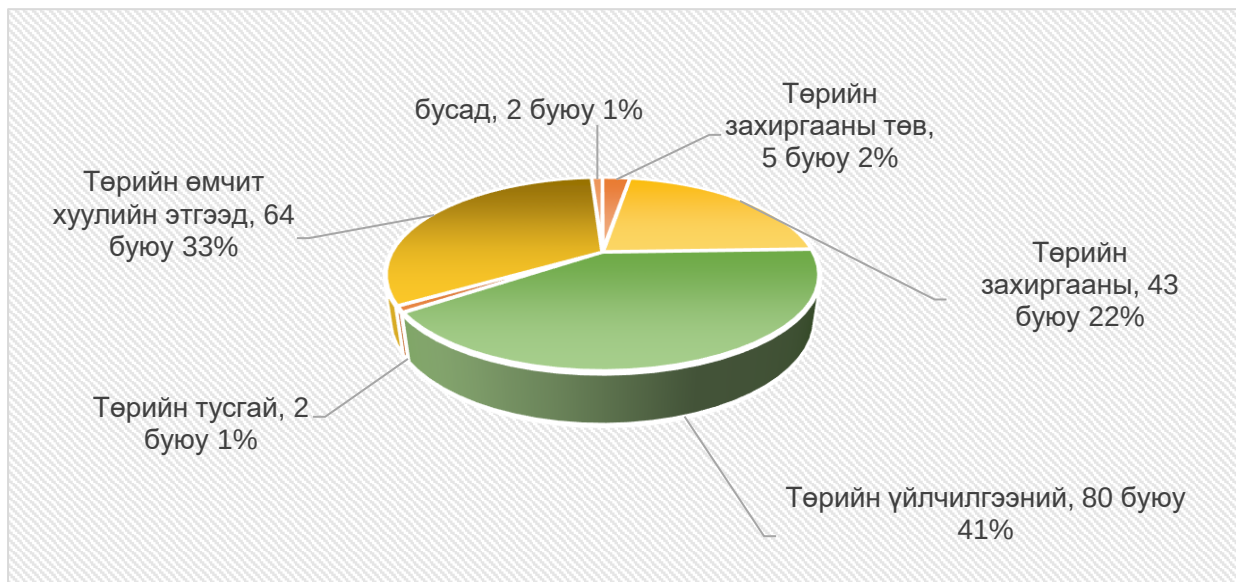
Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал, албан хаагчдын ёс зүйг тодорхойлох зорилгоор 15 асуумжаар санал асуулгыг google form ашиглан цахимаар ажлын 5 хоногийн хугацаанд зохион байгуулж, судалгаанд төрийн захиргаа, үйлчилгээний болон төрийн өмчит хуулийн этгээдийн 199 албан хаагчид хамрагдсан байна.

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар нь иргэдтэй өдөр тутамд шууд харилцдаггүй онцлогтой тул хамтран ажилладаг төрийн захиргаа, үйлчилгээний болон төрийн өмчит хуулийн этгээдүүдийн албан хаагчдыг хамруулан судалгааг ил тод, шударга зохион байгуулах үүднээс судалгаанд хамрагдагсдын нэр, хаягийн мэдээллийг шаардахгүйгээр авсан болно.

Судалгааны үр дүнг тооцохдоо хувиар болон 5, 3, 1 оноогоор (сайн – 5 оноо, дунд – 3 оноо, муу – 1 оноо) дүгнэж, нийт онооны нийлбэрийг дундажлан ерөнхий оноог хувьд шилжүүлэн тооцож гаргав.

Судалгаанд оролцсон нийт 199 албан хаагчдын 80 буюу 40.6 хувь нь төрийн үйлчилгээ, 64 буюу 32.5 хувь нь төрийн өмчит хуулийн этгээд, 43 буюу 21.8 хувь нь төрийн захиргаа, 5 буюу 2.5 хувь нь төрийн захиргааны төв, 3 буюу 1.5 хувь нь бусад, 2 буюу 1 хувь нь төрийн тусгай байгууллагад ажил эрхэлдэг байв.

