



УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2022 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

УЛААНБААТАР ХОТ

2022 ОН

АГУУЛГА

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ	3
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	4
1. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ	6
1.1 Судалгааны үндэслэл	6
1.2 Судалгааны зорилго, зорилт	6
1.3 Судалгааны ажлын хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ	7
1.4 Судалгааны практик ач холбогдол	10
1.5 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл	10
2. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА НЬ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ТАНИГДСАН БАЙДАЛ	16
2.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн мэдлэг	16
2.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг авч буй эх сурвалжууд	18
2.3 Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт	21
2.4 Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт	22
2.5 Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт	23
2.6 Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд ба сэтгэл ханамжид нийцсэн үйлчилгээ	26
3. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ	31
3.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ	31
3.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээ	33
3.3 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл	34

4. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ	37
4.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	37
4.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	41
4.3 Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	45
4.4 Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	48
5. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 2022 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД	53
5.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2022 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн судалгааны дүгнэлт	53
5.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын танигдсан байдал болон хэрэглэгчийн үнэлгээг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	55
5.3 Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	56
5.4 Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	56
5.5 Үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйн талаар сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	57
5.6 Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	58
ХАВСРАЛТ	59

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.1	Хэрэглэгчийн үнлэгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, орон нутгаар	8
Хүснэгт 1.2	Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, аймгуудаар	8
Хүснэгт 1.3	Хэрэглэгчийн үнэлгээний хуудсаар асуулгыг цуглуулах хэлбэр...	9
Хүснэгт 1.4	Судалгаанд оролцогчдын оролцоо	10
Хүснэгт 2.1	Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал	21
Хүснэгт 2.2	Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	22
Хүснэгт 2.3	Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн аж ахуй нэгж байгууллагын байдал	22
Хүснэгт 2.4	Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн аж ахуй нэгж байгууллагын байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	23
Хүснэгт 2.5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн иргэд	23
Хүснэгт 2.6	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн иргэд, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	24
Хүснэгт 2.7	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн байгууллагууд	25
Хүснэгт 2.8	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хуулийн этгээд, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	26
Хүснэгт 3.1	Үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл, иргэн ба хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	36
Хүснэгт 4.1	Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	40
Хүснэгт 4.2	Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	43
Хүснэгт 4.3	Ажилтны харилцаа, ёс зүйн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	46
Хүснэгт 4.4	Байгууллагын орчин нөхцлийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	50

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1.1	Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүн ам зүйн үзүүлэлтүүд	11
Зураг 1.2	Судалгаанд оролцсон иргэдийн насны болон боловсролын түвшингийн үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	12
Зураг 1.3	Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүйс болон ажил эрхлэлтийн байдлын үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	13
Зураг 1.4	Судалгаанд оролцсон байгууллагуудын ерөнхий үзүүлэлтүүд	14
Зураг 1.5	Судалгаанд оролцсон байгууллагын өмчийн хэлбэр болон байгууллагын хэлбэрийн үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	15
Зураг 2.1	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	16
Зураг 2.2	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээдийн үнэлсэн байдал	17
Зураг 2.3	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээдийн үнэлсэн байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	17
Зураг 2.4	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, хувиар	18
Зураг 2.5	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	19
Зураг 2.6	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, Улаанбаатар болон орон нутгийн ялгаатай байдлаар, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	20
Зураг 2.7	Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд, Улаанбаатар болон орон нутгийн ялгаатай байдлаар	27
Зураг 2.8	Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар	27
Зураг 2.9	Улсын бүртгэлийн байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, иргэд болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар	28
Зураг 2.10	Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар ...	29
Зураг 2.11	Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хуулийн этгээдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	29
Зураг 3.1	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг үнэлсэн байдал, хувиар	31

Зураг 3.2	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт	31
Зураг 3.3	Иргэний улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлсэн ерөнхий үнэлгээ, үнэлгээний таван шатлалаар, хувиар	32
Зураг 3.4	Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээ ...	33
Зураг 3.5	Үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	34
Зураг 3.6	Иргэдийн хувьд үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл	35
Зураг 3.7	Хуулийн этгээдийн үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл .	35
Зураг 4.1	Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, хувиар	37
Зураг 4.2	Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, бүртгэлийн төрлөөр, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	38
Зураг 4.3	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	39
Зураг 4.4	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	41
Зураг 4.5	Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	42
Зураг 4.6	Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	44
Зураг 4.7	Үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл, ёс зүй, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	46
Зураг 4.8	Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтнуудын харилцааны ёс зүй, соёлыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	48
Зураг 4.9	Байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлсэн байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар	49
Зураг 4.10	Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	51

1. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН АРГА ЗҮЙ

1.1 Судалгааны үндэслэл

Төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахын тулд хэрэглэгчдээс үйл ажиллагааны талаар шууд хамааралд өртөөгүй бодит баримт мэдээллийг олж авах, улмаар уг мэдээлэлд үндэслэн шаардлагатай боловсруулалтыг гүйцэтгэн шинжилж, үр дүнд тулгуурлан цаашдын үйл ажиллагаанд тусган ажиллах боломжит хувилбаруудыг санал болгох, сул талаа сайжруулан шинэчлэх нөхцөлийг бүрдүүлнэ.

Иймд УБЕГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгааг Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу төрийн захиргааны байгууллага нь жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэхэд тулгуурлан Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын 2021 оны А/576 дугаар тушаалаар баталсан “Улсын бүртгэлийн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний аргачлал”-ын дагуу боловсруулж, 2022 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээ хийхэд чиглэнэ.

“Гранд дата” ХХК нь Засгийн газраас гаргасан дээр дурдагдсан тушаал, журам болон судалгааны багийн зохиогчийн эрхийн гэрчилгээгээр батлагдсан тусгай арга зүйгээр энэхүү судалгааг гүйцэтгэж, УБЕГ-ын 2022 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгөөс хийсэн.

1.2 Судалгааны зорилго, зорилт

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэд, аж ахуй нэгжид хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагуудаас танигдалт, сэтгэл ханамж, хандлагыг тандан судалж, түүний үр дүнд зарим тоон шинжилгээг хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх боломжтой саналыг дэвшүүлэхэд оршино. Үндсэн зорилгодоо хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлсэн. Үүнд:

- Бүртгэлийн үйлчилгээ болон бодлого, үйл ажиллагаа иргэдэд хүрсэн байдлыг үнэлэх

- Бүртгэлийн үйлчилгээнд хандах хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох
- Бүртгэлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчийн зүгээс тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэх
- Иргэдээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн бүртгэлийн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний талаарх зөвлөмжийг өгөх

1.3 Судалгааны ажлын хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ

А. Үнэлгээний хамрах хүрээ

- Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйлчилгээ болон албан тушаалтанд өгч буй иргэд, аж ахуй нэгжийн үнэлэмжийг улсын хэмжээнд судлах
- Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраас иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагад үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар буюу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх

Б. Түүврийн арга зүй

- Түүвэр олонлогийн үндэслэл: Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын 2017 оны А/302 дугаар тогтоолоор баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийн 2.4-д заасны дагуу “тухайн аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн насанд хүрсэн иргэдийн 5 хүртэлх хувийг хамруулна” гэж заасныг боломжит түүврийн дээд хязгаараар авсан.
- Түүврийн хэмжээ: Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын 2022 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ эх олонлогийг төлөөлөх чадвараас хамааран санамсаргүй түүврийн аргаар тооцоолж, түүвэр олонлогийг дараах томъёогоор тооцоолсон. Үүнд:

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{e^2} * deff \quad (1)$$

- n - Түүврийн хэмжээ
- z - Тодорхой хувийн ач холбогдлын түвшин дэх t статистикийн тархалтын утга
- P - Түүврийн хэмжээг тодорхойлоход ашиглах түлхүүр үзүүлэлтийн эх олонлогт эзлэх хувийн жин
- e - Судалгаанд дэвшүүлж байгаа хүлээн зөвшөөрөх алдааны хязгаар
- $deff$ - Түүврийн загварын нөлөөлөл

$z = 1.96$, $P = 0.67$, $deff = 2$, $e = 0.04 * p = 0.03$ гэсэн зохих утгуудыг өгч, эх олонлог бүрээс тооцоход дараах байдалтайгаар түүвэр олонлогийн хэмжээ тооцоологдсон. Үүнд:

Хүснэгт 1.1

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, орон нутгаар

№	Нийслэл, аймгийн нэр	Түүврийн нэгж	Эх олонлог	Түүвэр олонлог
1	Улаанбаатар хот	Байгууллага,	1,028,337	304
2	Орон нутаг	хэрэглэгч	1,165,751	356
	НИЙТ		2,194,088	660

Эх үүсвэр: Монгол улсын насанд хүрсэн хүн амын тоо, 2021 оны эцсийн байдлаар, Үндэсний статистикийн хороо, www.1212.mn

Хүснэгт 1.2

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, аймгуудаар

№	Нийслэл, аймгийн нэр	Эх олонлог	Түүвэр олонлог
1	Архангай	65,465	19
2	Баян-өлгий	69,774	20
3	Баянхонгор	60,286	18
4	Булган	43,329	12
5	Говь-Алтай	40,548	11
6	Говьсүмбэр	11,779	4
7	Дархан-Уул	71,163	20
8	Дорноговь	48,656	15
9	Дорнод	56,541	16
10	Дундговь	32,787	10
11	Завхан	50,908	15
12	Орхон	72,604	21
13	Өвөрхангай	79,897	23
14	Өмнөговь	58,564	14
15	Сүхбаатар	43,993	13
16	Сэлэнгэ	75,279	22
17	Төв	64,300	19
18	Увс	56,138	17
19	Ховд	59,367	18
20	Хөвсгөл	93,635	27
21	Хэнтий	54,024	16
22	Улаанбаатар	1,028,337	304
	НИЙТ	2,194,088	660

Эх үүсвэр: Монгол улсын хүн амын тоо, 2021 оны эцсийн байдлаар, Үндэсний статистикийн хороо, www.1212.mn

- Түүвэр цуглуулах хэлбэр:

Хэрэглэгчийн үнэлгээг цаасан болон онлайн хэлбэрээр зохион байгуулсан. Үүнд:

Хүснэгт 1.3

Хэрэглэгчийн үнэлгээний хуудсаар асуулгыг цуглуулах хэлбэр

Асуулга хуудасны хэлбэр	Хамрагдах бүс	Түүвэр олонлог
Цаасан	Улаанбаатар хот	304
Онлайн	Орон нутаг	356

Монгол улсын газар нутгийн хувьд тархмал бүтэцтэй тул хэрэглэгчийн үнэлгээг орон нутагт цаасаар зохион байгуулах боломж хязгаарлагдмал тул онлайнгаар зохион байгуулсан. Гэхдээ УБЕГ-ын бүртгэгчдээр дамжуулан зохион байгуулах нь судалгааны үнэ цэнийг бууруулах, үр дүнг зөрүүтэй гаргах эрсдэлтэй тул судалгааны багийн хувийн зохион байгуулалтын хэв маягаар зохицуулсан. Харин Улаанбаатар хотын 9 дүүргийн хэмжээнд хэрэглэгчийн үнэлгээг цаасан асуулгаар явуулсан тул судалгааны үр дүн бодитой гарах боломжийг бүрдүүлсэн.

