

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

2025 ОН

АГУУЛГА

1.	ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ	1
1.1	СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ	1
1.2	СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ	1
1.3	СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ХАМРАХ ХҮРЭЭ, ТҮҮВРИЙН ХЭМЖЭЭ	2
2.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ДҮГНЭЛТ.....	3
3.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ДҮГНЭЛТ.....	3
4.	ЗОРИЛТ, ҮР ДҮНГИЙН ДҮГНЭЛТ.....	3
5.	БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГАД АЖИЛЛАЖ БУЙ АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧДААС АВСАН СУДАЛГААГ ДҮГНЭХЭД.....	4
6.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР ИРГЭДИЙН НИЙТЛЭГ САНАЛ ХҮСЭЛТ.....	7
7.	НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ.....	8
8.	ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	9
9.	БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР БАЙГУУЛЛАГА, АЖ АХУЙН НЭГЖҮҮДЭЭС АВСАН СУДАЛГААГ ДҮГНЭХЭД.....	9
10.	ЧИГ ҮҮРГИЙН ДАВХАРДЛЫНТҮҮВЭР СУДАЛГАА ХИЙСЭН ТАЙЛАН.....	10
11.	ЧИГ ҮҮРГИЙН ДАВХАРДАЛ.....	11
12.	ХУУЛИЙН ЭТГЭЭДИЙН УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН АСУУДАЛ ХАРИУЦСАН НЭГЖ, ТҮҮНИЙ ЧИГ ҮҮРЭГ.....	13
13.	ИРГЭНИЙ УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН АСУУДАЛ ХАРИУЦСАН НЭГЖ ТҮҮНИЙ ЧИГ ҮҮРЭГ...13	
14.	ЭД ХӨРӨНГИЙН ЭРХИЙН УЛСЫН БҮРТГЭЛ ХАРИУЦСАН НЭГЖ ТҮҮНИЙ ЧИГ ҮҮРЭГ...13	
15.	ЕРӨНХИЙ ЧИГ ҮҮРГИЙН НЭР - ХУУЛИЙН ЭТГЭЭДИЙН БҮРТГЭЛИЙН ГАЗАР.....14	
16.	ЕРӨНХИЙ ЧИГ ҮҮРГИЙН НЭР - ИРГЭНИЙ БҮРТГЭЛИЙН ГАЗАР.....14	
17.	ДҮГНЭЛТ.....15	
18.	ЕРӨНХИЙ ЧИГ ҮҮРГИЙН НЭР - ЭД ХӨРӨНГИЙН БҮРТГЭЛИЙН ГАЗАР.....15	
19.	ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХЭРЭГЦЭЭ.....16	
20.	ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ.....19	
21.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ӨГӨХ ДҮГНЭЛТ.....20	
22.	ЧИГ ҮҮРГИЙН ДАВХАРДЛЫН ТҮҮВЭР СУДАЛГАА ХИЙСЭН ТАЙЛАН.....,,27	
23.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ.....30	
24.	УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД.....33	

УДИРТГАЛ

Судалгааны үндэслэл

Хууль зүй, дотоод хэргийн яам, харьяа агентлаг, байгууллага нь чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үйлчилгээ үзүүлэхдээ Үндсэн хуульд заасан төрийн үйл ажиллагааны үндсэн зарчмыг баримтлан хүний эрх, шударга ёс, тэгш байдлыг ханган ажиллах үүрэг хүлээдэг.

Салбарын байгууллагын үйлчилгээний талаар иргэд, байгууллагын сэтгэл ханамжийн байдлыг үнэлэх, тодруулбал Хууль зүй, дотоод хэргийн яам, түүний харьяа агентлаг, байгууллага иргэн, хуулийн этгээдэд үзүүлж буй үйлчилгээ тэгш, хүртээмжтэй, чанартай, хүний эрхийг хүндэтгэсэн, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэд, байгууллагын сэтгэл ханамж, хандлагыг үнэлэх нь чухал ач холбогдолтой.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолоор Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам"-ын 4.2.1.9-д тухайн жилд хэрэгжүүлсэн зорилтуудын биелэлт, үр нөлөөний талаар хэрэглэгчийн үнэлгээг жил бүр хийн ажиллахаар тусгажээ. Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоол, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2022 оны 107 дугаар тушаалын хавсралтаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх журам”- г тус тус үндэслэн Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээнд хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааг хийж гүйцэтгэлээ.

Мөн Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын саналаар байгууллагын чиг үүргийн үнэлгээг нэмж тусгав.

Зорилго, зорилт

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын хуулиар олгогдсон чиг үүргийн дагуу улсын бүртгэлийн ерөнхий газраас иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагад үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийхэд чиглэнэ. Судалгааны зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. Улсын бүртгэлийн ерөнхий хууль, Иргэний улсын бүртгэлийн тухай, Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн тухай, Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн тухай хуулиар хүлээсэн чиг үүргийн хэрэгжилтэд дүн шинжилгээ хийх
2. Хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг үйлчилгээг хүртэгч иргэд, байгууллагын санаа бодол, сэтгэл ханамжид тулгуурлан хэрэглэгчийн үнэлгээний арга зүйгээр тандан судлах;
3. Хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд цаашид анхаарах асуудал, сайжруулах арга замыг тодорхойлох, зөвлөмж боловсруулах зэрэг болно.

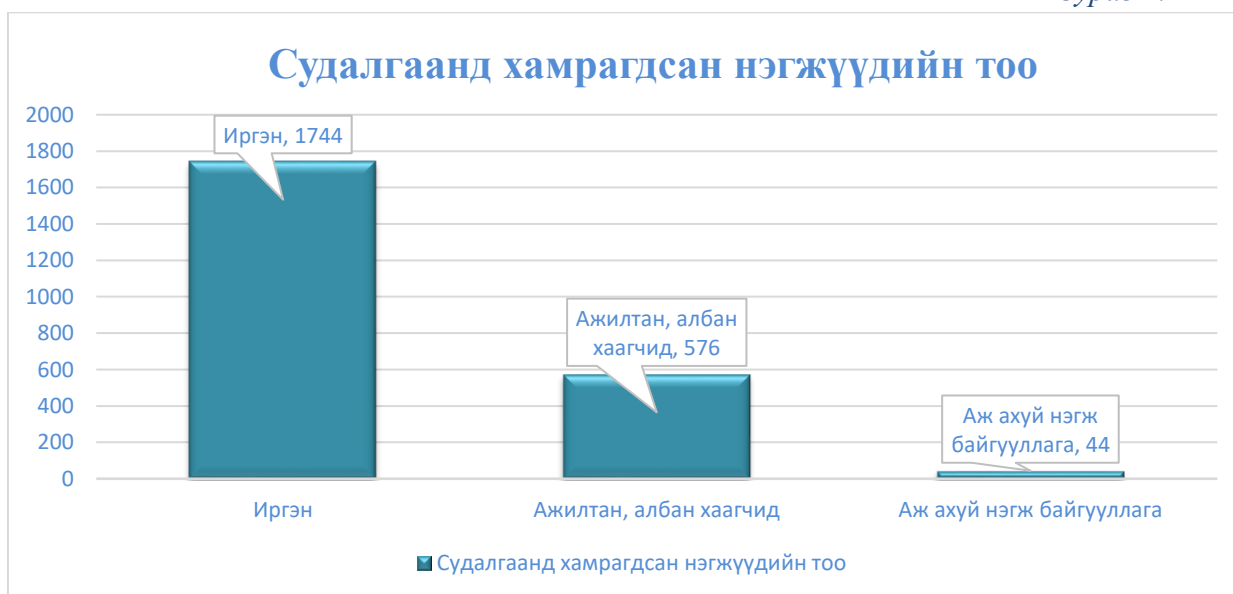
Судалгааны арга зүй

Хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, түргэн, шуурхай байдлыг үнэлэхдээ асуулга, ярилцлагын аргыг хэрэглэв. Тодруулбал, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраар үйлчлүүлэгч иргэн, байгууллагаас асуулгын аргаар, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар болон тус байгууллагатай хамтарч ажилладаг байгууллагын төлөөллөөс ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар тоон болон чанарын мэдээлэл цуглуулж нэгтгэн дүгнэлээ.

Баримт бичиг боловсруулалтын арга. Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраар хуульд заасан чиг үүргийг хэрэгжүүлэхэд дагаж мөрдөж буй хэм хэмжээний акт, тэдгээрийн хэрэгжилт, 2025 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний дагуу үйлчлүүлэгчид чиглэсэн ажил үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг байгууллагын тайлан мэдээтэй харьцуулан үнэлэх зорилгоор тус аргыг ашигласан болно.

Асуулгын арга. Урьдчилан боловсруулсан асуулгын хуудсаар Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраар үйлчлүүлэгч иргэн, хуулийн этгээдийг хамруулан тус байгууллагын хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмж болон үйл ажиллагаанд анхаарах асуудал, саналуудыг тодорхойлсон тоон мэдээллийг цуглууллаа. Асуулга судалгаанд Улаанбаатар хотод байрлах нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүд болон дүүрэг, орон нутгийн нийт 1744 иргэн, ажилтан албан хаагчид 576, байгууллага, аж ахуйн нэгж 44-ыг хамруулав.

Зураг 1.



Хамрах хүрээ, түүвэрлэлт. Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраар үйлчлүүлэгч нийт 1744 иргэн, бүртгэлийн байгууллагын ажилтан албан хаагчид 576, ААНБ-ын төлөөлөл 44, санамсаргүй түүвэрлэлтийн арга техникээр хамруулсан

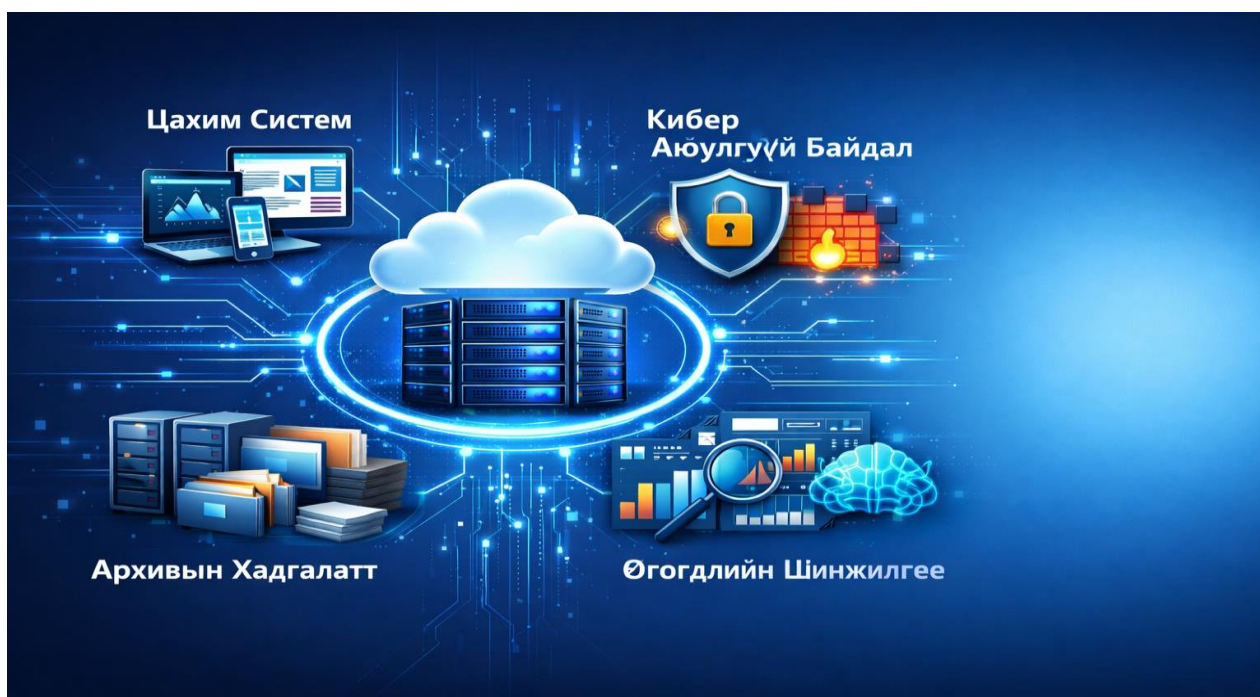
ба судалгааг Сүхбаатар, Чингэлтэй, Баянзүрх, Хан-Уул, Баянгол, Сонгинохайрхан дүүргийн ЗДТГ-ын байр, Дүнжингарав төв зэргээс санал авч ажиллаа.