1. Таны ажил эрхэлдэг салбар



Зорилт 1. Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ:

- Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газраас хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, түүний чанар, хүртээмжтэй байдал.



Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газраас гарч байгаа бодлого, шийдвэр, зохион байгуулж байгаа үйл ажиллагаанд судалгаанд оролцогчдын 133 буюу 67.2 хувь нь сайн буюу сэтгэл хангалуун гэж хариулсан бол 56 буюу 28.3 хувь нь дунд, 6 буюу 3 хувь нь мэдэхгүй, 3 буюу 1.5 хувь нь муу

дундаж үнэлгээгээр 4.4 оноо буюу 87.1 хувь нь сэтгэл хангалуун байдаг гэсэн үр дүн гарсан байна.

3. Та манай байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээ, мэдээллийг ямар эх үүсвэрээс авдаг вэ?

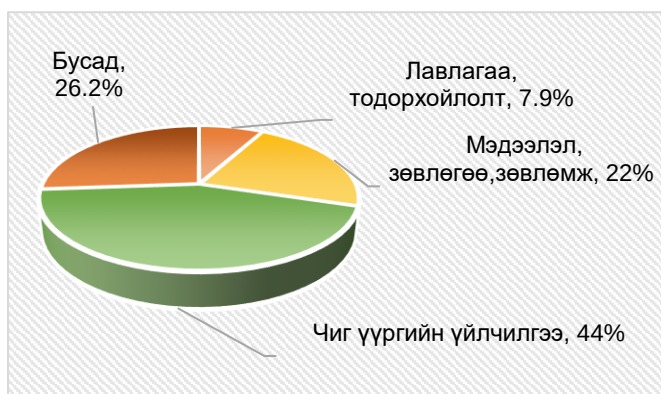
Судалгаанд оролцогчдын 134 буюу 68 хувь нь Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын <https://pcsp.gov.mn/> сайтаас, 25 буюу 12.7 хувь нь фэйсбүүк сошиал сүлжээнээс, 22 буюу 11.2 хувь нь хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээс, 11 буюу

5.6 хувь нь гэр бүл, найз нөхөд, хамт олноос, 5 буюу 2.5 хувь нь бусад сувгаар гэж хариулсан байна.



Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын үйл ажиллагааны талаарх мэдээ, мэдээллийг ямар эх үүсвэрээс, хаанаас авдаг вэ гэсэн асуултад судалгаанд оролцсон иргэдийн 64 иргэн буюу 68 хувь нь байгууллагын цахим хуудаснаас, 13 иргэн буюу 14 хувь нь фэйсбүүк нийгмийн сүлжээнээс, 9 иргэн буюу 10 хувь нь бусад, 6 иргэн буюу 6 хувь нь хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээс, 2 иргэн буюу 2 хувь нь гэр бүл, найз нөхөд, хамт олноос гэж хариулсан байна.

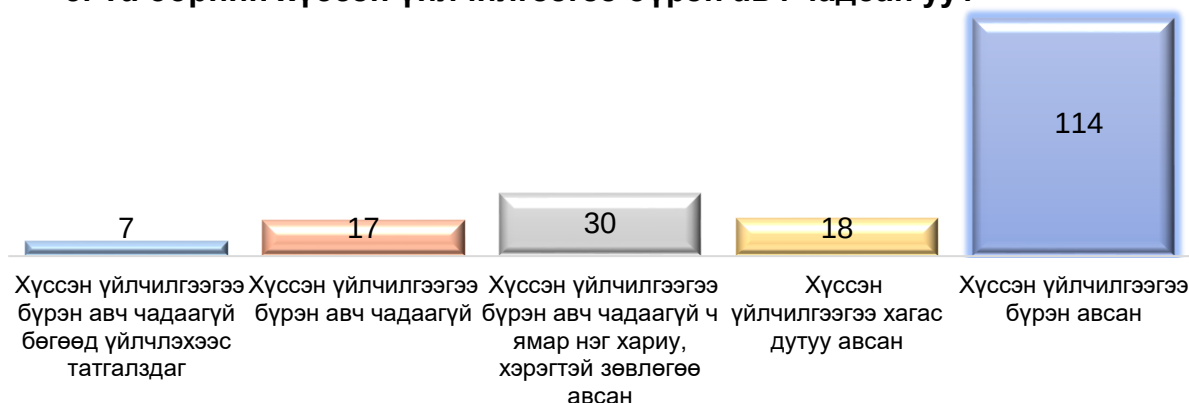
4. Та хамгийн сүүлд манай байгууллагаас ямар төрлийн үйлчилгээ авсан бэ?