- Түүвэр цуглуулах арга:

Хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ асуулга хуудасны судалгааны (questionnaire) аргаар зохион байгуулсан ба мэдээллийг цаасан болон онлайн эх сурвалжаар цуглуулсан. Асуулгын судалгааг Монгол улсын Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 сарын 15-ны өдрийн “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж” 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтад заасан ерөнхий загвараар боловсруулав. Асуулгын судалгаанд хоёроос сонгох асуулт, олон сонголтот асуулт, Лайкерт хэмжүүрийн асуулт, ач холбогдлыг үнэлэх хэмжүүр зэрэг асуултуудыг хамруулсан. Онлайн судалгааг Google forms өргөтгөлийг ашиглан мэдээллийг цуглуулсан ба цаасан судалгааг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдээс бодитоор сонгон цуглуулсан. Анхдагч судалгааг санамсаргүй түүврийн аргаар явуулж, холбогдох мэдээллийг цуглуулж, мэдээллийн боловсруулалтыг Microsoft excel, анхдагч мэдээллийг кодлох, боловсруулах, үр дүнг нэгтгэхэд SPSS 20.0 програмуудыг ашиглан тоон үр дүнг тооцоолж, холбогдох шинжилгээнүүдийг журамд заасан аргачлалаар гүйцэтгэв.

- Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын 2022 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн үр дүнгээр цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны саналыг гаргаж, Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг сайжруулах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн саналуудыг боловсруулав.

1.4 Судалгааны ажлын практик ач холбогдол

Энэхүү судалгаа нь дараах ач холбогдолтой. Үүнд:

1. Тухайн жилийн бүртгэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэрэглэгчдээр бодитоор үнэлүүлэх нь цаашид хэрэгжүүлэх бодлогын баримт бичгийг төлөвлөн сайжруулахад онцгой ач холбогдолтой.
2. Монгол Улсын Оюуны өмчийн газрын Зохиогчийн эрхийн гэрчилгээгээр баталгаажсан тусгай судалгааны арга зүйгээр хийгдэж буй тул академик бичилт, тооцоолол сайтай.

1.5 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд 21 аймаг болон Улаанбаатар хотын нийт 660 хэрэглэгч түүвэр олонлог хангагдан судлагдсан. Энэхүү анхдагч судалгааг Монгол улсын хэмжээнд 2022 оны 10 сарын 17-11 сарын 04-ний хооронд ажлын 10 хоногт багтаан мэдээллийг цуглуулж, орон даяар зохион байгуулсан. Судалгаанд нийт 450 иргэн, 210 хуулийн этгээд оролцсон. Судалгаанд оролцогчдыг бүс нутгийн байдлаар нь нарийвчлан харуулбал дараах бүтэцтэй байв. Үүнд:

Хүснэгт 1.4

Судалгаанд оролцогчдын оролцоо

Бүс нутаг	Иргэн		Хуулийн этгээд	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
Улаанбаатар хот	205	31.1	105	15.9
Орон нутаг	245	37.1	105	15.9
Нийт	450	68.2	210	31.8

Хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ иргэн болон аж ахуй нэгж байгууллагын оролцоог тэнцвэртэй байлгах чиглэлд онцгой анхаарч ажилласан. Харин судалгаанд хамрагдсан 450 иргэний 305 нь иргэний улсын бүртгэлээс, 145 нь эд хөрөнгийн эрхийн

улсын бүртгэлийн үйлчилгээг хамгийн сүүлд сонгон үйлчлүүлэх хугацаандаа судалгаанд хамрагджээ. Уг судалгаанд нийт 210 хуулийн этгээд хамрагдсан ба хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр 171 нь, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр 39 нь үйлчлүүлж байх хугацаандаа судалгаанд оролцсон байна.

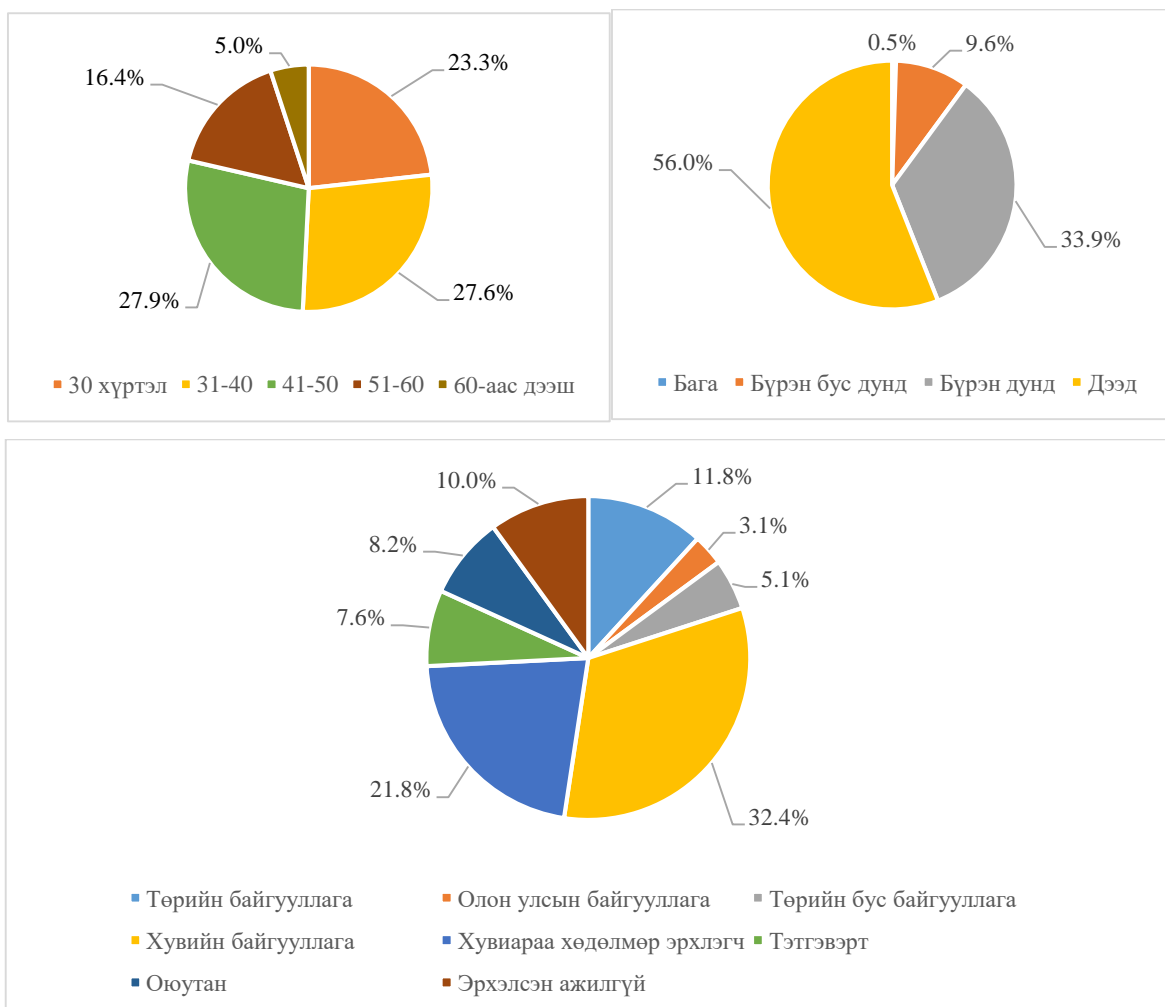
Судалгаанд оролцсон иргэдийн мэдээлэл:

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд Монгол улсын хэмжээнд 450 иргэн хамрагдсан ба нийт судалгаанд оролцогчдын 53.0 хувь нь орон нутгаас, 47.0 хувь нь Улаанбаатар хотоос түүвэр олонлог хангагдан оролцсон.

Судалгаанд оролцогч иргэдийн хүн ам зүйн үзүүлэлтийг нэгтгэн харуулбал доорх байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 1.1

Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүн ам зүйн үзүүлэлтүүд

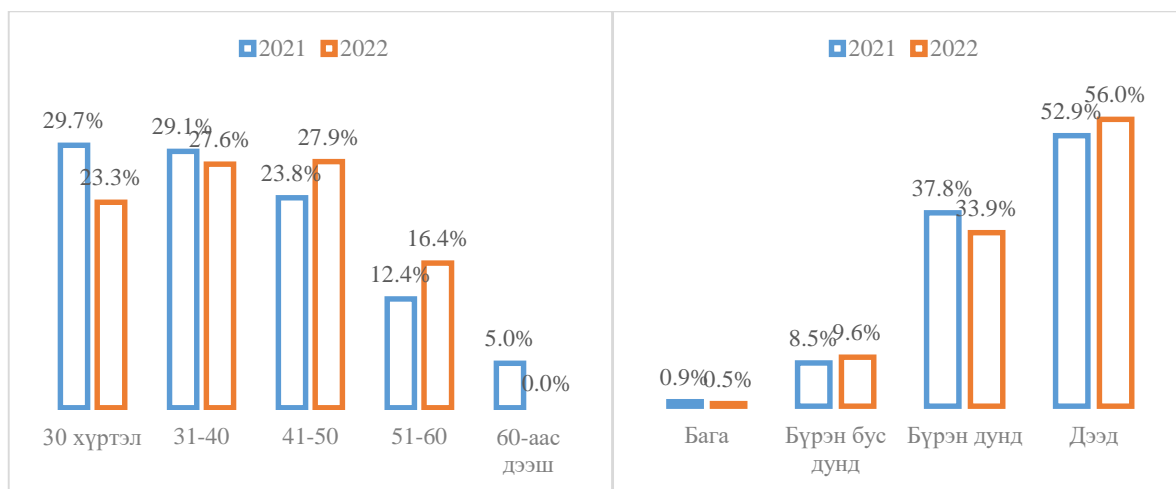


Судалгаанд оролцогчдын 47.8 хувь нь эрэгтэй, 52.2 хувь нь эмэгтэй хэрэглэгчид байв. Мөн судалгаанд оролцогчдын насны ялгаатай байдлыг авч үзвэл 23.3 хувь нь 30 хүртэлх насны, 27.6 хувь нь 31-40 насны, 27.9 хувь нь 41-50 насны, 16.4 хувь нь 51-60 насны, үлдэх 5.0 хувь нь 60-аас дээш насны хэрэглэгчид эзэлж байна. Судалгаанд оролцсон иргэдийн 56.0 хувь нь дээд боловсролтой, 33.9 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 9.6 хувь нь бүрэн бус дунд боловсролтой, 0.5 хувь нь бага боловсролтой байв. Харин ажил эрхлэлтийн байдлыг авч үзвэл 32.4 хувь нь хувийн байгууллагад, 21.8 хувь нь хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 11.8 хувь нь төрийн байгууллагад, 10.0 хувь нь эрхэлсэн ажилгүй, 8.2 хувь нь оюутан, 7.6 хувь нь тэтгэвэрт, 5.1 хувь нь төрийн бус байгууллагад, 3.1 хувь нь олон улсын байгууллагад харьяалалтай байна.