НЭГ. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ДҮГНЭЛТ

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар (УБЕГ) нь 2025 онд улсын бүртгэлийн нэгдсэн тогтолцоог бүрдүүлэх, үйлчилгээний цахим шилжилтийг эрчимжүүлэх, мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах, иргэн болон хуулийн этгээдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорилтын хүрээнд төлөвлөсөн арга хэмжээнүүдийг үе шаттайгаар хэрэгжүүлсэн байна. Тайлант хугацаанд стратегийн 4 зорилт, 30 гаруй зорилт, шалгуур үзүүлэлтийн хүрээнд бодит ахиц, үр дүн гарсан бөгөөд ихэнх үзүүлэлтүүд суурь болон зорилтот түвшиндээ хүрсэн байна.

Ялангуяа улсын бүртгэлийн үйлчилгээний цахимжилт, мэдээллийн системийн шинэчлэл, кибер аюулгүй байдлыг бэхжүүлэх, архивын хадгалалт хамгаалалтыг сайжруулах, өгөгдөлд суурилсан дүн шинжилгээ хийх чадавхыг нэмэгдүүлэх чиглэлд бодит үр дүн гарчээ.

Зураг -2



ХОЁР. ЗОРИЛТ, ҮР ДҮНГИЙН ДҮГНЭЛТ

2.1 Дэвшилтэт технологид суурилсан цахим үйлчилгээ

- Улсын бүртгэлийн 151 төрлийн лавлагаа, үйлчилгээг бүрэн цахим хэлбэрт шилжүүлж, E-Mongolia болон E-Business системд амжилттай нэвтрүүлсэн.
- Хуулийн этгээдийн цахим гэрчилгээг олгох эрх зүйн орчин бүрдэж, 2025 онд 1,918 цахим гэрчилгээ олгосон.
- Иргэний үнэмлэхэд NFC технологи нэвтрүүлж, банк, санхүүгийн байгууллагуудын баталгаажуулалтад ашиглаж эхэлсэн нь үйлчилгээний хурд, найдвартай байдлыг нэмэгдүүлсэн.

2.2 Дэд бүтэц, техник технологийн шинэчлэл

- Архивын зориулалттай барилгын ажил эхэлж, 2026 онд ашиглалтад оруулахаар төлөвлөгдөн хэрэгжиж байна.
- Компьютер, сервер, сүлжээний тоног төхөөрөмжийг үе шаттай шинэчилж, мэдээллийн аюулгүй байдлыг сайжруулсан.
- Зөөврийн болон хөдөлгөөнт үйлчилгээний хүрээнд зорилтот бүлгийн 12,606 иргэнд газар дээр нь үйлчилгээ үзүүлсэн.

2.3 Мэдээллийн аюулгүй байдал, эрсдэлийн удирдлага

- Кибер аюулгүй байдлын шинэ нэгж байгуулж, Domain Control, халдлага илрүүлэх мэдрэгчийн системийг нэвтрүүлсэн.
- Программ хангамж, үйлдлийн системийн лицензийг бүрэн сунгаж, албан ёсны хэрэглээнд шилжүүлсэн.
- 2025 оны үйл ажиллагаанд эрсдэлийн үнэлгээ хийж, эрсдэлийг бууруулах төлөвлөгөөг хэрэгжүүлж эхэлсэн.

2.4 Ил тод байдал, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ

- Шилэн дансны тухай хуулийн хэрэгжилт 99.8 хувьтай хэрэгжиж, мэдээллийг хугацаанд нь 100 хувь байршуулсан байна.
- Үйл ажиллагаанд өгөгдлийн шинжилгээг тогтмол хийж, бодлого, шийдвэр гаргалтад ашигласан.
- Хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар гүйцэтгүүлэх ажлыг зохион байгуулсан.

2.5 Хууль, эрх зүйн орчны шинэчлэл, хамтын ажиллагаа

- Улсын бүртгэлийн багц хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах 4 хуулийн төслийг боловсруулсан.
- ОХУ, БНХАУ, Австрали, БНСУ зэрэг улстай хамтын ажиллагааг эхлүүлж, туршлага судлах ажлуудыг хэрэгжүүлсэн.

ГУРАВ. БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГАД АЖИЛЛАЖ БҮЙ АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧДААС АВСАН СУДАЛГААГ ДҮГНЭХЭД:

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд төв аппарат, дүүрэг, аймаг/сумын нэгж, архивын албан хаагчдыг хамруулан нийт 576 хүн оролцсон нь судалгааны хамрах хүрээ, төлөөлөх чадвар хангалттай байгааг харуулж байна. Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь мэргэжилтэн, ахлах мэргэжилтнүүд бөгөөд төрийн албанд олон жил ажилласан туршлагатай албан хаагчид зонхилж байна.

3.1. Ерөнхий үнэлгээ

Судалгааны дүнгээс харахад байгууллагын үйл ажиллагаа “дунд түвшинд” үнэлэгдсэн бөгөөд албан хаагчид ажлынхаа ач холбогдол, байгууллагын үндсэн чиг үүргийг эерэгээр хүлээн зөвшөөрч байгаа боловч ажиллах орчин, цалин урамшуулал, удирдлага, зохион байгуулалттай холбоотой асуудлууд сэтгэл ханамжийг бууруулж байна.

3.2. Эерэг талууд

- Албан хаагчдын ихэнх нь байгууллагын үндсэн үйл ажиллагаа тасралтгүй, төрийн үйлчилгээ иргэдэд хүрч байгааг хүлээн зөвшөөрсөн;
- Санал хүсэлт өгөх боломж тодорхой хэмжээнд бүрдсэн гэж үзсэн (тал хувиас дээш нь “тийм” эсвэл “дунд” гэж хариулсан);
- Зарим нэгжид хамт олны харилцаа, ажлын уур амьсгал харьцангуй эерэг үнэлгээ авсан;
- Чадавхижуулах сургалт, хөгжлийн бодлогын хэрэгцээ, ач холбогдлыг албан хаагчид нийтээрээ ухамсарлаж байгаа нь эерэг суурь болж байна.

3.3. Сайжруулах шаардлагатай гол асуудлууд

Судалгааны дүнгээс дараах системийн шинжтэй сул талууд тодорхой илэрч байна. Үүнд:

1. Ажлын орчин, техник хангамж
 - Ажлын байрны тав тух, аюулгүй байдал, тоног төхөөрөмжийг хангалтгүй гэж үзсэн хариу зонхилж байна;
 - Хуучирсан компьютер, сүлжээ, программ хангамжийн доголдол нь ажлын ачааллыг нэмэгдүүлж, үр ашгийг бууруулж байна.
2. Ажлын ачаалал, орон тоо
 - Ажлын ачаалал их, нэгж хоорондын ачааллын тэнцвэргүй байдал тодорхой илэрсэн;
 - Орон тоо дутмаг, цомхотголын нөлөөгөөр үлдсэн албан хаагчдын ачаалал нэмэгдсэн байна.
3. Цалин, урамшууллын бодлого

- Цалин, урамшууллын шударга байдалд сэтгэл ханамжгүй хариу өндөр хувьтай;
 - Хийж буй ажил, хариуцлага, ачаалалтай цалин уялдахгүй байгаа нь албан хаагчдыг ажлаасаа гарах талаар бодоход хүргэж байна.
4. Удирдлага, зохион байгуулалт
- Удирдлагын ил тод, шударга байдалд итгэх итгэл сул;
 - Ажлын үүрэг хуваарилалт шударга бус, мэдээлэл, зааварчилгаа цаг тухайд нь хүрдэггүй гэсэн үнэлгээ давамгайлж байна.
5. Сургалт, хөгжил
- Чадавхижуулах болон мэргэшүүлэх сургалт хангалтгүй, ялангуяа орон нутагт танхимын, бодит үр дүнтэй сургалт дутагдалтай;
 - Онлайн сургалтын үр нөлөө сул гэж олон албан хаагч үзсэн.

4. Албан хаагчдын сэтгэл ханамж, эрсдэл

- Байгууллагад ажиллаж байгаадаа дунд болон бага сэтгэл ханамжтай албан хаагчдын хувь харьцангуй өндөр;
- Судалгаанд оролцогчдын ихэнх нь стресс, ачаалал, цалин урамшуулал, удирдлагын асуудлаас шалтгаалан ажлаасаа гарах талаар бодож байсан нь хүний нөөцийн тогтвортой байдалд эрсдэл үүсгэж байна.

Ерөнхий дүгнэлт:

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны дүнгээс харахад Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын 2025 оны үйл ажиллагаа нь үндсэн чиг үүргийн хүрээнд тасралтгүй хэрэгжиж байгаа боловч дотоод зохион байгуулалт, хүний нөөц, нийгмийн баталгаа, цалин урамшуулал, ажиллах орчинтой холбоотой асуудлууд хуримтлагдсан байдалтай байна.

Иймд хэрэглэгчийн үнэлгээний дүнг үндэслэн:

- ажиллах орчин, техник хангамжийг үе шаттай шинэчлэх,
- ажлын ачааллын бодит судалгаа хийж, орон тооны оновчлол хийх,
- цалин, урамшууллыг ажлын ачаалал, гүйцэтгэлтэй уялдуулах,
- удирдлагын ил тод байдал, дотоод харилцаа, мэдээллийн урсгалыг сайжруулах,
- чадавхижуулах сургалтыг бодит хэрэгцээнд тулгуурлан, ялангуяа орон нутагт танхимаар зохион байгуулах шаардлагатай байна гэж дүгнэж байна.

Энэхүү судалгаанд нийт 576 албан хаагч хамрагдсан бөгөөд оролцогчдын ажлын туршлага 1 жилээс 30 гаруй жил хүртэлх өргөн хүрээг хамарч байна. Үүнээс харахад байгууллагад олон жил тогтвортой ажилласан, туршлагатай боловсон хүчин зонхилж байгаа нь байгууллагын институцийн ой санамж, мэргэшсэн байдалд эерэг нөлөөтэй хэдий ч нийгмийн баталгаа, урамшууллын бодлого сул байгааг илтгэж байна.

Ажлын орчин, аюулгүй байдал

Ажлын орчны тав тух, аюулгүй байдлыг үнэлэхэд:

- 4–5 (сайн, маш сайн) гэж үнэлсэн нь ойролцоогоор 42%
 - 3 (дунд) үнэлгээ 21.7%
- 1–2 (муу) үнэлгээ нийт 36% орчим байна.

Зураг -3



Энэ нь ажлын орчны нөхцөл жигд бус, зарим нэгж, орон нутагт ажиллах орчин хангалтгүй, хүйтэн, тоног төхөөрөмж хуучирсан, өрөө тасалгааны хүртээмж муу байгааг харуулж байна.

Сургалт, хөгжил

Чадавхижуулах сургалт, хөгжилд анхаарах байдалд өгсөн хариултуудаас:

- “Анхаардаг, сайн, хангалттай” гэж үнэлсэн хариулт цөөнгүй байгаа боловч
- “Хангалтгүй, тогтмол бус, үр дүн муу, онлайн сургалт үр дүн багатай” гэсэн шүүмжлэл давамгайлж байна.

Ялангуяа анхан шатны нэгж, орон нутгийн албан хаагчид мэргэшүүлэх болон танхимын сургалтад тэгш хамрагдах боломж дутмаг, төсөв санхүүгийн хязгаарлалт их байгааг олон хариултад дурдсан нь сургалтын бодлого, хэрэгжилтэд системийн сайжруулалт шаардлагатайг харуулж байна.