Судалгаанд оролцогсдын 84 буюу 44 хувь нь төрийн өмчит хуулийн этгээдийн удирдлага, менежмент, засаглал, ногдол ашиг, өмч хувьчлал, төрийн болон орон нутгийн өмчийн хөрөнгийн хөдлөл өөрчлөлт, дуудлага худалдаа, төрийн өмчийн илүүдэлтэй байр талбайн түрээс, гэрээ зэрэг чиг үүргийн үйлчилгээ, 42 буюу 22 хувь нь мэдээлэл, зөвлөгөө, зөвлөмж, 15 буюу 7.9 хувь нь лавлагаа, тодорхойлолт, 50 буюу 26.2 хувь нь бусад төрлийн асуудлаар хандаж үйлчилгээ авсан байна. (5 дугаар асуулт 4 дэхтэй уялдаатай асуулт тул нэгтгэн дүгнэлээ)

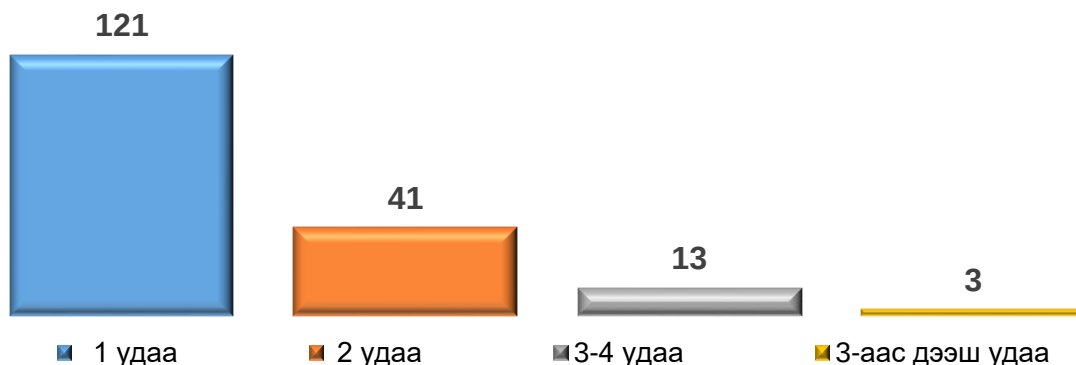
Судалгаанд оролцогсдын 84 буюу 44 хувь нь төрийн өмчит хуулийн этгээдийн удирдлага, менежмент, засаглал, ногдол ашиг, өмч хувьчлал, төрийн болон орон нутгийн өмчийн хөрөнгийн хөдлөл өөрчлөлт, дуудлага худалдаа, төрийн өмчийн илүүдэлтэй байр талбайн түрээс, гэрээ зэрэг чиг үүргийн үйлчилгээ, 42 буюу 22 хувь нь мэдээлэл, зөвлөгөө, зөвлөмж, 15 буюу 7.9 хувь нь лавлагаа, тодорхойлолт, 50 буюу 26.2 хувь нь бусад төрлийн асуудлаар хандаж үйлчилгээ авсан байна. (5 дугаар асуулт 4 дэхтэй уялдаатай асуулт тул нэгтгэн дүгнэлээ)

6. Та өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан уу?



Судалгаанд оролцогчдын 114 буюу 61.3 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авсан, 18 буюу 9.7 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ хагас дутуу авсан, 30 буюу 16.1 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй ч ямар нэг хариу, хэрэгтэй зөвлөгөө авсан, 17 буюу 9.1 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй, 7 буюу 3.8 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй бөгөөд үйлчлэхээс татгалздаг гэж хариулсан.

7. Та манай байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ (тодорхой нэг асуудлыг шийдвэрлүүлэхдээ) хэдэн удаа ирсэн бэ?