Харин судалгаанд оролцсон иргэдийн хүн ам зүйн үзүүлэлтийг өмнөх жилийн мөн үетэй зэрэгцүүлэн үзвэл дараах байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 1.2

Судалгаанд оролцсон иргэдийн насны болон боловсролын түвшингийн үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар

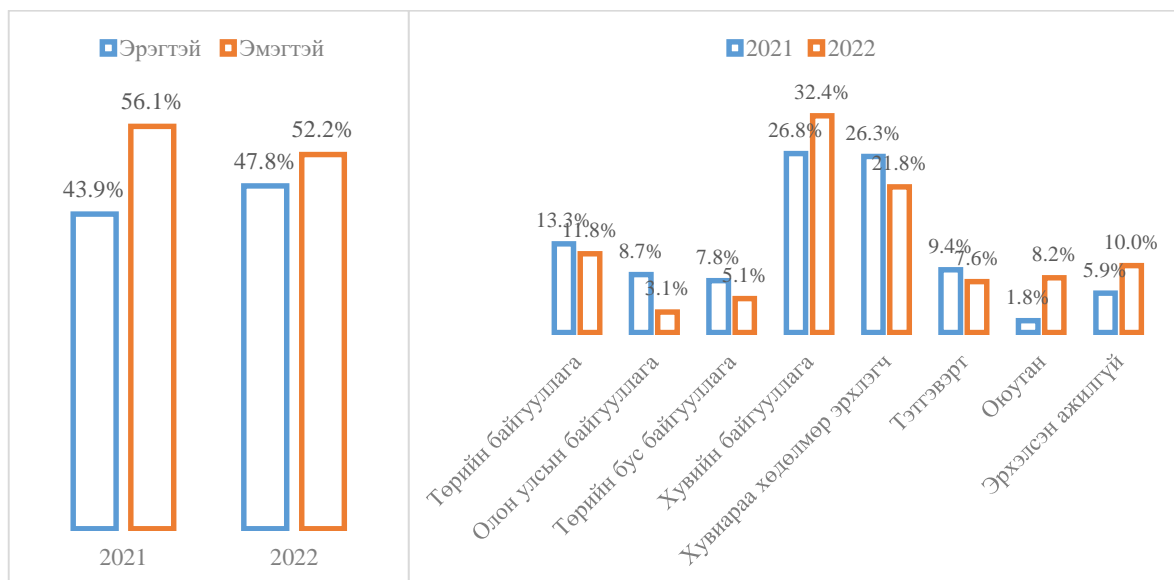


Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны хүн ам зүйн үзүүлэлтийг өмнөх жилийн үзүүлэлттэй зэрэгцүүлэн үзэхэд насны ялгаатай байдал нь өмнөх жилийн судалгаанаас 30 хүртэлх насны хэрэглэгчид 3.4 пункт, 31-40 хүртэлх насны хэрэглэгчид 1.5 пунктээр, 60-аас дээш насны хэрэглэгчид 5.0 пунктээр буурч, 41-50 насны хэрэглэгчид 4.1 пункт, 51-60 насны хэрэглэгчид 4.0 пунктээр тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна. Боловсролын түвшин нь өмнөх жилийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үзүүлэлттэй зэрэгцүүлэн үзэхэд бага боловсролтой хэсэг нь 0.4 пункт, бүрэн дунд

боловсролтой хэсэг нь 3.9 пунктээр тус тус буурсан бол бүрэн бус дунд боловсролтой хэсэг нь 1.1 пунктээр нэмэгдэж, дээд боловсролтой хэсэг нь 3.1 пунктээр буурсан байна.

Зураг 1.3

Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүйс болон ажил эрхлэлтийн байдлын үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



Харин судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хүйсийн ялгаатай байдлыг өмнөх оны мөн үетэй зэрэгцүүлэн үзэхэд 2022 оны судалгаанд эрэгтэй хэрэглэгчийн эзлэх жингийн өөрчлөлт 3.9 пунктээр нэмэгдсэн. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ажил эрхлэлтийн түвшинг авч үзэхэд төрийн байгууллагад ажиллагсад 1.5 пункт, олон улсын байгууллагад ажиллагсад 5.6 пункт, төрийн бус байгууллагад ажиллагсад 2.7 пункт, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид 4.5 пункт, тэтгэвэрт 1.8 пунктээр буурсан бол хувийн байгууллагад ажиллагсад 5.6 пункт, оюутан 6.4 пункт, эрхэлсэн ажилгүй иргэд 4.1 пунктээр тус тус өссөн зэрэгцүүлэлт харагдаж байна.

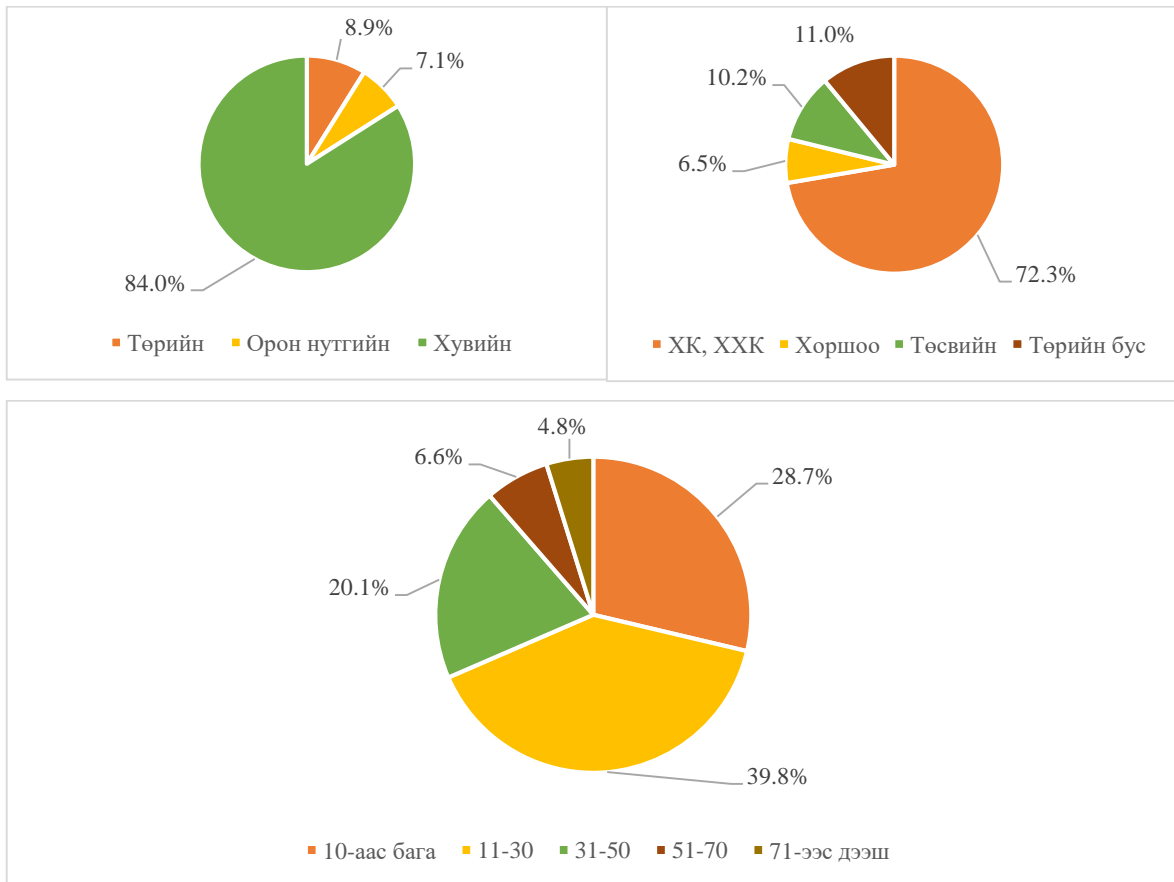
Судалгаанд оролцсон байгууллагын мэдээлэл:

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд Монгол улсын хэмжээнд 210 байгууллага хамрагдсан ба нийт судалгаанд оролцогчдын 50.0 хувь нь орон нутгаас, 50.0 хувь нь Улаанбаатар хотоос түүвэр олонлог хангагдан оролцсон.

Судалгаанд оролцогч хуулийн этгээдийн ерөнхий үзүүлэлтийг нэгтгэн харуулбал доорх байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 1.4

Судалгаанд оролцсон байгууллагуудын ерөнхий үзүүлэлтүүд



Судалгаанд оролцогч байгууллагуудыг өмчийн хэлбэрээр нь авч үзвэл 84.0 хувь нь хувийн өмчийн байгууллага, 10.9 хувь нь төрийн өмчийн байгууллага, үлдэх 5.7 хувь нь орон нутгийн өмчийн байгууллагууд оролцсон. Судалгаанд оролцсон байгууллагуудын хэлбэрийг авч үзэхэд 72.3 хувь нь ХХК, ХК, 11.0 хувь нь төрийн бус байгууллага, 10.2 хувь нь төсвийн байгууллага, үлдэх 6.5 хувь нь хоршоо зэрэг байгууллагууд оролцжээ. Тухайн байгууллагуудын ажилчдын тоог тодруулахад 28.7 хувь нь 10-аас бага, 39.8 хувь нь 11-30, 20.1 хувь нь 31-50, 6.6 хувь нь 51-70, 4.8 хувь нь 71-ээс дээш тооны ажиллагсадтай байв. УБЕГ-ын хуулийн этгээдийн бүртгэл болон эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг өмчийн болон хэлбэрийн ялгаатай байдлаас үл хамааран бүхий л байгууллагууд үйлчлүүлдэг болох нь дээрх үр дүнд тодорхой байна.