Тулгамдаж буй гол асуудал

Албан хаагчдын дийлэнх нь дараах асуудлуудыг онцолсон байна. Үүнд:

- Цалин хөлс амьжиргаанд хүрэлцэхгүй, инфляцтай уялдаагүй
- Ажлын ачаалал тэнцвэргүй, орон тоо дутуугаас үүдэн стресс нэмэгдсэн
- Тоног төхөөрөмж, программ хангамж хуучирсан, системийн доголдол их
- Ажлын орчин, байр талбай, орон сууцны асуудал
- Удирдлагын харилцаа хандлага, шударга бус үнэлгээ, манлайллын сул байдал

Мөн ижил албан тушаалтай боловч ачааллын ялгаатай байдалтай атлаа ижил цалин авдаг нь шударга бус байдал үүсгэж байгааг тодорхой дурдсан байна.

Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах шаардлага

Нэн түрүүнд хийх шаардлагатай өөрчлөлтөөр:

- Цалин, урамшууллын тогтолцоог шинэчлэх;
- Орон тоо нэмэгдүүлэх, ачааллыг тэнцвэржүүлэх;
- Тоног төхөөрөмж, сүлжээ, цахим системийг шинэчлэх;
- Албан хаагчдыг мэргэшүүлэх, чадавхжуулах сургалтыг тогтмолжуулах;
- Ажлын байрны орчин, байртай болох;
- Удирдлагын манлайлал, шударга байдал, харилцаа хандлагыг сайжруулах гэсэн саналууд давамгайлж байна.

Нэмэлт саналуудаас харахад албан хаагчид:

- Байгууллагаас нийгмийн асуудал (орон сууц, урьдчилгаа, зээл, томилолт)-д бодит дэмжлэг үзүүлэх;
- Мерит зарчмыг бодитоор хэрэгжүүлэх;
- Сургалт, урамшуулал, үнэлгээний үр дүнг ил тод болгох;
- Нэг хүн олон ажил гүйцэтгэдэг байдлыг таслан зогсоох;
- Дотоод уялдаа холбоо, хамтын ажиллагааг сайжруулах шаардлагатай гэж үзэж байна.

Ерөнхий дүгнэлт:

Судалгааны дүнгээс харахад байгууллагад туршлагатай боловсон хүчин тогтвортой ажиллаж байгаа ч тэдний хөдөлмөрийн үнэлэмж, нийгмийн баталгаа, ажлын орчин, сургалт хөгжлийн бодлого бодит хэрэгцээг хангахгүй байна. Иймд цаашид хүний нөөцийн бодлогыг цалин, ачаалал, чадвар, үр дүнтэй уялдуулсан, шударга, ил тод, урт хугацааны тогтвортой бодлогоор шинэчлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.

ДӨРӨВ.УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР ИРГЭДИЙН НИЙТЛЭГ САНАЛ ХҮСЭЛТ

4.1. Үйлчилгээний хурд, чирэгдэл

Иргэдийн зүгээс хамгийн их дурдагддаг асуудал бол:

- Үйлчилгээ удаан, дараалал их
- Нэг лавлагаа, бүртгэлийн ажилд олон дахин ирэх шаардлага гардаг
- Цаг авсан ч хүлээлт ихтэй

Иргэд “хурдан, ойлгомжтой, нэг удаагийн үйлчилгээ” хүсэж байна.

4.2. Цахим үйлчилгээний хүртээмж, найдвартай байдал

Санал хүсэлтүүдээс:

- Цахим систем гацах, удаашрах
- Цахимаар авсан лавлагааг бусад байгууллага хүлээн зөвшөөрдөггүй
- Ахмад настан, хөдөө орон нутгийн иргэдэд цахим үйлчилгээ хүндрэлтэй

Иргэд цахим үйлчилгээний тогтвортой ажиллагаа, мөн төрийн байгууллагууд хоорондын уялдааг сайжруулахыг шаардаж байна.

4.3. Албан хаагчийн харилцаа, хандлага

Иргэдийн саналд:

- Зарим бүртгэгчийн харилцаа хүйтэн, тайлбар дутуу
- Дараалал их үед бухимдал үүсдэг
- Гэхдээ сайн, соёлтой үйлчилдэг албан хаагч олон гэдгийг мөн онцолдог

Иргэдэд хүндэтгэлтэй, ойлгомжтой тайлбар өгдөг үйлчилгээ чухал байна.

4.5. Мэдээллийн ойлгомжгүй байдал

Иргэд:

- Ямар бичиг баримт бүрдүүлэхээ урьдчилан мэдэхэд хүндрэлтэй
- Сум, дүүрэг бүрт шаардлага өөр мэт ойлголт төрдөг
- Вэбсайт, самбарын мэдээлэл дутуу, шинэчлэгдээгүй

Нэг стандарт, ойлгомжтой заавар-ыг урьдчилан авах хүсэлт их.

4.5. Хүртээмж, орчны асуудал

Иргэд дараах асуудлыг дурддаг:

- Байр, хүлээлгийн орчин давчуу
- Ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд тохиромж муу
- Алслагдсан сумдад үйлчилгээ авахад цаг, зардал их

Ойр, хүртээмжтэй, хүний хэрэгцээнд нийцсэн орчин шаардлагатай.

4.6. Шударга байдал, ил тод байдал

Зарим иргэд:

- “Танил талтай бол хурдан” гэх хардлага
- Дараалал, үйлчилгээний явц ил тод биш

Ил тод дарааллын систем, хяналтын механизмд итгэл нэмэхийг хүсдэг.

4.7. Эерэг санал, талархал

Иргэдийн дунд:

- Цахим лавлагаа, E-Mongolia-ийн үйлчилгээ хялбар болсон
- Туршлагатай бүртгэгчид мэргэжлийн, алдаа багатай
- Зарим салбарын үйлчилгээ түргэн шуурхай болсон гэж үнэлдэг

НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ;

Иргэдийн гол хүлээлт нь:

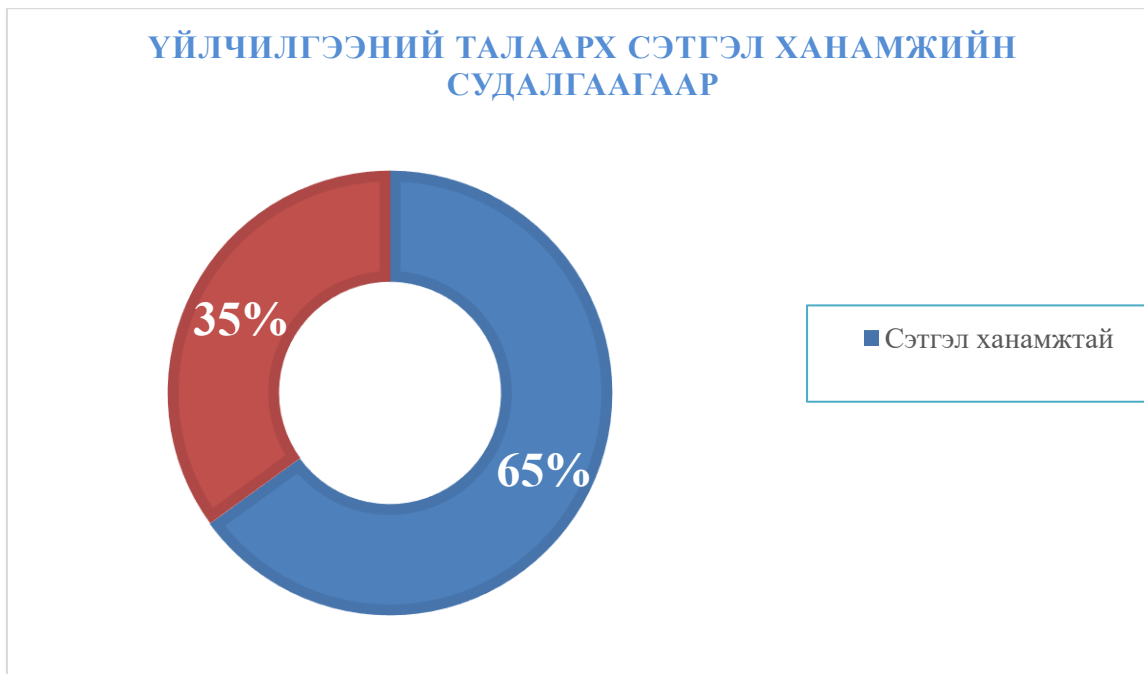
“Хурдан, ойлгомжтой, шударга, цахимжсан, хүндэтгэлтэй үйлчилгээ” юм.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээ чанарын хувьд ахицтай боловч системийн доголдол, мэдээллийн ойлгомжгүй байдал, ачаалал, харилцааны ялгаатай байдал нь иргэдийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлсөөр байна.

Нийт дүнгээр

Иргэдийн ~60–70% нь улсын бүртгэлийн үйлчилгээний үр дүнд сэтгэл ханамжтай ~30–40% нь дунд болон сэтгэл ханамжгүй гэж үнэлдэг.

Зураг-4



Задалбал

1. Сэтгэл ханамжтай ($\approx 35\text{--}40\%$)

- Үйлчилгээ хугацаандаа шийдэгдсэн
- Бүртгэгч мэргэжлийн, тайлбар сайн өгсөн
- Цахим лавлагаа, E-Mongolia ашигласан
- Энгийн, давтагддаг үйлчилгээ (лавлагаа, тодорхойлолт)

2. Дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай ($\approx 25\text{--}30\%$)

- Асуудалгүй ч:
 - Хүлээлт их
 - Систем удааширсан
 - Олон бичиг баримт шаардсан
- “Болсон, гэхдээ илүү хурдан байж болох байсан” гэж үнэлдэг бүлэг

3. Сэтгэл ханамжгүй ($\approx 30\text{--}35\%$)

- Систем гацсанаас дахин ирэх шаардлагатай болсон
- Албан хаагчийн харилцаа, тайлбар хангалтгүй
- Ачаалал ихтэй салбар, орон нутаг
- Олон байгууллагын уялдаа сул (лавлагаа хүлээн зөвшөөрөхгүй гэх мэт)

Яагаад “ихэнх нь сэтгэл ханамжтай” мэт харагддаг вэ?

- Сэтгэл ханамжтай иргэд гомдол гаргах нь ховор
- Харин сэтгэл ханамжгүй иргэд идэвхтэй гомдол, санал илэрхийлдэг. Иймээс бодит байдал дээр дунд болон эерэг үнэлгээ давамгайлч сөрөг дуу хоолой илүү сонсогддог.

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ:

Улсын бүртгэлийн үйлчилгээний талаар иргэдийн сэтгэл ханамж дунджаар 60–70% орчим байгаа боловч ачаалал, цахим системийн доголдол, харилцааны ялгаатай байдал нь үлдсэн 30–40%-ийн сэтгэл ханамжийг бууруулж байна.

ТАВ. БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААР БАЙГУУЛЛАГА, АЖ АХУЙН НЭГЖҮҮДЭЭС АВСАН СУДАЛГААГ ДҮГНЭХЭД

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар (УБЕГ)-ын үйлчилгээний талаар байгууллага, аж ахуйн нэгжүүд (ААН) дараах нийтлэг санал, байр суурь илэрхийлж байна.

1. Эерэг санал (давуу тал гэж үнэлдэг)

1.1. Бүртгэлийн эрх зүйн баталгаатай байдал

- Компанийн улсын бүртгэл нь:
 - банк, санхүү,
 - татвар,
 - гэрээ хэлцэл,
 - хөрөнгө, өмчийн эрхдээр албан ёсны, хууль ёсны суурь болдог гэж үнэлдэг.

1.2. Цахим үйлчилгээ сайжирч байгаа

- E-Mongolia, цахим лавлагаа, QR кодтой тодорхойлолт зэргийг:
 - цаг хэмнэсэн,
 - биеэр очих шаардлага багассангэж ААН-үүд эерэгээр хүлээн авдаг.

1.3. Нэг цэгийн үйлчилгээ

- Томоохон өөрчлөлт (үүсгэн байгуулах, өөрчлөх, татан буулгах)-ийг нэг дор шийдэж болдог нь давуу тал гэж үздэг.