Судалгаанд оролцогчдын 121 буюу 68 хувь нь 1 удаа, 41 буюу 23 хувь нь 2 удаа, 13 буюу 7.3 хувь нь 3-4 удаа, 3 буюу 1.7 хувь нь 3-аас дээш удаа ирж, асуудлаа шийдвэрлүүлсэн гэж хариулсан байна.

Зорилт 2. Байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлын үнэлгээ:

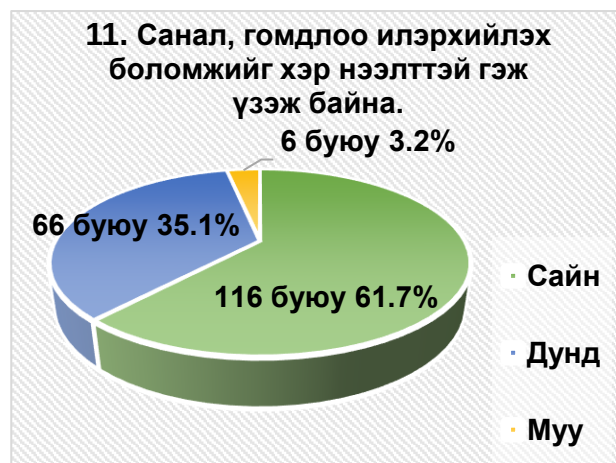
- Цахим сайтад байршуулсан мэдээллийн хүртээмжтэй байдал;



Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын албан ёсны цахим хуудас <https://pcsp.gov.mn/-/нээс> судалгаанд оролцогчдын 166 буюу 87 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чаддаг, 25 буюу 13 хувь нь өөрийн хүссэн мэдээ, мэдээллээ олж авч чаддаггүй, авах гэсэн мэдээлэл дутмаг байсан гэж хариулсан байна.



Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын албан ёсны цахим хуудас <https://pcsp.gov.mn/-/д> байршуулсан мэдээллээс холбогдох үйлчилгээг хэрхэн авах, ямар материал бүрдүүлэх талаар энгийн, ойлгомжтой байдалд судалгаанд оролцогчдын 110 буюу 57 хувь нь сайн, 76 буюу 40 хувь нь дунд, 5 буюу 3 хувь нь муу гэж дүгнэсэн байна.



Та манай байгууллагын цахим хуудасны <https://pcsp.gov.mn/-д> ил тод, нээлттэй байдалд судалгаанд оролцогчдын 130 буюу 68.4 хувь нь сайн, 55 буюу 28.9 хувь нь дунд, 5 буюу 2.6 хувь нь муу гэж дүгнэсэн.

Байгууллагын талаар санал, гомдлоо илэрхийлэх боломжийг хэр нээлттэй гэж үзэж байна вэ гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 116 буюу 61.7 хувь нь сайн, 66 буюу 35.1 хувь нь дунд, 6 буюу 3.2 хувь нь муу гэж дүгнэсэн.

Байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлын үнэлгээг <https://pcsp.gov.mn/-д> цахим сайтад байршуулсан мэдээллийн хүртээмжтэй байдлын талаар 4 асуумжийн хүрээнд тус тусад нь үр дүнг нэгтгэж, ерөнхий үр дүнг 3 асуумжийн нийлбэрээр (9,10,11) тооцож гаргахад Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын **мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлыг 4.2 оноо буюу 83.9 хувиар** үнэлсэн байна.

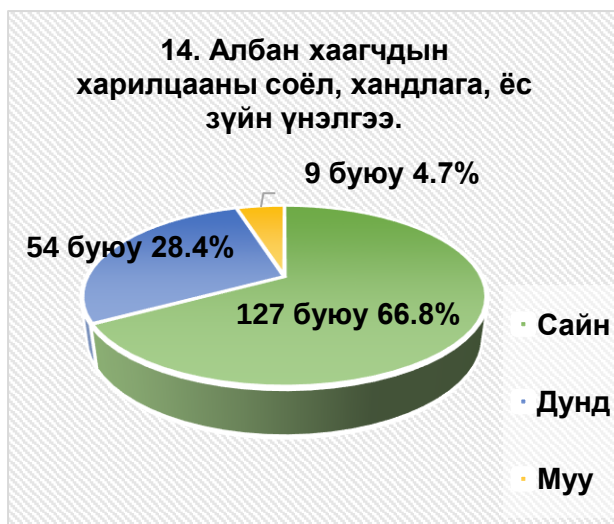
Зорилт 3. Байгууллагын албан албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ:

- Албан хаагчийн мэргэжлийн ур чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүй, шударга байдал.