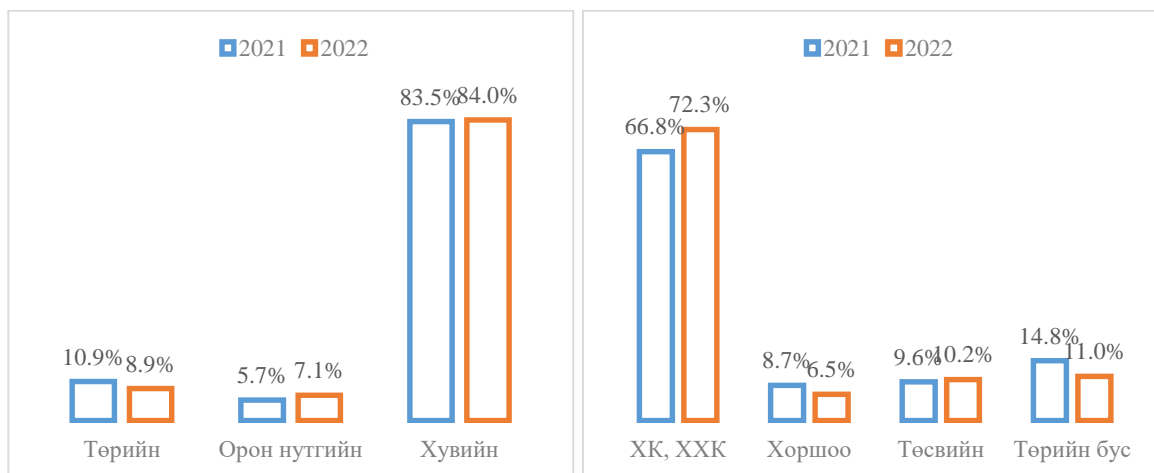
Харин судалгаанд оролцсон байгууллагуудын ерөнхий үзүүлэлтийг өмнөх жилийн мөн үетэй зэрэгцүүлснийг зураг 1.5-д харуулав.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний 2022 оны судалгаанд хамрагдсан байгууллагын ерөнхий үзүүлэлтийг өмнөх жилийн үзүүлэлттэй зэрэгцүүлэн үзэхэд байгууллагын

өмчийн хэлбэр нь өмнөх жилийн судалгаанаас төрийн өмчийн байгууллага нь 3.9 пункт, орон нутгийн байгууллагууд 3.7 пунктээр нэмэгдэж, хувийн байгууллагууд нь 7.5 пунктээр буурсан үзүүлэлттэй байна.

Зураг 1.5

Судалгаанд оролцсон байгууллагын өмчийн хэлбэр болон байгууллагын хэлбэрийн үзүүлэлт, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



Байгууллагын хэлбэр нь өмнөх жилийн судалгаанд хамрагдсан байгууллагын үзүүлэлттэй зэрэгцүүлэн үзэхэд ХК, ХХК-ийн хэлбэртэй байгууллагын хэсэг нь 5.5 пункт, төсвийн байгууллагын хэлбэр нь 0.6 пунктээр тус тус өссөн, харин хоршоо нь 3.2 пункт, төрийн бус хэлбэртэй байгууллага нь 3.8 пунктээр тус тус буурсан байна.

Уг судалгааны ажлын нэгдүгээр бүлэгт Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд хандах хэрэглэгчийн үнэлгээг гүйцэтгэхэд ашигласан арга зүй, зорилго, зорилт, түүвэрлэлтийн арга зүй, судалгааны давуу тал болон судалгаанд хамрагдсан оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг дэлгэрэнгүй харуулав.

Энэхүү судалгааны тайлангийн агуулгын дагуу хоёрдугаар бүлэгтээ Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээ нь зах зээлд хэрхэн танигдсан байдлыг дэлгэрэнгүй тайлагнах ба өмнөх жилийн мөн үетэй харьцуулсан үр дүнг нарийвчлан зэрэгцүүлэх юм.

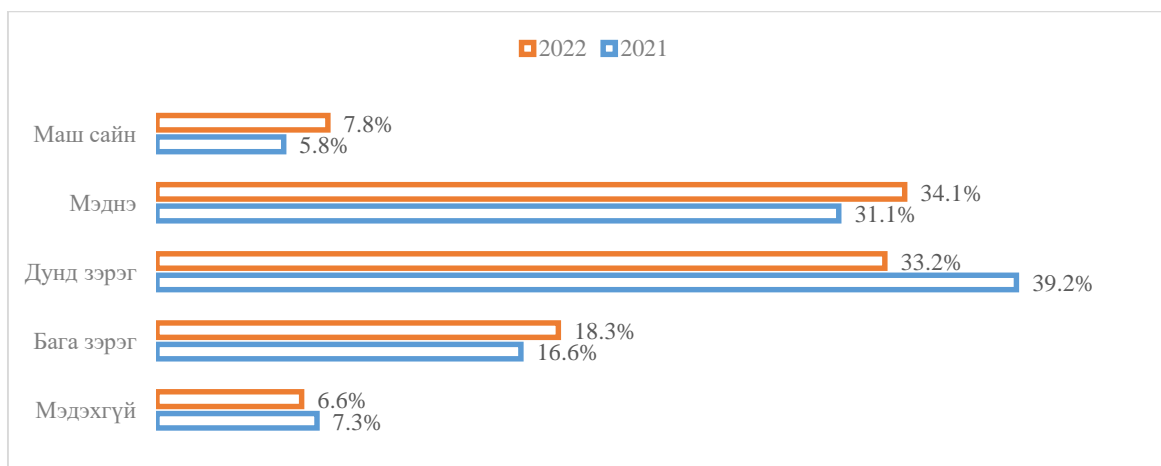
2. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА НЬ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ТАНИГДСАН БАЙДАЛ

2.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн мэдлэг

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний олон нийтэд танигдсан байдлыг судалгаанд оролцогч 660 иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагуудаар үнэлүүлэхэд 6.6 хувь нь мэдэхгүй, 18.3.6 хувь нь бага зэрэг мэддэг, 33.2 хувь нь дунд зэрэг мэддэг, 34.1 хувь нь мэддэг, 7.8 хувь нь маш сайн мэддэг гэж хариулсан. Үүнээс үзэхэд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг 80 орчим хувь нь дундаас дээш түвшний мэдлэгтэй байгааг харуулж байна. Улсын бүртгэлийн байгууллагын олон нийтэд танигдсан байдлыг өмнөх жилийн мөн үетэй зэрэгцүүлж харуулбал дараах байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 2.1

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар

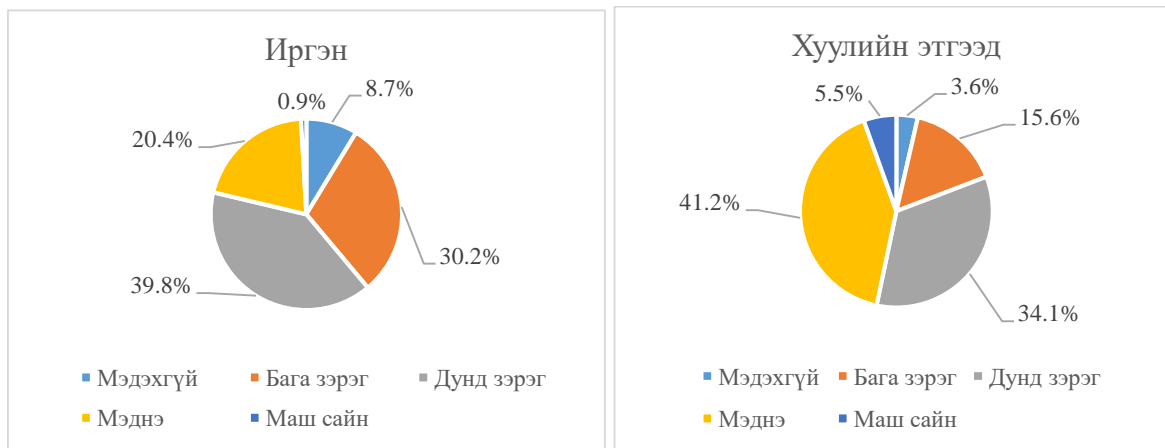


Судалгаанд хамрагдсан нийт 660 иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээ хэрхэн танигдсан байдлыг өмнөх жилийн мөн үетэй харьцуулахад маш сайн мэддэг байдал нь 2.0 пункт, мэддэг байдал нь 3.0 пунктээр, бага зэрэг мэддэг байдал нь 1.7 пунктээр өсөж, дунд зэрэг мэддэг байдал нь 6.7 пункт, мэддэггүй нь 0.7 пунктээр тус тус буурчээ. Өмнө жилийн болон энэ жилийн судалгаанд оролцогчдын тоо болон судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн түүвэр ялгаатай тул шууд зэрэгцүүлэхэд учир дутагдалтай хэдий ч байгууллагын бодлого боловсруулагчдад зэрэгцүүлэлт хийж харах нь ач холбогдол өндөртэй юм. Улсын

бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон аж ахуй нэгж байгууллагын ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл дараах байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 2.2

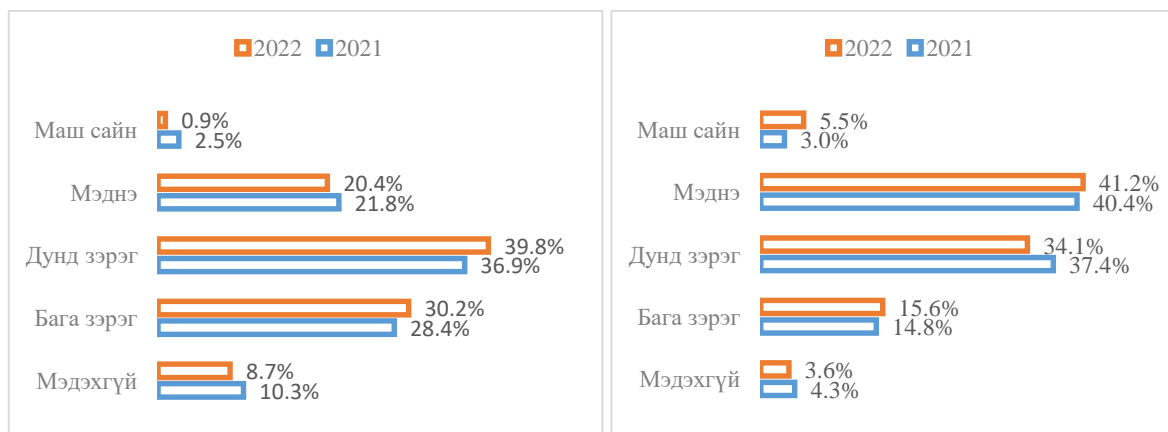
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээдийн үнэлсэн байдал



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг мэддэг эсэхийг судалгаанд оролцсон иргэдээс тодруулахад 8.7 хувь нь мэдэхгүй, 30.2 хувь нь бага зэрэг мэддэг, 39.8 хувь нь дунд зэрэг мэддэг, 20.4 хувь нь мэддэг, 0.9 хувь нь маш сайн мэддэг гэж хариулсан. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 3.6 хувь нь мэдэхгүй, 15.6 хувь нь бага зэрэг мэддэг, 34.1 хувь нь дунд зэрэг мэддэг, 41.2 хувь нь мэддэг, 5.5 хувь нь маш сайн мэддэг байна. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх хуулийн этгээдийн мэдлэг нь иргэдээс харьцангуй өндөр байна.