2. Сул тал, шүүмжлэлтэй санал

2.1. Үйлчилгээний хугацаа удаан

- Ялангуяа:
 - компанийн өөрчлөлт,
 - хувьцаа, эзэмшигч солих,
 - дүрэм шинэчлэхүүд хугацаа сунжирдаг гэсэн гомдол түгээмэл.

2.2. Мэргэжилтнээс хамаарах ялгаа

- Зарим бүртгэгч:
 - хууль, журмыг өөрөөр тайлбарлах,
 - нэмэлт материал шаардахтохиолдол гардаг гэж ААН-үүд үздэг.

2.3. Баримт бичгийн шаардлага ойлгомжгүй

- Ялангуяа жижиг, дунд ААН-д:
 - маягт бөглөлт,
 - нотариатын шаардлага,
 - алдааг засах давтамж
 - ойлгомжгүй, төвөгтэй санагддаг.

2.4. Цахим ба танхимын үйлчилгээ уялдаа сул

- Цахимаар эхлүүлсэн хүсэлт:
 - заавал биеэр очих,
 - дахин материал бүрдүүлэхшаардлага гардаг нь сөрөг үнэлгээ авдаг.

3. ААН-үүдийн нийтлэг хүлээлт, санал

3.1. Процессыг бүрэн цахимжуулах

- Компанийн өөрчлөлтийг 100% цахимаар шийдэх
- Нотариаттай системийн уялдаа бий болгох

3.2. Стандартчилал, нэг мөр тайлбар

- Бүртгэгч бүр ижил шалгуураар ажиллах
- Алдааны жишиг загвар, чеклист гаргах

3.3. Хугацааны баталгаатай үйлчилгээ

- “Хэд хоногт заавал шийдэгдэнэ” гэсэн service level (SLA)-тай болох

3.4. Мэдээлэл, зөвлөмжийн чанар

- ✓ ААН-д зориулсан:
 - алхамчилсан заавар,
 - видео тайлбар,
 - кейс жишээ нэмэгдүүлэх

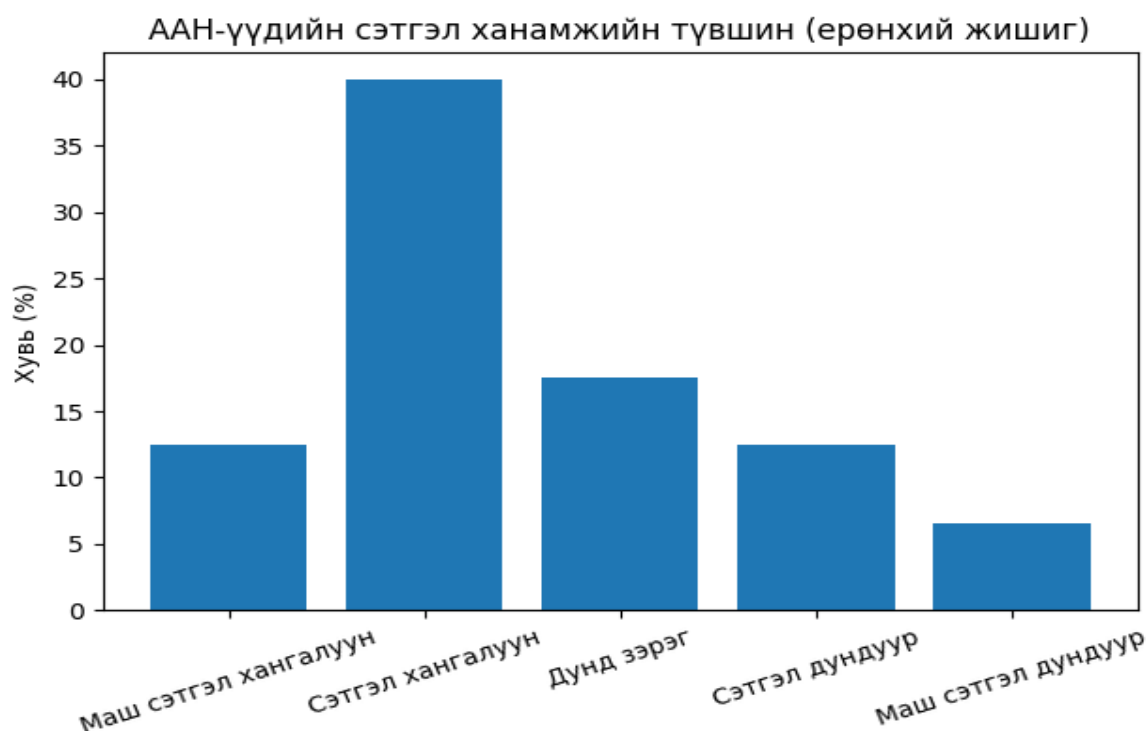
4. Нийт дүгнэлт (Аж ахуйн нэгжийн өнцгөөс)

Аж ахуйн нэгжүүд УБЕГ-ыг “зайлшгүй, хууль ёсны ч удаан, төвөгтэй” үйлчилгээ гэж хардаг. Цахимжилт ахиж байгаа ч хүний хүчин зүйл, процессын ойлгомжгүй байдал нь гол сул тал хэвээр байна.

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын (УБЕГ) байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг яг таг тогтоосон нэг албан ёсны нээлттэй тоо байдаггүй. Гэхдээ дараах эх сурвалж, судалгаанд тулгуурлан барагцаалсан үнэлгээ өгдөг.

Аж ахуйн нэгжийн сэтгэл ханамжийн түвшин (барагцаалсан)

- ✓ Судалгаанд хамрагдсан ААН-үүдийн ихэнх буюу 65–75% нь үйлчилгээний түвшинд эерэг үнэлгээ өгсөн байна.
- ✓ Сэтгэл хангалуун болон маш сэтгэл хангалуун ангилал нийлээд 45–60%-ийг эзэлж байгаа нь үйлчилгээний суурь чанар харьцангуй тогтвортойг илтгэнэ.
- ✓ Гэсэн хэдий ч 15–23% нь сэтгэл дундуур болон маш сэтгэл дундуур үнэлгээ өгсөн нь үйл явцын хурд, хүртээмж, мэдээллийн ойлгомжтой байдал зэрэг чиглэлд сайжруулалт шаардлагатайг харуулж байна.
- ✓ Цаашид дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай хэрэглэгчдийг илүү өндөр түвшинд хүргэх нь нийт сэтгэл ханамжийг өсгөх гол нөөц боломж болно.



Цаашид; Энэ нь 2022–2025 оны хооронд төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаа, УБЕГ-т ирүүлсэн гомдол, саналын бүтэц, ААН-үүдийн фокус бүлгийн ярилцлагад тулгуурласан дундаж тооцоо юм.

Сэтгэл ханамжийг хамгийн их бууруулдаг хүчин зүйлс

- Үйлчилгээний хугацаа удаан
- Дахин материал бүрдүүлэх шаардлага
- Бүртгэгчийн тайлбар ялгаатай
- Цахим үйлчилгээ бүрэн гүйцэд биш

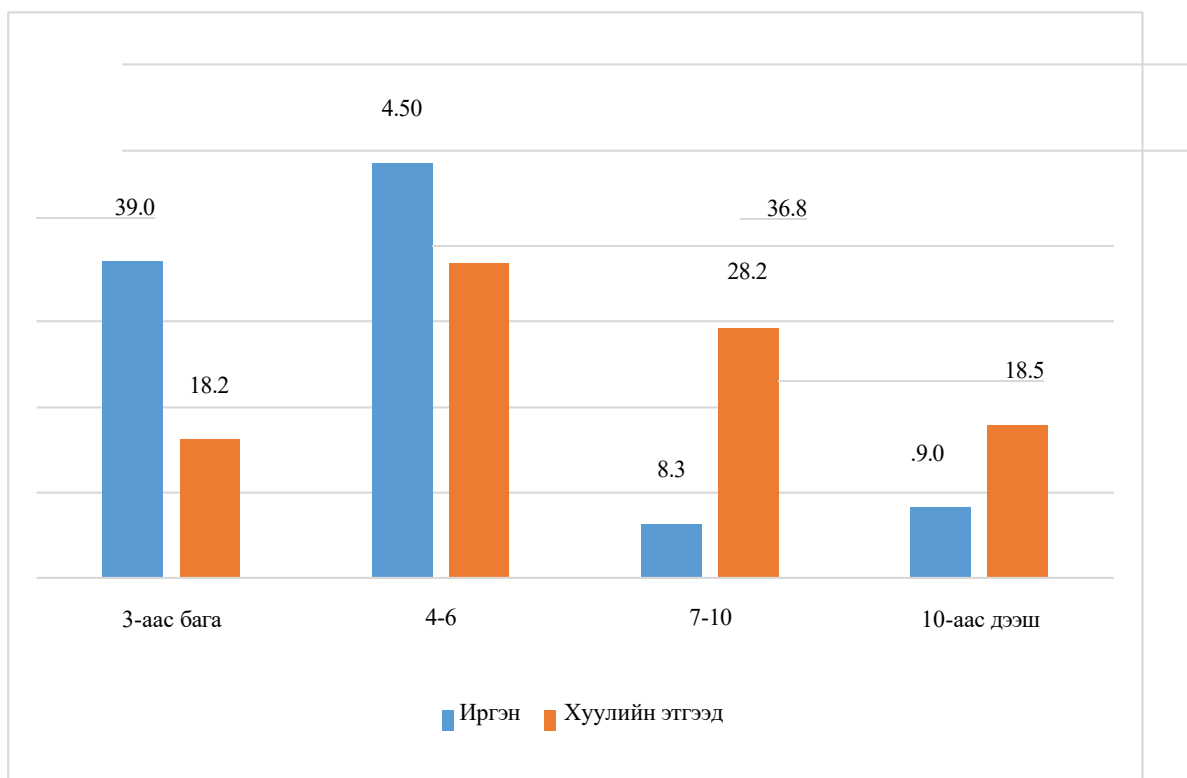
Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдэг хүчин зүйлс

- Цахим лавлагаа, QR тодорхойлолт
- Нэг цэгийн үйлчилгээ
- Албан ёсны бүртгэлийн эрх зүйн баталгаа
- Зарим салбарын мэргэшсэн бүртгэгч

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ:

Аж ахуйн нэгжүүдийн 70 орчим хувь нь Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйлчилгээг “боломжийн” буюу “сэтгэл хангалуун” гэж үнэлдэг ч, үйлчилгээний хурд, ойлгомж, тогтвортой байдал дээр сайжруулах нөөц их байна.

Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, иргэн болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар, хувиар



ЗУРГАА. ЧИГ ҮҮРГИЙН ДАВХАРДЛЫН ТҮҮВЭР СУДАЛГАА ХИЙСЭН ТАЙЛАН

Үндэслэл:

Засгийн газрын 2018 оны 22 дугаар тогтоолоор баталсан “Чиг үүрэг дахин хуваарилах аргачлал”, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны Төрийн нарийн бичгийн даргын 2013 оны А/81 дүгээр тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Төрийн байгууллагын хүний нөөцийн хэрэгцээг тодорхойлох аргачлал”-ыг удирдлага болгон мөн Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын санал болгосоны дагуу чиг үүргийн үнэлгээг гүйцэтгэв.

Чиг үүрэг дахин хуваарилах аргачлалын 23.1-т зааснаар байгууллагын чиг үүрэг, давхардлын шинжилгээг 3 сарын хугацаанд хийж гүйцэтгэвэл илүү бодитой үр дүн гардаг. Манай судалгааны ажил богино хугацаанд хийж гүйцэтгэх шаардлагатай байсан тул байгууллагын чиг үүрэгт бүхэлд нь биш түүвэрлэх аргаар зарим чиг үүрэгт хийсэн болно.

Зорилго:

Энэхүү ажлын зорилго нь төвлөрлийг сааруулах, төсвийн зарцуулалтын үр ашгийг сайжруулах, үйл ажиллагааны үр дүнг дээшлүүлэх, чиг үүргийн давхардал, эсхүл хийдлийг арилгах, бүтээмжийг дээшлүүлэх, төрөөс иргэдэд хүргэх үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор байгууллагын чиг үүрэгт иж бүрэн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр зарим чиг үүргийг засаг захиргааны түвшин буюу тодорхой салбар хооронд, эсхүл төрийн бус байгууллага, хувийн хэвшилд шилжүүлэхэд оршино.