Байгууллагын албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадварыг судалгаанд оролцогчдын 142 буюу 74.3 хувь нь сайн, 46 буюу 24.1 хувь нь дунд, 3 буюу 1.6 хувь нь муу бөгөөд 4.5 оноо буюу 89.1 хувиар үнэлсэн байна.

Байгууллагын албан хаагчдын ажилдаа хариуцлагатай хандаж байгаа, ажилтын цаг баримтлах, ашиглах байдалд 137 буюу 71.4 хувь нь сайн, 52 буюу 27.1 хувь нь дунд, 3 буюу 1.6 хувь нь муу гэж дүгнэсэн байна.



Байгууллагын албан хаагчдын харилцааны соёл, хандлага, ёс зүйг судалгаанд оролцогчдын 127 буюу 66.8 хувь нь сайн, 54 буюу 28.4 хувь нь дунд, 9 буюу 4.7 хувь нь муу дундаж үнэлгээгээр 4.2 оноо буюу 84.8 хувиар дүгнэсэн байна. мэргэжлийн ур чадварыг судалгаанд оролцогчдын 142 буюу 74.3 хувь нь сайн, 46 буюу 24.1 хувь нь дунд, 3 буюу 1.6 хувь нь муу дундаж үнэлгээгээр 4.5 оноо буюу 89.1 хувиар дүгнэсэн байна.

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын албан хаагчдын шударга байдалд судалгаанд оролцогчдын 131 буюу 68.6 хувь нь сайн, 59 буюу 30.9 хувь нь дунд, 1 буюу 0.5 хувь нь муу дундаж үнэлгээгээр 4.4 оноо буюу 87.2 хувиар дүгнэсэн байна.

Байгууллагын албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээг албан хаагчийн мэргэжлийн ур чадвар, ажилдаа хариуцлагатай хандаж байгаа байдал, ажилтны цагийн менежмент, харилцааны соёл, хандлага, ёс зүй, шударга байдал гэсэн асуумжийн нийлбэрээр (12,13,14,15) тооцож, дүнг нэгтгэн гаргахад судалгаанд оролцогчид **4.4 оноо буюу 87.3 хувиар дүгнэсэн** байна.

Судалгааны дүгнэлт:

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын 2025 оны “Хэрэглэгчийн үнэлгээ -2025” судалгааг хамтран ажилладаг яам, агетлаг, төрийн өмчит хуулийн этгээдийн албан хаагчдаас батлагдсан удирдамжийн дагуу **Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал, байгууллагын албан албан хаагчийн ёс зүй гэсэн 3 зорилтын хүрээнд** 15 асуумжаар ажлын 5 хоногийн хугацаанд цахимаар зохион байгуулав.

Судалгаанд оролцогчдын 40.6 хувь нь төрийн үйлчилгээ, 32.5 хувь нь төрийн өмчит хуулийн этгээд, 2.5 хувь нь төрийн захиргааны төв, 1.5 хувь нь бусад, 2 хувь нь төрийн тусгай байгууллагын нийт 199 албан хаагчид хамрагдсан байна.

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газраас гарч байгаа бодлого, шийдвэр, зохион байгуулж байгаа үйл ажиллагаанд судалгаанд оролцогчдын 133 буюу 67.2 хувь нь сайн буюу сэтгэл хангалуун гэж хариулсан бол 56 буюу 28.3 хувь нь дунд, 6

буюу 3 хувь нь мэдэхгүй, 3 буюу 1.5 хувь нь муу **дундаж үнэлгээгээр 4.4 оноо буюу 87.1 хувь нь сэтгэл хангалуун байдаг гэсэн үр дүн** гарсан байна.