Зураг 2.3

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээдийн үнэлсэн байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



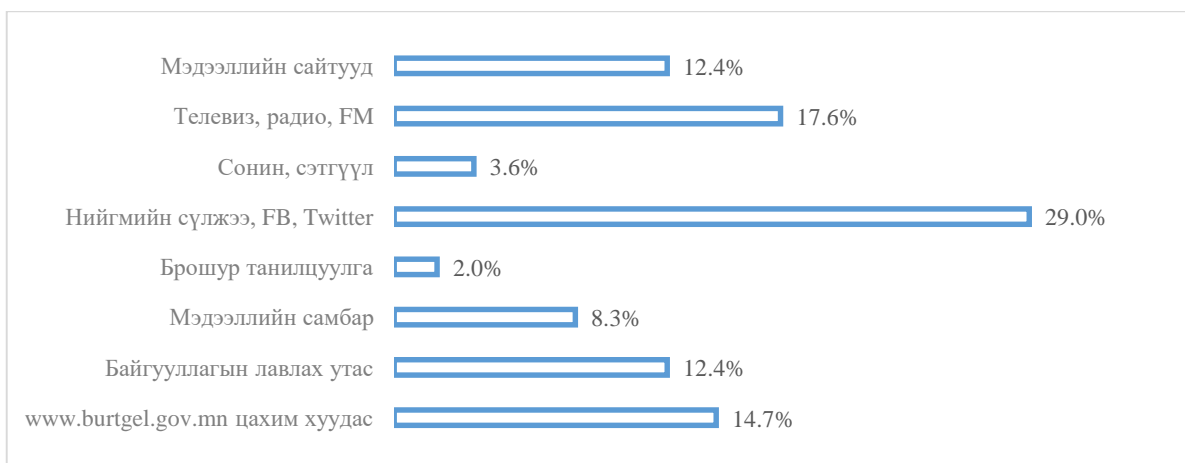
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээд хэрхэн үнэлсэн байдлыг өмнөх жилийн мөн үетэй зэрэгцүүлж харуулсан байдлыг зураг 2.3-т харуулав. Иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг өмнөх жилийн судалгааны мөн үетэй зэрэгцүүлэн үзэхэд маш сайн мэддэг байдал нь 1.6 пункт, мэддэг байдал нь 1.4 пункт, мэддэггүй байдал 2.6 пунктээр буурч, дунд зэрэг мэддэг байдал нь 2.9 пункт, бага зэрэг мэддэг байдал нь 1.8 пунктээр өссөн байна. Харин хуулийн этгээдийн хувьд дунд зэрэг мэддэг байдал нь 3.3 пункт, мэддэггүй байдал нь 0.7 пунктээр буурсан байхад маш сайн мэддэг байдал нь 2.5 пункт, мэддэг байдал нь 0.8 пункт, бага зэрэг мэддэг байдал нь 0.8 пунктээр өссөн байна. Үүнээс харахад хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдлэг өссөн ч иргэдийн хувьд бага зэрэг пунктээр буурсан дүр зураг харагдаж байна.

2.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг авч буй эх сурвалжууд

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг аль сувгаас авдаг болохыг тодруулахад дараах үр дүн гарсан.

Зураг 2.4

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, хувиар

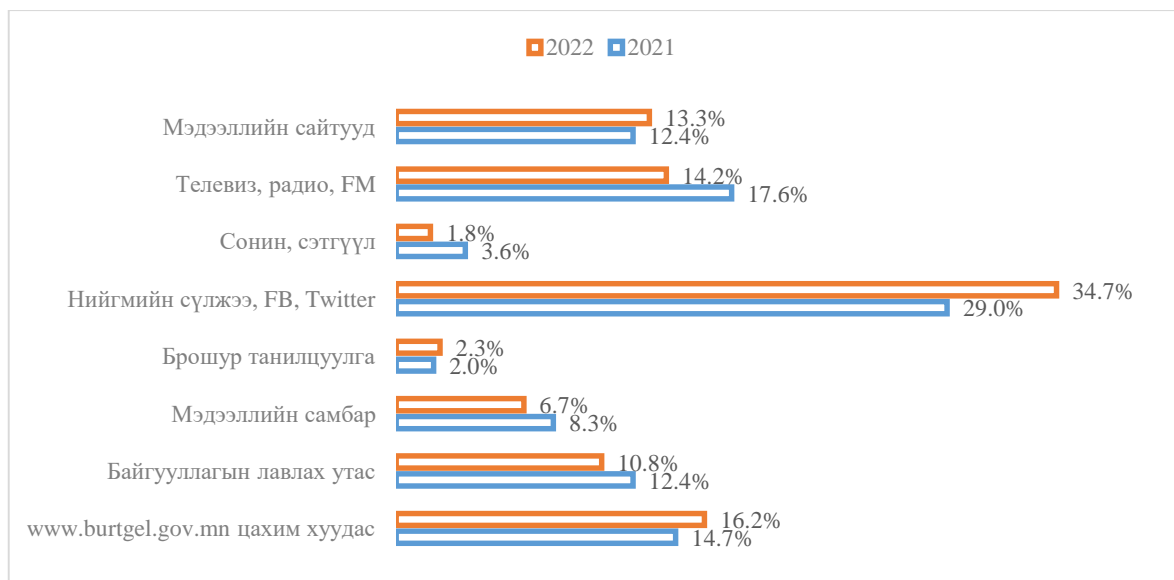


Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг 29.0 хувь нь нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter), 17.6 хувь нь телевиз, радио, FM-ээс, 14.7 хувь нь www.burtgel.gov.mn цахим хаягнаас, 12.4 хувь нь бусад мэдээллийн сайтаас, 12.4 хувь нь байгууллагын лавлах утаснаас, 8.3 хувь нь мэдээллийн самбараас 3.6 хувь нь сонин сэтгүүлээс, 2.0 хувь нь брошур танилцуулгаас мэдээллийг авдаг гэж

хариулсан. Харин өмнөх жилийн судалгааны үр дүнтэй энэ жилийн судалгааны үр дүнг зэрэгцүүлэн харвал дараах байдалтай байна.

Зураг 2.5

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар

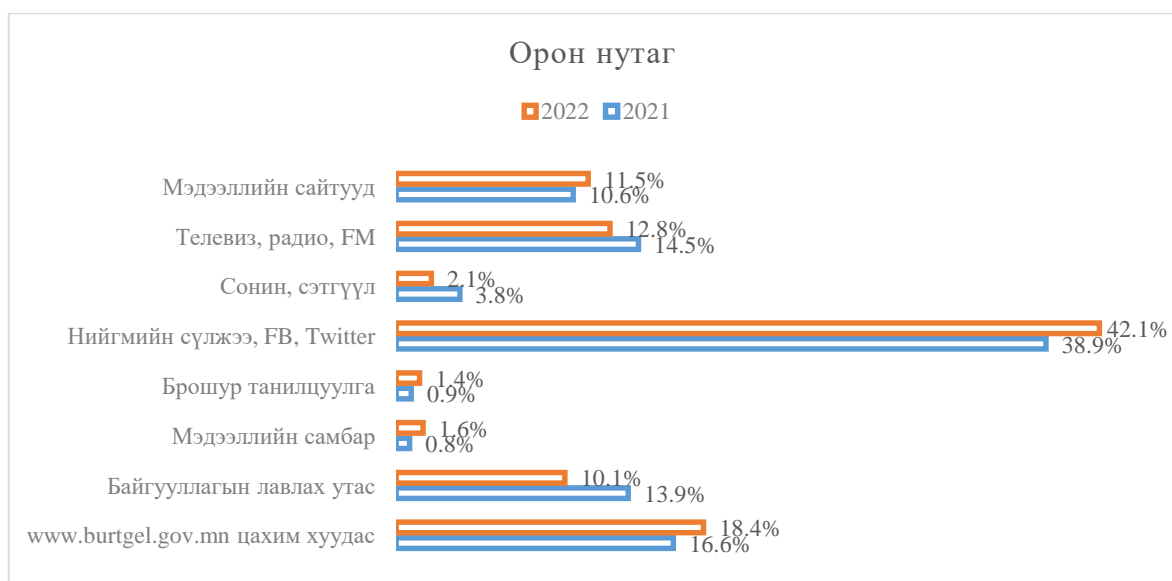
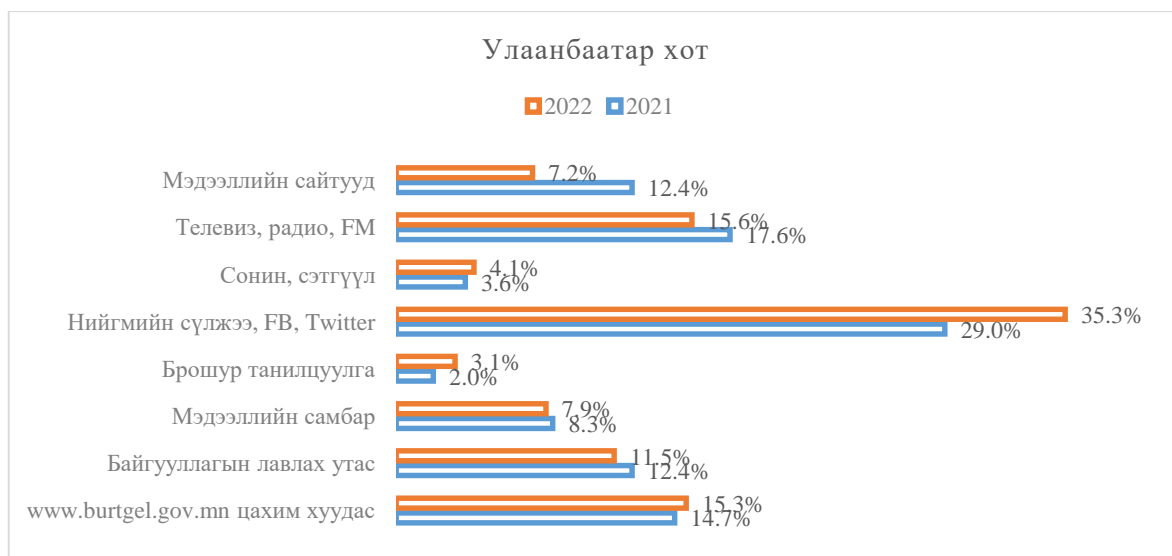