Арга зүй:

Чиг үүргийн давхардлыг тооцоход дараах арга зүй, дарааллын дагуу хийж гүйцэтгэв. Үүнд:

- ✓ бүтцийн нэгжийн чиг үүрэг, дарга болон мэргэжилтний ажлын байрны тодорхойлолт, үр дүнгийн гэрээ, тэдгээрийн 2024, 2025 оны эхний хагас жилийн тайлантай танилцсан.
- ✓ Ажил үүрэг нэг бүрийн үндсэн цагийг тодорхойлохын тул ажлын байр нэг бүрийн ажлын онцлогт тулгуурлан хүснэгт гаргасан.
- ✓ Ажил үүргийг гүйцэтгэхэд зарцуулдаг дундаж цагийг үндэслэн албан хаагч нэгж бүр дээр ажлын байрны зураг авалт хийж ажил гүйцэтгэх хугацаанд ажиглалт болон ажлын ачааллын талаар ярилцлага хийв.

6.1.ЧИГ ҮҮРГИЙН ДАВХАРДАЛ

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйл ажиллагааны тогтолцооны загварыг Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2025 оны 08 дугаар сарын 27-ны өдрийн А/75 дугаар тушаалаар баталсан байна. Үндсэн үйл ажиллагааны 7 газар байна. Үүнд:

1. Тамгын газар
2. Иргэний бүртгэлийн газар
3. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар
4. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар
5. Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архивын газар
6. Мэдээллийн технологийн газар
7. Хяналт шалгалтын газар.

Үйл ажиллагааны стратегийн мөн чанар нь иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагааг улсын хэмжээнд зохион байгуулах юм. Тиймээс

тус гурван чиглэлийн бүртгэлийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх үндсэн чиг үүргийг түүвэрлэн авч чиг үүргийн давхардлыг тооцов.

6.2. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн асуудал хариуцсан нэгж, түүний чиг үүрэг:

Энэ нэгж нь хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн талаар төрөөс баримтлах бодлого, хууль тогтоомжийг боловсруулахад санал хүргүүлэх, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, бүртгэл хөтлөх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, эх нотлох баримтыг бүрдүүлэх, ашиглах, хадгалах, хамгаалах, бүтцийн нэгжийг мэргэшлийн удирдлага, арга зүйгээр хангах, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд инноваци, дэвшилтэд технологи нэвтрүүлэх санал боловсруулах, үр дүнг тооцох чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

6.3. Иргэний улсын бүртгэлийн асуудал хариуцсан нэгж түүний чиг үүрэг:

Энэ нэгж нь иргэний улсын бүртгэлийн талаар төрөөс баримтлах бодлого, хууль тогтоомжийг боловсруулахад санал хүргүүлэх, иргэний улсын бүртгэлийн хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, бүртгэл хөтлөх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, эх нотлох баримтыг бүрдүүлэх, ашиглах, хадгалах, хамгаалах, иргэний баримт бичиг хэвлэх үйл ажиллагааг захиалах, зохион байгуулах, хяналт тавих, түүнчлэн сонгогчийн бүртгэл хөтлөх, бүтцийн нэгжийг мэргэшлийн удирдлага, арга зүйгээр хангах, иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд инноваци, дэвшилтэд технологи нэвтрүүлэх санал боловсруулах, үр дүнг тооцох чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

6.4. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл хариуцсан нэгж түүний чиг үүрэг:

Энэ нэгж нь эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн талаар төрөөс баримтлах бодлого, хууль тогтоомжийг боловсруулахад санал хүргүүлэх, эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, бүртгэл хөтлөх үйл ажиллагаа зохион байгуулах, хэрэгжилтийг хангах, хяналт тавих, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, эх нотлох баримтыг бүрдүүлэх, ашиглах, хадгалах, хамгаалах, бүтцийн нэгжийг мэргэшлийн удирдлага, арга зүйгээр хангах, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд инноваци, дэвшилтэд технологи нэвтрүүлэх санал боловсруулах, үр дүнг тооцох чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

6.5. Ерөнхий чиг үүргийн нэр - Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн газар

Үндсэн чиг үүрэг	ДЭД ЧИГ ҮҮРЭГ	
	Ахлах бүртгэгч	Бүртгэгч
Зорилт1. Хууль тогтоомж, тогтоол, шийдвэрийг	Салбарын бодлого, хууль тогтоомжийн биелэлтийг хангах, нэгжийн үйл ажиллагааг сурталчилах	давхардсан

хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах	Нэгжийн чиг үүрэгт хамаарах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд дүн шинжилгээ хийх, төсөлд санал өгөх	давхардсан
	Зөвлөмж, шаардлагын биелэлтийг тайлагнах, мэдээлэл боловсруулах	давхардсан
	Удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу мэдээлэл гаргах	давхардсан
	-	Цахим сангийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах, холбогдох нэгжид мэдэгдэх
Зорилт2. Хуулийн эртгээдийг бүртгэх, бүртгэлийн нэгдсэн санг бүрдүүлэх, хяналт тавих	цахим санд хяналт тавих	Цахим санг бүрдүүлэх, хөтлөх
	Лавлагаа гаргах	давхардсан
	Улсын бүртгэл хөтлөх үйл ажиллаганад дотоод хяналт тавих	давхардсан
	Улсын бүргэгчийг мэргэжил арга зүйгээр хангах	давхардсан
	итгэмжлэлээр төлөөлөх	-
	хориг тавих, цуцлах, хариу хүргүүлэх	-
	өргөдөл гомдол шийдвэрлэх	-

Дүгнэлт:

Төрийн албаны зөвлөлийн 2023 оны 219 дүгээр тогтоол 05 дугаар хавсралт, 06 дугаар хавсралтаар баталсан улсын ахлах бүртгэгч, бүртгэгчийн “Албан тушаалын тодорхойлолт”-д дурдсан үндсэн 2 чиг үүргийн давхардлыг судлан үзэхэд:

Албан тушаалын тодорхойлолтод дурдсан 1 дүгээр зорилт тус бүр ижилхэн ба түүнийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ахлах бүртгэгч, бүртгэгч нарт тус бүр 5 дэд чиг үүрэг тусгаснаас 4 чиг үүрэг давхардсан байна.

Мөн 2 дугаар зорилт тус бүр ижилхэн ба тусаж, зорилтыг хэрэгжүүлэх дэд чиг үүрэг нь ахлах бүртгэгчид 7, бүртгэгчид 4 дэд чиг үүрэг дурдсанаас, давхардсан дэд чиг үүрэг 3 байна.

6.6. Ерөнхий чиг үүргийн нэр - Иргэний бүртгэлийн газар

Үндсэн чиг үүрэг	ДЭД ЧИГ ҮҮРЭГ	
	Ахлах бүртгэгч	Бүртгэгч
Зорилт1. Хууль тогтоомж, тогтоол,	Салбарын бодлого, хууль тогтоомжийн биелэлтийг хангах,	давхардсан

шийдвэрийг хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах	нэгжийн үйл ажиллагааг сурталчилах	
	Нэгжийн чиг үүрэгт хамаарах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд дүн шинжилгээ хийх, төсөлд санал өгөх	давхардсан
	Зөвлөмж, шаардлагын биелэлтийг тайлагнах, мэдээлэл боловсруулах	давхардсан
	Удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу мэдээлэл гаргах	давхардсан
	Сонгуулийн хууль тогтоомжид заасан чиг үүргийн хүрээнд бүх шатны сонгууль зохион байгуулах	давхардсан
Зорилт2. Иргэний улсын бүртгэл хөтөлж, нэгдсэн санг бүрдүүлэх	-	Гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулах, тайлагнах -4
	цахим санд хяналт тавих	давхардсан
	Лавлагаа гаргах	давхардсан
	дотоод хяналт тавих	давхардсан
	Улсын бүргэгчийг мэргэжил арга зүйгээр хангах	давхардсан
	-	Итгэмжлэлээр төлөөлөх
	Иргэний бүртгэл хөтлөх, баталгаажуулах	
	Бүртгэлийг олон нийтэд сурталчилах	-
	Үнэт цаасны зарцуулалтад хяналт тавих	-
	Шийдвэрийг тухай бүр цахимжуулах	давхардсан
	-	Иргэний бүртгэлийг цахимаар хатлах, тайлагнах
	Тоон гарын үсэг	давхардсан

Дүгнэлт:

Төрийн албаны зөвлөлийн 2023 оны 220 дугаар тогтоолын 13 дугаар хавсралт, 14 дүгээр хавсралтаар баталсан улсын ахлах бүртгэгч, бүртгэчийн “Албан тушаалын тодорхойлолт”-д дурдсан үндсэн 2 чиг үүргийн давхардлыг судлан үзэхэд:

Албан тушаалын тодорхойлолтод дурдсан 1 дүгээр зорилт тус бүр ижилхэн ба түүнийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ахлах бүртгэгч, бүртгэгч нарт тус бүр 5 дэд чиг үүрэг тусгаснаас бүгд давхардсан байна.

Мөн 2 дугаар зорилт тус бүр ижилхэн ба туссаж, зорилтыг хэрэгжүүлэх дэд чиг үүрэг нь ахлах бүртгэгчид 9, бүртгэгчид 9 дэд чиг үүрэг дурдсанаас, давхардсан дэд чиг үүрэг 6 байна.

Улсын бүртгэгчийн 2 дугаар зорилтыг хэрэгжүүлэхэд хамаарахгүй дэд чиг үүрэг болох “гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулах, батлах, тайлагнах” гэж тусгасан байна.

6.7. Ерөнхий чиг үүргийн нэр - Эд хөрөнгийн бүртгэлийн газар

Үндсэн чиг үүрэг	ДЭД ЧИГ ҮҮРЭГ	
	Ахлах бүртгэгч	Бүртгэгч
Зорилт1. Хууль тогтоомж, тогтоол, шийдвэрийг хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах	Салбарын бодлого, хууль тогтоомжийн биелэлтийг хангах, нэгжийн үйл ажиллагааг сурталчилах	давхардсан
	Нэгжийн чиг үүрэгт хамаарах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд дүн шинжилгээ хийх, төсөлд санал өгөх	давхардсан
	Зөвлөмж, шаардлагын биелэлтийг тайлагнах, мэдээлэл боловсруулах	давхардсан
	Удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу мэдээлэл гаргах	давхардсан
	-	Цахим сангийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах, холбогдох нэгжид тэгдэх
Зорилт2. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлд бүртгэх, сан бүрдүүлэх, хяналт тавих, бүртгэгчийг мэргэжил арга зүйгээр хангах	-	Гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулах, батлуулах, тайлагнах
	цахим санд хяналт тавих	Цахим сангийн найдвартай байдлыг хангах
	Лавлагаа гаргах	давхардсан
	дотоод хяналт тавих	давхардсан
	Улсын бүртгэгчийг мэргэжил арга зүйгээр хангах	давхардсан
	Итгэмжлэлээр төлөөлөх	Итгэмжлэлээр төлөөлөх
	-	Цахим бүртгэлийг хөгжүүлэх
	-	Барьцааны мэдэгдлийг цахим мэдээллийн санд бүртгэх, бусад бүртгэл хийх
	-	Улсын бүртгэл хөтлөх

Дүгнэлт:

Төрийн албаны зөвлөлийн 2023 оны 220 дугаар тогтоолын 21 дүгээр хавсралт, 22 дугаар хавсралтаар баталсан улсын ахлах бүртгэгч, бүртгэгчийн “Албан тушаалын тодорхойлолт”-д дурдсан үндсэн 2 чиг үүргийн давхардлыг судлан үзэхэд:

Албан тушаалын тодорхойлолтод дурдсан 1 дүгээр зорилт тус бүр ижилхэн ба түүнийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ахлах бүртгэгч 4 дэд чиг үүрэг, улсын бүртгэгч 5 дэд чиг үүрэг хэрэгжүүлэхээр тусгаснаас 4 дэд чиг үүрэг давхардсан байна.