Судалгаанд оролцогчдын 114 буюу 61.3 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авсан, 18 буюу 9.7 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ хагас дутуу авсан, 30 буюу 16.1 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй ч ямар нэг хариу, хэрэгтэй зөвлөгөө авсан, 17 буюу 9.1 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй, 7 буюу 3.8 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй бөгөөд үйлчлэхээс татгалздаг гэж хариулсан тул албан хаагчид харилцаа, хандлагад анхаарч ажиллах, асуудлыг шийдвэрлэхэд нь зөв чиглүүлж байх шаардлагатай гэж дүгнэв.

Байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлын үнэлгээг Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын албан ёсны цахим хуудас <https://pcsp.gov.mn/> - д байршуулсан мэдээ, мэдээллийн хүртээмжтэй, ойлгомжтой, ил тод, нээлттэй байдлыг 4 асуумжийн нийлбэрээр (9, 10, 11) үр дүнгийн үнэлгээг тооцож гаргахад **4.2 оноо буюу 83.9 хувиар дүгнэсэн** байна.

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газрын албан ёсны цахим хуудас <https://pcsp.gov.mn/-нээс> судалгаанд оролцогчдын 166 буюу 87 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чаддаг, 25 буюу 13 хувь нь өөрийн хүссэн мэдээ, мэдээллээ олж авч чаддаггүй, авах гэсэн мэдээлэл дутмаг байсан гэж хариулсан бөгөөд 2025 онд судалгаанд оролцогчдын тоо 2.4 дахин өссөн дүнтэй, 2024 онд зохион байгуулсан судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад 73 иргэн буюу 88 хувь нь хүссэн мэдээллээ авдаг 10 иргэн буюу 12 хувь нь үгүй буюу өөрийн хүссэн мэдээ, мэдээллээ олж авч чаддаггүй, авах гэсэн мэдээлэл дутмаг гэж хариулснаас дүгнэхэд цахим хуудасны шинэчлэлд тодорхой ахиц гараагүй байна гэж тодорхойлохоор байна.

Байгууллагын албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээг албан хаагчийн мэргэжлийн ур чадвар, ажилдаа хариуцлагатай хандаж байгаа байдал, ажилтны цагийн менежмент, харилцааны соёл, хандлага, ёс зүй, шударга байдал гэсэн асуумжийн нийлбэрээр (12,13,14,15) тооцож, дүнг нэгтгэн гаргахад судалгаанд оролцогчид **4.4 оноо буюу 87.3 хувиар дүгнэсэн** байна.

“Хэрэглэгчийн үнэлгээний – 2025” судалгааны 3 зорилтын хамгийн бага үнэлгээтэйгээр **байгууллагын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал** дүгнэгдсэн байна.

“Хэрэглэгчийн үнэлгээ – 2025” судалгааны үр дүнг байгууллагын үйлчилгээний чанар хүртээмж (асуумж 2,3,4,5,6,7), мэдээ, мэдээллийн ил тод байдал (асуумж 8,9,10,11), албан хаагчдын ёс зүй (асуумж 12,13,14,15) гэсэн 3 зорилтын хүрээнд тодорхойлоход **4.3 оноо буюу 86.1 хувиар дүгнэгдсэн бөгөөд 2024 онтой (85.7) харьцуулахад 0.4 хувиар өссөн эерэг үзүүлэлттэй байна.**

Цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмж:

- 2026 онд байгууллагын албан ёсны цахим хуудасны шинэчлэл хийхэд анхаарч ажиллах;
- Цахим хуудасд байршуулж буй мэдээ, мэдээллийн ойлгомжтой байдалд анхаарах;

- Байгууллагын албан хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн сургалтыг тасралтгүй зохион байгуулах.

Танилцсан:

ТӨРИЙН ӨМЧИЙН БОДЛОГО, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН
ГАЗРЫН ДАРГА Б.ЦЭНГЭЛ

Хянасан:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА Н.ГАНБОЛД

Тайланг боловсруулсан:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН Д.ЦЭРЭНЛХАМ