Хэрэглэгчид нь улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хаанаас олж авдаг болохыг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлэн харахад мэдээллийн сайтууд 0.9 пунктээр, нийгмийн сүлжээ 5.7 пунктээр, брошур танилцуулга 0.3 пунктээр, www.burtgel.gov.mn цахим хуудас 1.5 пунктээр тус тус өссөн бол телевиз, радио, FM 3.4 пунктээр, сонин сэтгүүл, 1.8 пунктээр, мэдээллийн самбар 1.6 пунктээр, байгууллагын лавлах утас 1.8 пунктээр тус тус буурсан байна.

Улаанбаатар хотын иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагын хувьд мэдээлэл авч буй сувгууд нь өмнөх оны үр дүнтэй харьцуулахад мэдээллийн сайтууд 5.2 пунктээр, телевиз, радио, FM 2.0 пунктээр, мэдээллийн самбар 0.4 пунктээр, байгууллагын лавлах утас 0.9 пунктээр тус тус буурчээ. Харин сонин сэтгүүл 0.5 пунктээр, нийгмийн сүлжээ 6.3 пунктээр, брошур танилцуулга 1.1 пунктээр, www.burtgel.gov.mn цахим хуудас 2.5 пунктээр тус тус өссөн үр дүн харагдаж байна. Улаанбаатар хотын иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагын хувьд нийгмийн сүлжээний хэрэглээ эрс нэмэгдсэн бөгөөд телевиз, радио, FM-ийн хэрэглээ харьцангуй багассан дүр зураг харагдаж байна.

Зураг 2.6

Мэдээллийг хүлээн авч буй эх сурвалж, Улаанбаатар болон орон нутгийн ялгаатай байдлаар, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



Мэдээлэл авч буй эх сурвалжийг орон нутгийн иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагын хувьд мэдээлэл авч буй сувгууд нь өмнөх оны үр дүнтэй харьцуулахад телевиз, радио, FM-ээс авах мэдээлэл 1.7 пунктээр, сонин сэтгүүл 1.7 пунктээр, байгууллагын лавлах утас 2.8 пунктээр тус тус буурсан. Харин мэдээллийн сайтууд 0.9 пункт, нийгмийн сүлжээ 2.2 пунктээр, брошур танилцуулга 0.5 пунктээр, мэдээллийн самбар 0.8 пунктээр, www.burtgel.gov.mn цахим хуудас 1.8 пунктээр тус тус мэдээлэл авах эх сурвалжийн хэрэглээ нь нэмэгдсэн байна. Орон нутгийн иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагын мэдээлэл авдаг эх сурвалжид эрс өөрчлөлт

ажиглагдсангүй. Орон нутгийн иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагын мэдээллийг авдаг эх сурвалж нь голдуу уламжлалт хэв маягтай байна.

Үйлчилгээний байгууллагаар үйлчлүүлж буй орчин цагийн хэрэглэгчдийн мэдээллийг авч буй суваг нь илүү сошиал медиа тал руугаа хөгжиж буй тул Улаанбаатар хотын хэрэглэгчдийн хувьд ухаалаг төхөөрөмжид суурилж мэдээллийн эх сурвалжийг бэлтгэх, харин орон нутгийн хэрэглэгчдийн хувьд мэдээллийн самбар, байгууллагын мэдээллийн сайтуудыг ашиглах байдлаар мэдээллийн эх сурвалжийг нэмэгдүүлэх нь ач холбогдолтой.

2.3 Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт

Энэхүү судалгаанд нийт 450 иргэн оролцсон ба иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр давхардсан тоогоор 534, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг давхардсан тоогоор 202 иргэн авсан байна.

Хүснэгт 2.1

Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал

Иргэний улсын бүртгэл	Хувь
Улсын бүртгэлд бүртгүүлэх (төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах)	40.2%
Үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл	13.2%
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх	11.1%
Лавлагаа авах	35.5%

Судалгаанд оролцогчдын иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээнээс төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт авах зэрэг улсын бүртгэлд бүртгүүлэх үйлчилгээг 40.2 хувь, улсын бүртгэлийн лавлагаа авах үйлчилгээг 35.5 хувь, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх үйлчилгээг 11.1 хувь, үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэлийн үйлчилгээг 13.2 хувь нь авсан байна. Уг үр дүнг өмнөх оны судалгааны үр дүнг зэрэгцүүлж хүснэгт 2.2-д харуулав.

2022 онд иргэний улсын бүртгэлд бүртгүүлэх буюу төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах үйлчилгээ нь өмнөх оноос 1.5 пунктээр, үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл 1.6 пунктээр, лавлагаа авах үйлчилгээ 1.1 пунктээр тус тус өссөн.

Хүснэгт 2.2

**Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал,
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Иргэний улсын бүртгэл	2021	2022	Өөрчлөлт
Улсын бүртгэлд бүртгүүлэх (төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах)	38.7%	40.2%	1.5
Үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл	11.6%	13.2%	1.6
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх	15.3%	11.1%	- 4.2
Лавлагаа авах	34.4%	35.5%	1.1

Харин улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хэсэлт хийлгэх үйлчилгээ нь 4.2 пунктээр тус тус өссөн байна.

2.4 Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт

Энэхүү судалгаанд нийт 230 хуулийн этгээд оролцсон ба хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр давхардсан тоогоор 226, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг давхардсан тоогоор 130 аж ахуй нэгж байгууллагууд үйлчлүүлсэн байна.

Хүснэгт 2.3

**Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн
аж ахуй нэгж байгууллагын байдал**

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	Хувь
Улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх	27.2%
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх	34.5%
Улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх	5.1%
Тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах	9.3%
Лавлагаа авах	23.9%

Судалгаанд оролцогчдын хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээнээс улсын бүртгэл өөрчлөлт хийх үйлчилгээг 32.8 хувь, лавлагаа авах үйлчилгээг 22.6 хувь, улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх үйлчилгээг 24.6 хувь, тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах үйлчилгээг 11.1 хувь, улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх үйлчилгээг 4.9 хувь нь авсан байна. Уг үр дүнг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлснийг хүснэгт 2.4-д харуулав.

Хүснэгт 2.4

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	2021	2022	Өөрчлөлт
Улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх	24.6%	27.2%	2.6
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх	32.8%	34.5%	1.7
Улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх	4.9%	5.1%	0.2
Тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах	11.1%	9.3%	-1.8
Лавлагаа авах	22.6%	23.9%	1.3

2022 онд хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх үйлчилгээ нь 2.6 пунктээр, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх үйлчилгээ нь 1.7 пунктээр, улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх үйлчилгээ нь 0.2 пунктээр, лавлагаа авах үйлчилгээ 1.3 пунктээр тус тус өссөн байна. Харин тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах үйлчилгээ нь 1.8 пунктээр буурсан үзүүлэлттэй байна.

2.5 Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал ба өмнөх жилийн харьцуулалт

Судалгаанд эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр давхардсан тоогоор 187 иргэн, 130 аж ахуй нэгж байгууллага үйлчлүүлсэн байна.

Хүснэгт 2.5

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн иргэд

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	Хувь
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	23.4%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	14.3%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдах худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	20.3%
Үнэгүй хувьчилсан орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхны баталгаажуулалт, бүртгэл	8.4%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	15.6%
Бусад бүртгэл – бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах, хаяг талбай өөрчлөх	6.8%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	11.2%

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хувьд эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээнээс 23.4 хувь нь үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны

бүртгэлийн үйлчилгээг, 20.3 хувь нь өмчлөгч өөрчлөх (худалдах худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ) үйлчилгээг, 15.6 хувь нь барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох үйлчилгээ, 14.3 хувь нь газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл, 11.2 хувь нь хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгах, цуцлах, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа авах үйлчилгээг, 8.4 хувь нь үнэгүй хувьчилсан орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхнц баталгаажуулалт, бүртгэлийн үйлчилгээг, 6.8 хувь нь бусад бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн байна.

Уг үр дүнг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлснийг хүснэгт 2.6-д харуулав.

Хүснэгт 2.6

**Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн иргэд,
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	2021	2022	Өөрчлөлт
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	32.9%	23.4%	-9.5%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	17.6%	14.3%	- 3.3%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдах худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	20.2%	20.3%	-0.1%
Үнэгүй хувьчилсан орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхны баталгаажуулалт, бүртгэл	8.0%	8.4%	0.4%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	9.9%	15.6%	6.7%
Бусад бүртгэл – бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах, хаяг талбай өөрчлөх	8.5%	6.8%	-2.7%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	4.9%	11.2%	7.3%

Өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй энэ жилийн үр дүнг харьцуулахад үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл 9.5 пунктээр, газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл 3.3 пунктээр, өмчлөгч өөрчлөх бүртгэл 0.1 пунктээр, бүртгэл өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа мэдээлэл авах, хаяг талбайр өөрчлөх зэрэг бүртгэл 2.7 пунктээр тус тус буурсан. Харин үнэгүй хувьчилсан

орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхын баталгаажуулалт хийх бүртгэл 6.7 пунктээр, хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгах, цуцлах, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа авах үйлчилгээ 7.3 пунктээр, барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох бүртгэл 6.7 хувиар тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгт 2.7

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн байгууллагууд

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	Хувь
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	23.3%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	12.8%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдан, худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	20.4%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	14.6%
Бусад бүртгэл – Бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах	12.4%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	16.5%

Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдүүдийн хувьд эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээнээс 23.3 хувь нь үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэлийн үйлчилгээгээр, 20.4 хувь нь өмчлөгч өөрчлөх үйлчилгээгээр, 16.5 хувь нь хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт лавлагааны үйлчилгээгээр, 14.6 хувь нь барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох үйлчилгээгээр, 12.8 хувь нь газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэлийн үйлчилгээгээр, 12.4 хувь нь бусад бүртгэл буюу бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа мэдээлэл авах зэрэг үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн байна.