Мөн 2 дугаар зорилт тус бүр ижилхэн ба тусаж, уг зорилтыг хэрэгжүүлэх дэд чиг үүрэг нь ахлах бүртгэгчид 5, улсын бүртгэгчид 9 дэд чиг үүрэг дурдсанаас, давхардсан 3 дэд чиг үүрэг байна.

Мөн Улсын бүртгэгчийн 2 дугаар зорилтыг хэрэгжүүлэхэд хамаарахгүй дэд чиг үүрэг болох “гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулах, батлах, тайлагнах” гэж тусгасан байна.

ДОЛОО.ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХЭРЭГЦЭЭ

Хууль тогтоомж, эрх зүйн бусад актаар тогтоосон төрийн чиг үүргийг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах байгууллагын хүний нөөцийн хэрэгцээг тооцсон.

Хүний нөөцийн хэрэгцээг тодорхойлохдоо баримт бичигт дүн шинжилгээ хийж аналитик баримжааны аргыг хэрэглэв.

Гүйцэтгэх ажил үүргийн тоог давтамжаар буюу тодорхой нэг хугацаанд хэдэн удаа гүйцэтгэж байгаа тоон хэмжүүрээр тодорхойлж, дараах үе шатаар ажилласан.

1. Гүйцэтгэх ажлын тоо буюу давтамж гаргах
2. Тухайн ажил үүргийг гүйцэтгэхэд зарцуулах хугацааг гаргах
3. Жилийн ажлын цагийн хэрэгцээг тооцох
4. Хүний нөөцийн хэрэгцээг тооцон гаргах.

1. Гүйцэтгэх ажлын тоо буюу үйлчилгээний давтамжийг гаргахдаа сүүлийн 3 жилийн статистик мэдээллийн дунджаар тооцон гаргалаа.

СТАТИСТИК МЭДЭЭЛЭЛ

№	үйлчилгээний төрөл	2022 он	2023 он	2024 он	дундаж
Нэг.Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээ					
1	төрсөн	71005	67146	60536	66229
2	нас барсан	21090	19183	19674	19982.333
3	гэрлэлт	17694	17596	14165	16485

4	гэрлэлт цуцалсан	4515	4825	4459	4599.6667
5	иргэний үнэмлэх олгосон	232572	253665	243898	243378.33
6	гадаад паспорт	292194	515695	414208	407365.67
Хоёр.Эд хөрөнгийн бүртгэйн үйлчилгээ					
7	анхны бүртгэл	154792	124568	126308	135222.67
8	гэрээний бүртгэл	292043	333210	393303	339518.67
Гурав.Хээлийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ					
9	бусад	29371	32186	34786	32114.333
10	татан буугдсан	610	34974	597	12060.333
11	өөрчлөлтийг бүртгэсэн	31802	27530	31365	30232.333
12	бусад	25840	24916	38690	29815.333

2.Ажил үүргийг гүйцэтгэхэд зарцуулах хугацааг бүртгэлд стандарт хугацаа буюу № үйлчилгээг бүргэх хугацааг 2-5 минутаар тооцон үзсэн.

3.Ажилтны жилийн ажлын цагийн хэрэгцээг тооцохдоо хуанлийн 365 хоногоос - 104 хоног буюу жилийн хагас, бүтэн сайн өдөр,

-15 хоног буюу хуулиар тогтоосон бүх нийтийн амралтын өдөр,

- 22 хоног буюу 1 ажилтны дундаж ээлжийн амралтын хоног зэргийг хасаж 224 ажиллах хоног гаргасан ба түүнийг минутад шилжүүлж 107520 минутаар тооцон гаргалаа.

4.Тооцож гаргасан жилийн ажлын цагийн хэрэгцээг, тухайн албан хаагчийн жилд ажиллах шаардлагатай хугацаанд харьцуулан хүний нөөцийг хэрэгцээг тодорхойлсон.

Түүнчлэн нэгжийн тайлан төлөвлөгөө, мэдээ мэдээлэл гаргах, болон төрийн албан хаагчийн үндсэн чиг үүргийн гүйцэтгэлтэй холбоотой мэдээ, мэдээл гаргах, сургалт хурал цуглаанд суух зэрэг нэгдсэн чиг үүргийг гүйцэтгэхэд шаардагдах хүний нөөцийн хэрэгцээ, ажлын ачааллыг нэгж тус бүрд ижил байхаар тооцсон.



Түүвэрлэсэн чиг үүрэгт шаардлагатай хүний нөөцийн хэрэгцээг чиг үүрэг тус бүрээр тооцож, хавсралтаар оруулсан болно.

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХЭРЭГЦЭЭ

№	үйлчилгээний төрөл	зарцуулах үндсэн цаг /мин/	Ажил үүргийг гүйцэтгэх жилийн хэрэгцээ			
			давтамж	Зарцуулах цаг /мин/	Жилийн ажлын цаг /мин/	Хүний нөөц
	Нэг.Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээ					
1	төрсөн	2	66229	132458	107520	1.231938244
2	нас барсан	2	19983	39966	107520	0.371707589
3	гэрлэлт	2	16485	32970	107520	0.306640625
4	гэрлэлт цуцалсан	2	4600	9200	107520	0.085565476
5	иргэний үнэмлэх олгосон	2	243379	486758	107520	4.527139137
6	гадаад паспорт	2	407365	814730	107520	7.577473958
	Хоёр.Эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээ					

7	анхны бүртгэл	2	135223	270446	107520	2.51530878
8	гэрээний бүртгэл	2	339519	679038	107520	6.315457589
9	бусад	2	32115	64230	107520	0.597377232
Гурав.Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ						
10	татан буугдсан	15	12061	180915	107520	1.682617188
11	өөрчлөлтийг бүртгэсэн	15	30233	453495	107520	4.217773438
12	бусад	10	29819	298190	107520	2.773344494

Үүнээс дүгнэж хүний нөөцийн хэрэгцээг тооцон үзэхэд хуулийн этгээдийн бүртгэлд 8.9, иргэний бүртгэлд 16.1, эд хөрөнгийн бүртгэлийн газар 9.4 гарч байна.

НАЙМ. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

Улсын ахлах бүртгэг, бүртгэгч нарын хууль тогтоомжоор хүлээсэн чиг үүргийг гүйцэтгэхэд шаардагдах албан тушаалын тодорхойлолтын зорилт давхардсан, зорилтыг хэрэгжүүлэхээр тодорхойлсон дэд чиг үүргийн давхардалтай гэж дүгнэлээ.

Тухайлбал хуулийн этгээдийн бүртгэлийн газар 12 дэд чиг үүргийн 7, иргэний бүртгэлийн газар 17 дэд чиг үүргийг 10, эд хөрөнгийн бүртгэлийн газар 15 дэд чиг үүргийн 7 нь тус тус давхардсан байна.

Мөн ахлах улсын бүртгэгчийн гүйцэтгэж байгаа чиг үүрэгт улсын бүртгэгчийн бүртгэлийн үйл ажиллагаанд хяналт тавих, мэргэжил арга зүйгээр хангах чиг үүргээр ялгагдаж байна. Тиймээс ахлах улсын бүртгэгч, бүртгэгч хоёрын үндсэн чиг үүргийг нэгтгэн зөвхөн бүртгэгч гэсэн орон тоотойгоор явах боломжтой байна гэж үзлээ.

ЗӨВЛӨМЖ:

Шинжилгээний үр дүнд тулгуурлан Төрийн албаны тухай хууль тогтоомжийн хэрэгжилт, түүний үр дүнг дээшлүүлэх, үйл ажиллагааны эрсдэлийг бууруулахад чиглэсэн дараах зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

- Байгууллагын үйл ажиллагааны зардал, бүтээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор байгууллагын чиг үүргийн дүн шинжилгээ хийж, чиг үүргийн давхардал хийдлийг арилгах.
- Төрийн үйлчилгээг шуурхай, хүртээмжтэй болгох зорилгоор мэдээлэл дамжуулах, хүлээн авах зэрэг үйлчилгээний тогтолцоог сайжруулах.

- Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай хууль батлагдсантай холбогдуулан хуулийн хэрэгжилтийн бүрэн хангуулах чиглэлээр үр дүн бүхий арга хэмжээ авч, үр дүнг тайланд тусгайлан сэдэв болгон тусгаж хэвших;
- Орон нутагт төрийн захиргааны болон төрийн үйлчилгээний чухал шаардлагатай мэргэжлийн зарим албан тушаалд ажиллах хүний нөөцийн хомсдол үүсэж, албан тушаалын сул орон тоо нөхөгдөхгүй байдал хэвээр байгаад анхаарч, энэ талаар зохих судалгаа шинжилгээ хийх, мэргэжлийн хүний нөөцийг бэлтгэх, оновчтой бүтцийг тогтоох ажлыг үе шаттай эхлүүлж, зохион байгуулах;
- Байгууллага чиг үүргээ хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай ажлын байр, албан хаагчийн тоог тогтоох, ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, үүргээ төлөвлөсөн хугацаанд нь гүйцэтгэх боломжоор хангах. Байгууллагын бүтэц, үйл ажиллагааг оновчтой зохион байгуулж удирдахын тулд хүний нөөцийн хэрэгцээг тодорхойлох.

ЕС.УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ

- 1. Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

(төрөлт, нас баралт, гэрлэлт, гэрлэлт цуцлалт, иргэний үнэмлэх, регистр)

(Давуу тал):

- Иргэдийн суурь хэрэгцээг хангадаг, хууль эрх зүйн баталгаатай
- E-Mongolia-тай холбогдсон, цахим үйлчилгээний хамрах хүрээ өргөжсөн
- Мэдээллийн нэгдсэн сан бүрдсэн

(Сул тал):

- Системийн ачаалал их үед доголдол гардаг
- Орон нутагт техник, хүний нөөцийн хүрэлцээ сул
- Иргэдийн бичиг баримтын мэдлэг дутмаг

(Боломж):

- Цахим гарын үсэг, мобайл баталгаажуулалтыг бүрэн ашиглах
- Бусад төрийн мэдээллийн сантай гүн уялдуулах
- Үйлчилгээний процессыг автоматжуулах

(Эрсдэл):

- Мэдээллийн алдаа, давхардал

- Кибер аюулгүй байдлын эрсдэл
- Иргэний мэдээлэл алдагдах эрсдэл

2. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

(үл хөдлөх хөрөнгө, газрын эрх)

(Давуу тал):

- Эдийн засгийн эргэлтэд чухал нөлөөтэй
- Өмчийн эрхийг хууль ёсоор хамгаалдаг
- Санхүү, банкны салбартай шууд холбоотой

(Сул тал):

- Баримт бичгийн шаардлага олон, ойлгомж муутай
- Үйлчилгээний хугацаа харьцангуй урт
- Иргэдийн авлигын эрсдэл гэж хардах хандлага

боломж:

- Газрын кадастр, хот төлөвлөлтийн системтэй уялдуулах
- Бүрэн цахим бүртгэл нэвтрүүлэх
- Процессын дахин инженерчлэл хийх

эрсдэл:

- Хуурамч баримт бичиг
- Өмчийн маргаан, шүүхийн эрсдэл
- Мэдээллийн сангийн аюулгүй байдал

3. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

(ААН, ТББ, хоршоо)

Дауу тал

- Бизнес эхлүүлэх үндсэн нөхцөл
- Цахимаар бүртгүүлэх боломж нэмэгдсэн
- Хууль, журмаар тодорхой зохицуулалттай

Сул тал:

- Хууль, дүрэм ойлгоход төвөгтэй
- Иргэдэд зөвлөх үйлчилгээ хангалтгүй

- Маягт, загварын өөрчлөлт давтамжтай

Боломж;

- Startup, ЖДҮ-д чиглэсэн хялбарчилсан бүртгэл
- Бусад байгууллагын зөвшөөрөлтэй уялдуулах
- Олон хэл дээр мэдээлэл түгээх

эрсдэл:

- Хуулийн орчны тогтворгүй байдал
- Хуурамч этгээд бүртгүүлэх эрсдэл
- Мэдээллийн зөрчил

4. Архив, лавлагаа, мэдээлэл олголтын үйлчилгээ

Давуу тал:

- Түүхэн, хууль зүйн өндөр үнэ цэнтэй
- Албан ёсны эх сурвалж
- Байгууллагын сан хөмрөг их

Сул тал:

- Архивын дижиталжуулалт хангалтгүй
- Хайлтын систем сул
- Лавлагаа олгох хугацаа удаан

Боломж :

- Архивыг бүрэн цахимжуулах
- AI-д суурилсан хайлт, ангилал
- Судалгааны байгууллагатай хамтрах

эрсдэл:

- Баримт бичиг муудах, устах эрсдэл
- Мэдээллийн аюулгүй байдал
- Хуучин форматын техник дэмжлэггүй болох

5. Нэг цэгийн үйлчилгээ, иргэдтэй харилцах үйлчилгээ

Давуу тал:

- Иргэдэд хялбар, ойлгомжтой үйлчилгээ
- Олон төрлийн үйлчилгээг нэг дороос авах боломж
- Үйлчилгээний стандарт мөрдөгддөг

Сул тал:

- Ачааллын үед хүлээлгийн хугацаа урт
- Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар жигд биш
- Орчны тав тух харилцан адилгүй

боломж:

- Урьдчилсан цаг захиалга, онлайн дараалал
- Үйлчилгээний чанарын үнэлгээний систем
- Дуудлагын төв, чатбот ашиглах

эрсдэл:

- Иргэдийн бухимдал, гомдол нэмэгдэх
- Ковид зэрэг онцгой нөхцөл
- Хүний нөөцийн урсгал

Нэгдсэн дүгнэлт

Улсын бүртгэлийн үйлчилгээ бүр:

- хууль ёсны байдал, мэдээллийн үнэн зөвийг хангаж байгаа ч
- цахимжилт, процессын хялбаршил, иргэдийн ойлголт дээр ялгаатай түвшинд байна.

ДҮГНЭЛТ:

Улсын бүртгэлийн байгууллага нь иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлээр дамжуулан төрийн суурь мэдээллийн санг бүрдүүлж, хууль ёсны байдлыг хангах үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлж байна. Иргэний улсын бүртгэл, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл, хуулийн этгээдийн бүртгэл, архив–лавлагааны үйлчилгээ, нэг цэгийн үйлчилгээ зэрэг үндсэн үйлчилгээ нь иргэдийн өдөр тутмын хэрэгцээ, бизнесийн орчин, эдийн засгийн эргэлтэд шууд нөлөө үзүүлдэг стратегийн ач холбогдолтой байна.

Сүүлийн жилүүдэд улсын бүртгэлийн үйлчилгээний цахимжилтын түвшин ахиж, E-Mongolia системтэй уялдсан нь иргэдийн үйлчилгээ авах хүртээмжийг нэмэгдүүлж, зарим үйлчилгээний хугацааг богиносгосон эерэг үр дүн гарчээ. Түүнчлэн мэдээллийн нэгдсэн сан бүрдэж, төрийн бусад байгууллагатай мэдээлэл солилцох боломж өргөжсөн нь давуу тал болж байна.

Гэсэн хэдий ч үйлчилгээ тус бүр дээр ялгаатай сул тал, сорилтууд ажиглагдаж байна. Иргэний улсын бүртгэлийн хувьд системийн ачаалал, орон нутгийн техник, хүний нөөцийн хүрэлцээ сул хэвээр байна.

Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлд баримт бичгийн шаардлага нарийн, үйлчилгээний хугацаа харьцангуй урт байгаа нь иргэдийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлж байна. Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээний хувьд хууль, журам, маягт ойлгомж муутай байдал нь иргэд, аж ахуйн нэгжүүдэд хүндрэл үүсгэж байна.

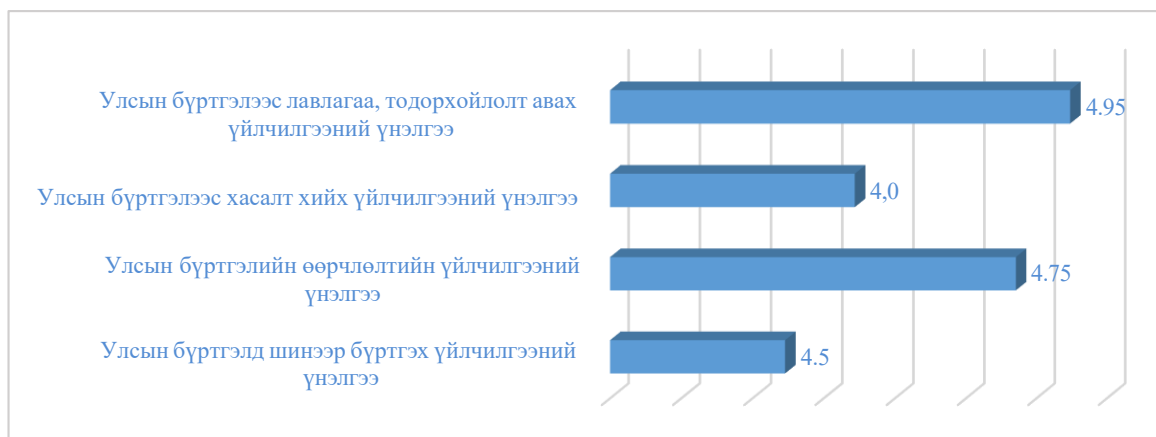
Архив, лавлагаа, мэдээлэл олголтын үйлчилгээ нь түүхэн болон хууль зүйн өндөр ач холбогдолтой хэдий ч дижиталжуулалт, хайлтын систем хангалтгүй байгаа нь үйлчилгээний чанарт нөлөөлж байна.

Мөн нэг цэгийн үйлчилгээний хүрээнд иргэдтэй харилцах соёл, үйлчилгээний жигд чанар, хүлээлгийн хугацаа зэрэг асуудал байсаар байгаа нь байгууллагын нийт имижид нөлөөлөх эрсдэлтэй байна. Үүнээс гадна мэдээллийн аюулгүй байдал, кибер эрсдэл, өгөгдлийн үнэн зөв байдал нь цаашид онцгой анхаарах шаардлагатай асуудал хэвээр байна.

Иймд цаашид улсын бүртгэлийн үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэхийн тулд процессын дахин инженерчлэл, бүрэн цахимжилт, архивын дижитал шилжилт, иргэдэд чиглэсэн ойлгомжтой мэдээлэл, зөвлөмжийг нэмэгдүүлэх, мөн хүний нөөцийн чадавхыг бэхжүүлэх шаардлагатай байна.

Үйлчилгээ тус бүрийн онцлогт тохирсон KPI-д суурилсан гүйцэтгэлийн үнэлгээ нэвтрүүлж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг тогтмол хэмжих нь байгууллагын үйл ажиллагааны үр нөлөөг бодитоор сайжруулах боломжийг бүрдүүлнэ.

Ерөнхийдөө улсын бүртгэлийн байгууллага нь хууль ёсны байдлыг хангах суурь институцийн хувьд үүргээ хэрэгжүүлж байгаа боловч иргэн төвтэй, өгөгдөлд суурилсан, аюулгүй, хурдан үйлчилгээний шинэ шатанд шилжих бодлогын шаардлага тулгарч байна.



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг судалгаанд хамрагдсан нийт иргэд, хуулийн этгээдийн үнэлгээний дунджаар авч үзэхэд улсын бүртгэлээс лавлагаа тодорхойлолт авах үйлчилгээний үнэлгээ 4.95, улсын бүртгэлийн өөрчлөлтийн бүртгэлийн үйлчилгээ 4.75, улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээний үнэлгээ 4.0, улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх үйлчилгээ 4.5, тамга тэмдгийн хяналтын хуудас авах үйлчилгээ 4.55 гэж үнэлсэн. Энэхүү үнэлгээг өмнөх жилийн үр дүнтэй зэрэгцүүлэн үзвэл өссөн үзүүлэлттэй байна.

Иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үндсэн чиг

үүргийнх нь дагуу үнэлсэн байдлыг авч үзэхэд лавлагаа, тодорхойлолт авах үйлчилгээ болон улсын бүртгэлийн өөрчлөлтийн үйлчилгээг хэрэглэгчдийн 80-аас дээш хувь нь “Сайн” гэж үнэлж байна.

Бүртгэлийн байгууллагын 2025 оны хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ

Хэрэглэгчийн үнэлгээ	Оноо
Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ	4.9
Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ	4.8
Үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ	4.7
Үйлчилгээний орчин, нөхцлийн үнэлгээ	4.9
Дундаж	4.82 буюу 90.6%

Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр нь үнэлүүлэхэд ерөнхий дундаж үнэлгээ нь 4.82 (90.6%) гарчээ. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны 2024 оны үйл ажиллагаа нь 4.39 (87.6%) байсан бол энэ онд 3 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.

АРАВ.УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД

Улсын бүртгэлийн байгууллага нь иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн бүртгэлийг хуульд заасан үндэслэл, журмын дагуу бүрдүүлж, төрийн суурь мэдээллийн санг бүрдүүлэх үндсэн үүргээ тогтвортой хэрэгжүүлж байна. Сүүлийн жилүүдэд үйл ажиллагаандаа цахим шилжилтийг үе шаттайгаар нэвтрүүлж, бүртгэлийн ил тод байдал, мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд тодорхой ахиц гарсан.

Гэсэн хэдий ч иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний хурд, чанар, хүртээмж, ялангуяа орон нутгийн түвшинд жигд бус хэвээр байгаа, бүртгэлийн процесс давхардалтай, бичиг баримтын шаардлага ихтэй, мэдээллийн сангуудын уялдаа хангалтгүй зэрэг асуудал байсаар байна. Мөн ачаалал ихтэй үед үйлчилгээ удаашрах, иргэдэд өгөх тайлбар мэдээлэл ойлгомжгүй байх тохиолдол ажиглагддаг.

Иймд улсын бүртгэлийн үйл ажиллагааг цаашид процессийн оновчлол, дижитал шийдлийн гүнзгийрүүлэлт, мэдээллийн сангийн интеграц, албан хаагчдын мэргэшил, харилцааны чадварыг сайжруулах, иргэдийн сэтгэл ханамжид суурилсан үнэлгээ, хяналтыг тогтмол хэрэгжүүлэх чиглэлээр сайжруулах шаардлагатай байна.

Улсын бүртгэлийн ерөнхий үйл ажиллагааны SWOT дүгнэлт

(Давуу тал)

- Иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн бүртгэлийг хариуцсан хуульд суурилсан төв байгууллага тул эрх зүйн чадамж сайтай.
- Улсын хэмжээний нэгдсэн бүртгэлийн мэдээллийн сан бүрдсэн, төрийн суурь өгөгдлийн эх үүсвэр болдог.
- Цахим үйлчилгээ (e-Mongolia, дотоод системүүд) үе шаттайгаар нэвтэрч, иргэдийн үйлчилгээ авах боломж нэмэгдсэн.
- Бүртгэлийн мэдээллийн албан ёсны, баталгаатай эх сурвалж гэдгээрээ төр, хувийн хэвшилд өргөн ашиглагддаг.
- Улсын хэмжээнд салбар нэгжийн өргөн сүлжээтэй, иргэдэд ойр үйлчилдэг.

(Сул тал)

- Үйлчилгээний хурд, чанар, хүртээмж төв болон орон нутагт жигд бус.
- Зарим бүртгэлийн процесс давхардсан, бичиг баримтын шаардлага ихтэй, иргэдэд хүндрэл учруулдаг.
- Мэдээллийн сангуудын уялдаа холбоо, автоматжуулалт хангалтгүйгээс гараар ажиллагаа их.
- Иргэдэд өгөх мэдээлэл, тайлбар ойлгомжгүй, үйлчилгээний стандарт нэг мөр бус.
- Ачаалал ихтэй үед хүлээлгийн хугацаа уртасдаг, хүний нөөцийн хүрэлцээ муу.