Уг үр дүнг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлснийг хүснэгт 2.8-д харуулав.

Хүснэгт 2.8

**Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн
хуулийн этгээд, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	2021	2022	Өөрчлөлт
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	21.5%	23.3%	1.8%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	13.1%	12.8%	-0.3%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдан, худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	21.5%	20.4%	-1.1%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	17.0%	14.6%	3.4%
Бусад бүртгэл – Бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах	10.8%	12.4%	1.6%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	17.1%	16.5%	- 1.6%

Өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй энэ жилийн үр дүнг харьцуулахад газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл 0.3 пунктээр, өмчлөгч өөрчлөх бүртгэл 1.1 пунктээр, хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт лавлагааны бүртгэл 1.6 пунктээр тус тус буурсан. Харин үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл 1.8 пунктээр, бусад бүртгэл 1.6 пунктээр, барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох бүртгэлийн үйлчилгээ нь 1.6 хувиар тус тус өссөн байна.

2.6 Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд ба сэтгэл ханамжид нийцсэн үйлчилгээ

Судалгаанд хамрагдсан нийт 660 иргэн, аж ахуй нэгж байгууллага нь давхардсан тоогоор 1172 байрлалаас бүртгэлийн үйлчилгээг 2022 онд авсан байна. Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 44.2 хувь нь нэг цэгийн үйлчилгээгээр, 21.2 хувь нь ТҮЦ машинаар, 20.3 хувь нь улсын бүртгэлийн хэлтсээр, 14.3 хувь нь E-Mongolia цахим порталаар улсын бүртгэлийн үйлчилгээг авсан байна.

Зураг 2.7

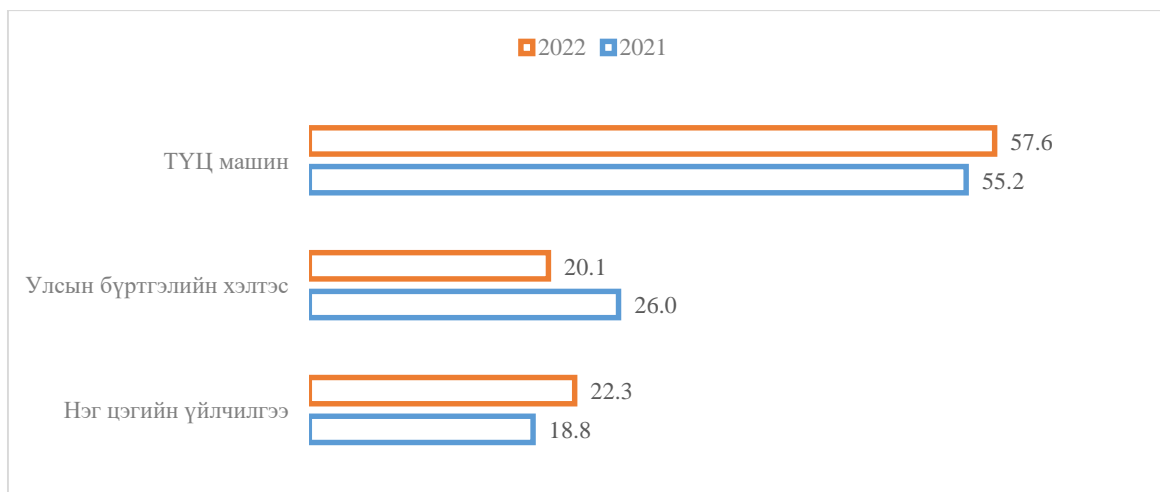
Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд, Улаанбаатар хот болон орон нутгийн ялгаатай байдлаар



Харин судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдүүдийн хувьд 49.4 хувь нь нэг цэгийн үйлчилгээгээр, 19.2 хувь нь улсын бүртгэлийн хэлтсээр, 17.1 хувь нь E-Mongolia цахим порталаар, 14.3 хувь нь ТҮЦ машинаар үйлчилгээг авчээ. Харин өмнө жилийн судалгааны асуулгад тусгасан ижил хариулттай сонголтыг зэрэгцүүлэн харуулбал доорх байдалтай байна.

Зураг 2.8

Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



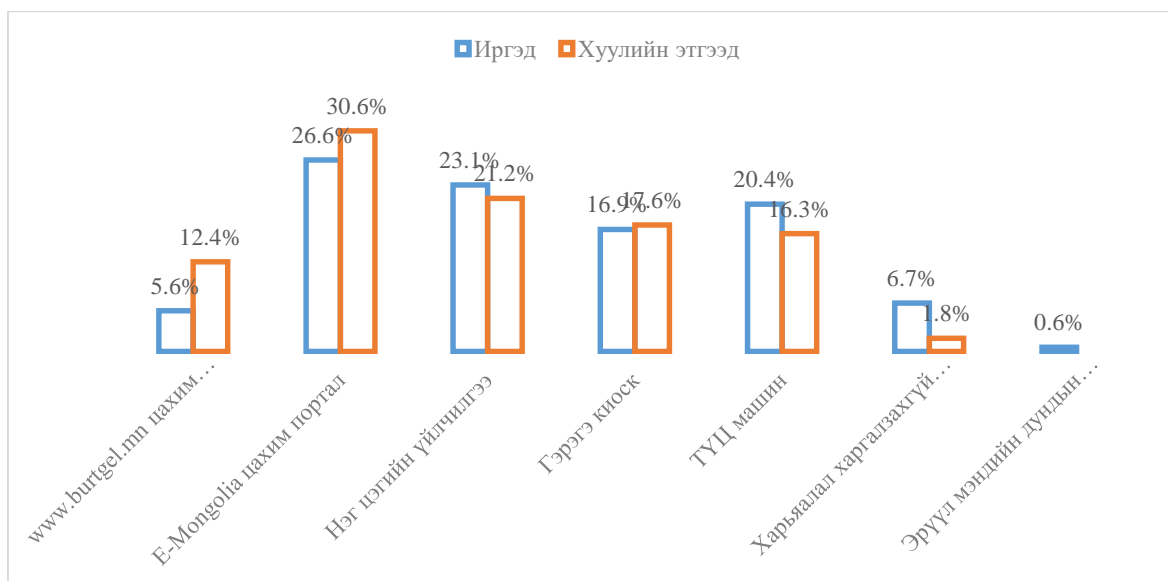
Бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүдийг өмнөх оны судалгааны үр дүнгээр зэрэгцүүлэхэд нэг цэгийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэгчид 3.5 пунктээр, ТҮЦ машинаар үйлчлүүлэх нь 2.4 пунктээр тус тус нэмэгдэж, улсын бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлэгчид нь 4.9 пунктээр буурсан үзүүлэлттэй байна. Нэг

цэгийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэгчдийн тоо өссөн болон бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлэгчдийн тоо буурсан нь Улаанбаатар хотод ихээхэн тоологдсон.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2022 онд хэрэгжүүлсэн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээг иргэн, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид нь дараах байдлаар үнэлсэн.

Зураг 2.9

Улсын бүртгэлийн байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, иргэд болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар

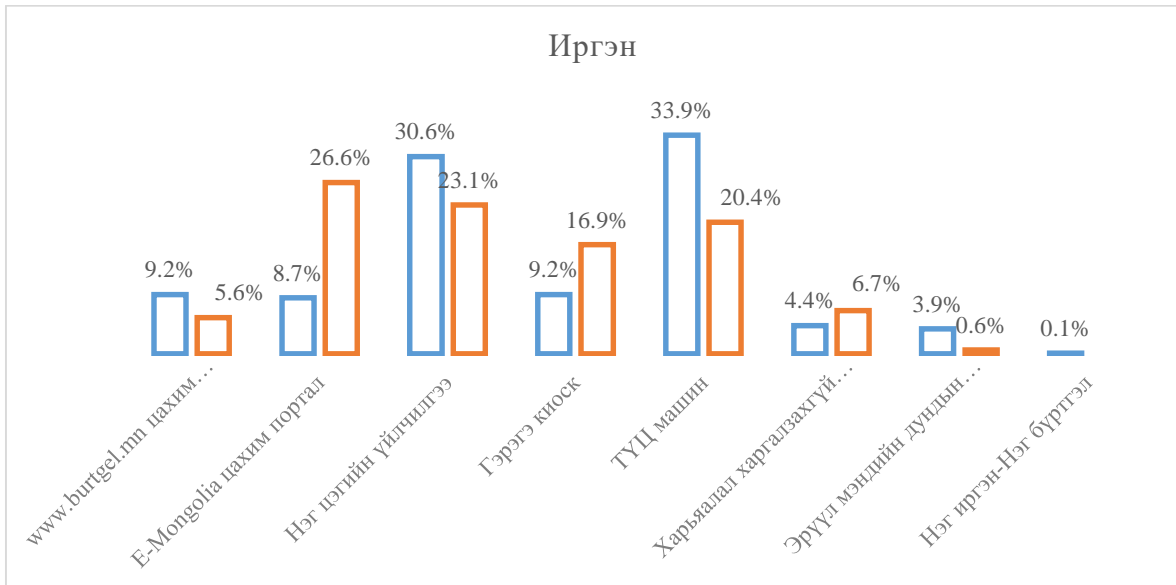


Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын 2022 онд сайжруулан нэвтрүүлсэн E-Mongolia цахим порталд 26.6 хувь, нэг цэгийн үйлчилгээнд 23.1 хувь, ТҮЦ машинд 20.4 хувь, гэрэгэ киоск үйлчилгээнд 16.9 хувь, харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээнд 6.7 хувь, байгууллагын цахим хуудасны үйлчилгээнд 5.6 хувь, эрүүл мэндийн дундын мэдээллийн системд 0.6 хувь нь сэтгэл ханамж өндөр байна. Харин судалгаанд хамрагдсан нийт хуулийн этгээдийн хувьд E-Mongolia цахим порталд 30.6 хувь, нэг цэгийн үйлчилгээнд 21.2 хувь, гэрэгэ киоск 12.4 хувь, харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээнд 1.6 хувь нь сэтгэл ханамж сайтай байгаагаа илэрхийлсэн.