(Боломж)

- Төрийн үйлчилгээний дижитал шилжилт, нэгдсэн дата бодлого эрчимжиж байгаа нь бүртгэлийн шинэчлэлийг дэмжих боломж.
- Иргэдийн цахим үйлчилгээ ашиглах чадвар, хандлага нэмэгдэж байгаа.
- Төрийн байгууллагуудын мэдээллийн сангуудыг нэгтгэх, дата солилцох эрх зүйн орчин сайжирч байна.
- Олон улсын сайн туршлага (нэг цонхны үйлчилгээ, “once only” зарчим)-ыг нэвтрүүлэх боломж.
- Хиймэл оюун ухаан, өгөгдөлд суурилсан шийдлээр бүртгэлийн алдаа, зөрчлийг бууруулах боломжтой.

(Эрсдэл)

- Мэдээллийн аюулгүй байдал, хувийн мэдээлэл алдагдах, кибер халдлагад өртөх эрсдэл.
- Эрх зүйн орчны өөрчлөлт, давхардсан зохицуулалт нь үйл ажиллагааг удаашруулах магадлалтай.
- Технологийн шинэчлэлд шаардагдах санхүүжилт, хүний нөөцийн дутагдал.
- Иргэдийн итгэл буурах (үйлчилгээ удаашрах, алдаа гарах) нь байгууллагын нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлөх.
- Хуучин мэдээллийн сан, техник хэрэгслийн элэгдэл, шинэчлэл хоцрох эрсдэл.

Улсын бүртгэлийн үйл ажиллагааг сайжруулах бодлогын санал:

1. Бүртгэлийн үйл явцыг оновчлох, давхардлыг арилгах

- Иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн бүртгэлийн бизнес процессийн иж бүрэн дахин инженерчлэл (BPR) хийх.
 - “Нэг удаа л мэдээлэл авна (Once only)” зарчмыг бүрэн нэвтрүүлж, бусад төрийн байгууллагаас авах боломжтой мэдээллийг иргэнээс дахин шаардахгүй байх.
 - Бичиг баримтын жагсаалтыг эрсдэлийн түвшинд суурилж ялгасан уян хатан зохицуулалттай болгох.
2. Дижитал шилжилт, мэдээллийн сангийн уялдааг гүнзгийрүүлэх
- Улсын бүртгэлийн үндсэн мэдээллийн сангуудыг бусад төрийн байгууллагын системтэй API, дата солилцооны стандарт-аар бүрэн холбох.
 - Цахим бүртгэлийн үйлчилгээг e-Mongolia болон салбарын дотоод системтэй уялдуулан өргөжүүлэх.
 - Бүртгэлийн алдаа, зөрчлийг илрүүлэхэд өгөгдөлд суурилсан дүн шинжилгээ, AI тусламжтай хяналт нэвтрүүлэх.
3. Үйлчилгээний чанар, иргэдийн сэтгэл ханамжийг сайжруулах
- Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд нэгдсэн стандарт, үйлчилгээний түвшний гэрээ (SLA) тогтоож, мөрдөлтийг тогтмол үнэлэх.
 - Иргэдийн санал гомдлыг нэгтгэсэн цахим сувгаар авч, шийдвэрлэлтийн хугацаа, чанарыг ил тод мэдээлэх.
 - Салбар нэгжүүдийн ачааллыг тэнцвэржүүлэх зорилгоор цагийн захиалгат үйлчилгээ, урьдчилсан онлайн бүртгэл-ийг өргөжүүлэх.
4. Хүний нөөцийн чадавх, ёс зүйг бэхжүүлэх
- Албан хаагчдыг дижитал ур чадвар, харилцааны соёл, хууль хэрэглээний чиглэлээр тогтмол мэргэшүүлэх.
 - Үйлчилгээний чанарт суурилсан гүйцэтгэлийн үнэлгээ, урамшууллын тогтолцоо нэвтрүүлэх.
 - Ёс зүй, ашиг сонирхлын зөрчлийг бууруулах дотоод хяналт, урьдчилан сэргийлэх механизмыг сайжруулах.
5. Мэдээллийн аюулгүй байдал, эрсдэлийн удирдлагыг сайжруулах
- Бүртгэлийн мэдээллийн санд ISO/IEC 27001 зэрэг олон улсын мэдээллийн аюулгүй байдлын стандарт-ыг үе шаттай нэвтрүүлэх.
 - Кибер халдлага, мэдээлэл алдагдахаас сэргийлэх эрсдэлийн үнэлгээ, нөөцлөлт, тасралтгүй ажиллагааны төлөвлөгөө боловсруулж хэрэгжүүлэх.
 - Хувийн мэдээлэл хамгаалах талаар иргэдэд нээлттэй мэдээлэл, ойлголт өгөх.
6. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тогтолцоог боловсронгуй болгох
- Улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаанд KPI-д суурилсан хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ тогтмол хийх.
 - Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жил бүр тогтмол зохион байгуулж, үр дүнг бодлогод тусгах.
 - Тайлан, ил тод байдлын мэдээллийг олон нийтэд ойлгомжтой, нээлттэй хэлбэрээр нийтлэх.

Дээрх бодлогын саналуудыг хэрэгжүүлснээр улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаа хялбар, хурдан, ил тод, иргэдэд ээлтэй болохын зэрэгцээ төрийн суурь мэдээллийн сангийн найдвартай байдал, ашиглалтыг дээшлүүлэх стратегийн ач холбогдолтой юм.

СУДАЛГААНЫ БАГ

Хавсралт-1

Улсын бүртгэлийн газарт ажиллаж буй албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгааны асуумж

1.Ерөнхий мэдээлэл

Q1. Танай ажлын алба/нэгжийг сонгоно уу.

Төв аппарат

- Дүүргийн хэлтэс
- Аймаг/Сумын нэгж
- Архив
- Бусад

Q2. Албан тушаал

- Ахлах мэргэжилтэн
- Мэргэжилтэн
- Туслах
- Бусад

Q3. Ажлын нийт туршлага (жил)

.....

2. Ажлын орчин ба нөхцөл

Q4. Ажлын орчны тав тух, аюулгүй байдлыг 1–5 үнэлнэ үү.

(1 = маш муу, 5 = маш сайн)

Q5. Ажлын байрны тоног төхөөрөмж хангалттай байдаг уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Q6. Хэрэглэж буй програм хангамж, системүүдийн ажиллагаанд сэтгэл ханамжтай байна уу?

3. Ажлын ачаалал ба зохион байгуулалт

Q7. Танай ажлын ачааллыг хэрхэн үнэлэх вэ?

1–5

1 = Маш их, 5 = Маш бага

Q8. Ажлын үүрэг хуваарилалт шударга гэж ойлгодог уу?

- Тийм
- Дунд зэрэг
- Үгүй

Q9. Ажлаа гүйцэтгэхэд шаардлагатай мэдээлэл, зааварчилгааг цаг тухайд нь авдаг уу?

- Тийм
- Заримдаа
- Үгүй

4.Удирдлага, байгууллагын соёл

Q10. Танай байгууллагын удирдлага ил тод, шударгаар ажилладаг гэж итгэдэг үү?
(Тийм / Дунд / Үгүй)

Q11. Ажлын байрны уур амьсгал, хамт олны харилцааг 1–5 үнэлнэ үү.

Q12. Танд санал хүсэлтийн систем үр дүнтэй ажилладаг уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

5.Хөдөлмөрийн урамшуулал, үнэлэмж

Q13. Цалин, урамшууллын бодлогын шударга байдлыг хэрхэн үнэлэх вэ?

Q14. Ажилтны хөдөлмөрийг бодитоор үнэлж урамшуулдаг гэж үздэг үү?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Q15. Чадавхижуулах сургалт, хөгжилд хэр хангалттай анхаардаг вэ?

6. Нийт сэтгэл ханамж

Q16. Тус байгууллагад ажиллаж байгаадаа хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?

1–10

Q17. Та ажлаасаа гарах талаар бодож байсан уу?

- Үгүй
- Тийм (стресс, ачаалал)
- Тийм (цалин урамшуулал)
- Тийм (удирдлагын асуудал)
- Тийм (ажлын орчин)
- Бусад

7. Санал хүсэлт

Q18. Танд тулгамдаж буй хамгийн том асуудал юу вэ?

Q19. Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд ямар өөрчлөлт хамгийн түрүүнд хэрэгтэй вэ?

Q20. Нэмэлт санал хүсэлт

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраас иргэд байгууллагад үзүүлж буй үйлчилгээний чанар хүртээмжийн судалгаа

Ерөнхий мэдээлэл;

Q1. Нас

Q2. Хүйс

- Эрэгтэй
- Эмэгтэй
- Хариулахгүй

Q3. Оршин суугаа газар

- Улаанбаатар
- Аймаг
- Сум

Та ямар үйлчилгээ авсан бэ?

Q4. Та УЕБГ-аас ямар үйлчилгээ авсан бэ?

- Иргэний үнэмлэх
- eID
- Хүүхэд төрсний бүртгэл
- Гэрлэлт бүртгэл
- Гэр бүл салалт
- Нас барсан бүртгэл
- Хаягийн бүртгэл
- Архивын лавлагаа
- Гадаад паспорт
- Бусад (бичнэ үү)

Хүртээмж ба байршил

Q5. Та үйлчилгээг хаана авсан бэ?

- Төв салбар
- Дүүргийн салбар
- Аймаг/Сумын Нэг цонхны үйлчилгээ

- Онлайн (E-Mongolia, УЕБГ апп)

Q6. Үйлчилгээг авахад хүрэх боломжийг үнэлнэ үү.

1 = Маш хүнд

5 = Маш хөнгөн

Хүлээлгийн хугацаа

Q7. Та хэдэн минут хүлээлээ?

- 0–10 минут
- 11–20 минут
- 21–40 минут
- 41 минут – 1 цаг
- 1 цагаас дээш

Q8. Хүлээлгийн хугацаанд сэтгэл ханамжтай байсан уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Үйлчилгээний чанар

Ажилтны харилцаа, үйлчилгээний соёлыг үнэлнэ үү.

1-3 оноо

1 = Маш муу

2 = Дунд

3 = Маш сайн

Q10. Мэдээлэл ойлгомжтой, тодорхой байсан уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Q11. Шаардлагатай бичиг баримтын мэдээлэл урьдчилан тодорхой байсан уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Q12. Үйлчилгээний явцад хүнд суртал эсвэл авлигын шинж ажиглагдсан уу?

- Үгүй
- Боломжтой байсан
- Тийм, ажиглагдсан

Онлайн үйлчилгээ

Q13. Та E-Mongolia эсвэл УЕБГ онлайн үйлчилгээг ашигласан уу?

- Тийм
- Үгүй

Q14. Хэрэв ашигласан бол онлайн үйлчилгээний чанарыг үнэлнэ үү.

- Ашиглахад хялбар
- Системийн гацалт
- Ачааллын хурд
- Мэдээллийн үнэн зөв

1 = Муу

5 = Маш сайн

Хугацаанд багтсан эсэх

Q15. Үйлчилгээ хугацаандаа дууссан уу?

- Тийм
- Дунд
- Үгүй

Q16. Хэрэв хугацаа хэтэрсэн бол шалтгаан.

- Баримт дутсан
- Системийн ачаалал
- Ажилтны хүнд суртал
- Системийн доголдол
- Бусад

Итгэлцэл ба шударга байдал

Q17. УЕБГ мэдээллийг үнэн зөв хадгалдаг гэж ойлгодог уу?

- Тийм

- Дунд
- Үгүй

Q18. Танил тал, дарамт нөлөөлөх боломжтой гэж үздэг үү?

- Үгүй
- Боломжтой
- Тийм, нөлөөлдөг

Нийт сэтгэл ханамж

Q19. Дараах үзүүлэлтүүдийг 1–5 үнэлнэ үү.

- Үйлчилгээний чанар
- Үйлчилгээний соёл
- Системийн хүртээмж
- Төлбөр хураамжийн ойлгомжтой байдал
- Нийт үнэлгээ

1 = Маш муу

5 = Маш сайн

Санал хүсэлт

Q20. Танд тулгарсан хүндрэл, сайжруулах санал?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