2021 онд хийгдсэн улсын бүртгэлийн байгууллагын сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээний тоон үр дүнг энэ жилийн судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлэн харуулбал дараах байдалтай байна.

Зураг 2.10

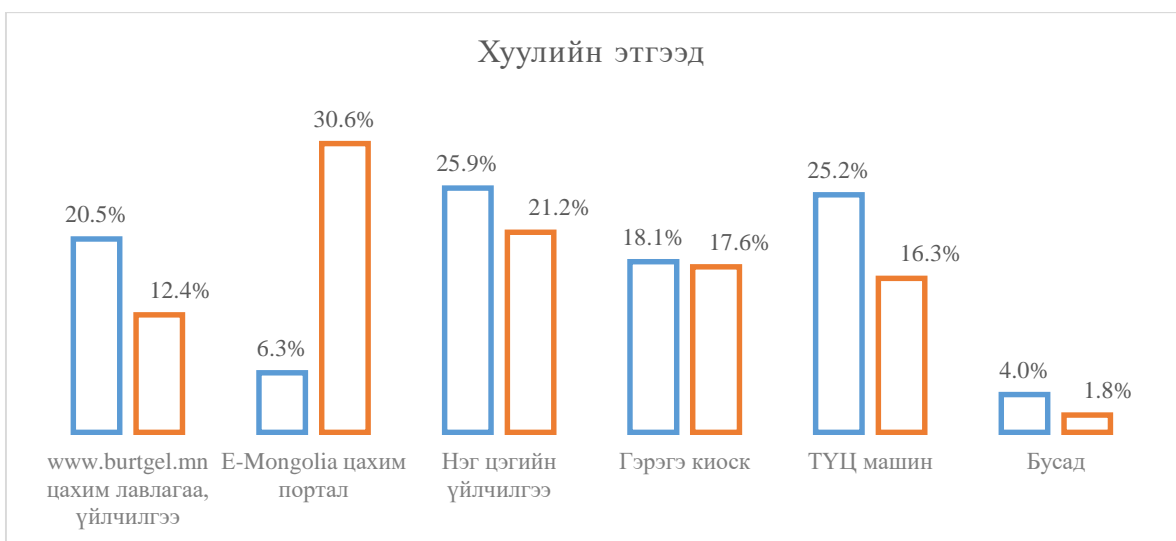
Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Судалгаанд хамрагдсан иргэдэд 2022 онд улсын бүртгэлийн байгууллагаас хэрэгжүүлсэн үйлчилгээнүүдээс E-Mongolia цахим портал системийн хэрэглээ 17.9 пунктээр, харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээ 2.3 пунктээр тус тус өмнөх оны үр дүнгээс өссөн үзүүлэлттэй байна.

Зураг 2.11

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хуулийн этгээдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Харин байгууллагын цахим лавлагаа, бүртгэлийн үйлчилгээ 4.2 пункт, нэг цэгийн үйлчилгээ 7.5 пункт, гэрэгэ киоск 7.7 пункт, ТҮЦ машины үйлчилгээ 13.5

пункт, эрүүл мэндийн харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээ нь 3.3 пунктээр тус тус буурчээ.

Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдүүд нь 2022 онд улсын бүртгэлийн байгууллагаас хэрэгжүүлсэн үйлчилгээнүүдээс E-Mongolia цахим портал системийн хэрэглээ 23.3 пунктээр огцом өссөн үзүүлэлттэй байгаа бол байгууллагын цахим лавлагаа, бүртгэлийн үйлчилгээ 8.1 пункт, нэг цэгийн үйлчилгээ 4.7 пункт, гэрэгэ киоск 0.5 пункт, ТҮЦ машины үйлчилгээ 8.9 пунктээр тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна. Өмнөх оны хэрэглэгчийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээний талаарх үр дүнтэй энэ оны үр дүнг харьцуулахад E-Mongolia цахим портал системийн хэрэглээ нь эрс нэмэгдсэн төдийгүй цаг хэмнэсэн, үр дүнтэй байгаа нь харагдаж байна.

Иймд бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг илүү цахимжуулж, хэрэглэгчдийг чирэгдэлгүйгээр зайнаас үйлчлүүлэх боломжийг бий болгох нь үйлчилгээний хүртээмж, чанарыг нэмэгдүүлэх эх үүсвэр нь болох талтай.

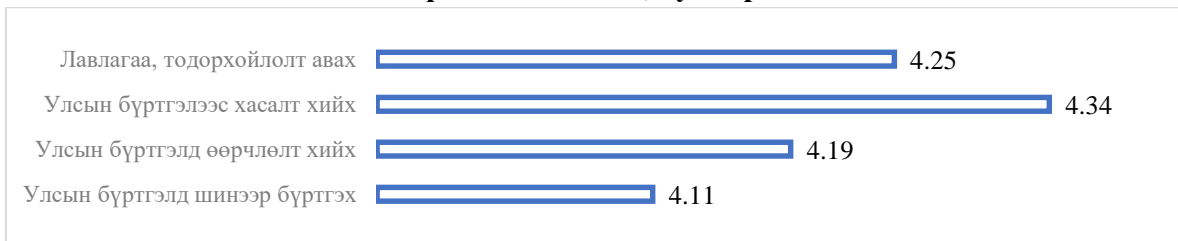
3. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр нь ерөнхийд нь 5 үзүүлэлтээр (1-маш муу, 2-муу, 3-дунд, 4-сайн, 5-маш сайн) үнэлүүлэхэд ерөнхий дундаж үнэлгээ нь 4.29 (85.8%) гарчээ. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны 2021 оны үйл ажиллагаа нь 4.24 байсан бол энэ онд 0.05 пункт буюу 1.0 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.

Зураг 3.1

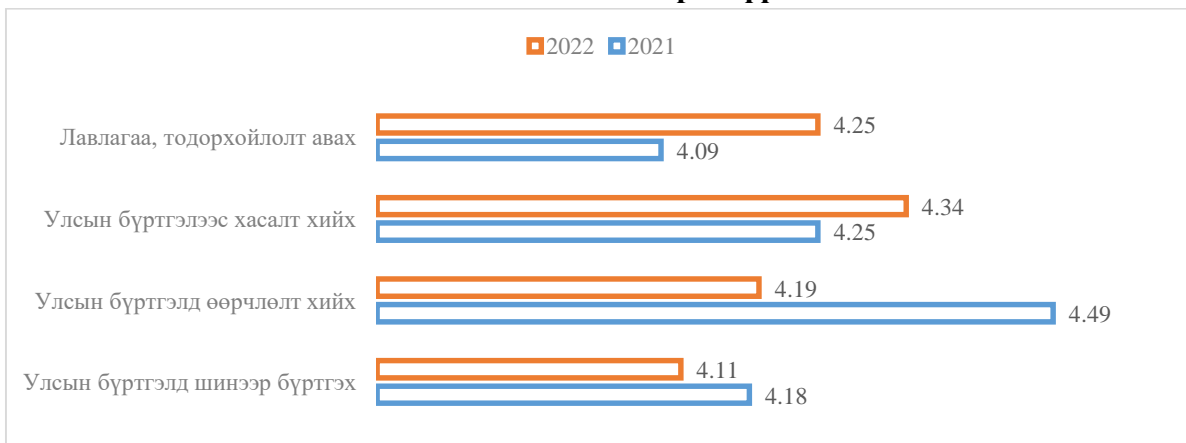
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг үнэлсэн байдал, хувиар



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг судалгаанд хамрагдсан нийт иргэд, хуулийн этгээдийн үнэлгээний дунджаар улсын бүртгэлээс хасалт хийх бүртгэлд 4.34, лавлагаа, тодорхойлолт авахад 4.25, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх бүртгэлд 4.19, улсын бүртгэлд шинээр бүртгэхэд 4.11 гэж үнэлсэн. Энэхүү үнэлгээг өмнөх жилийн үр дүнтэй зэрэгцүүлэн үзвэл дараах байдалтай байна.

Зураг 3.2

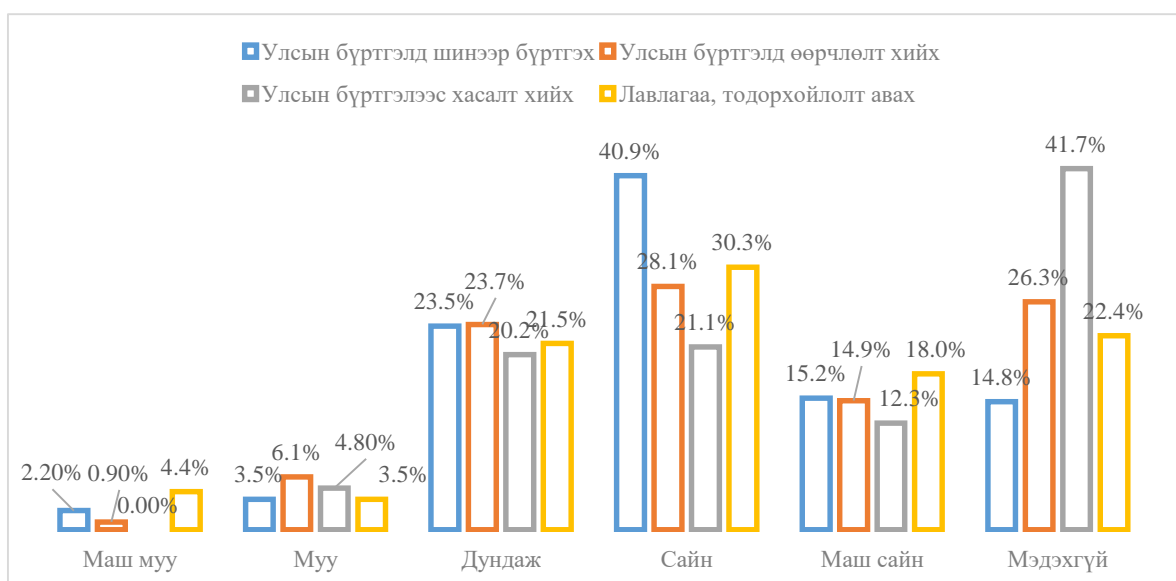
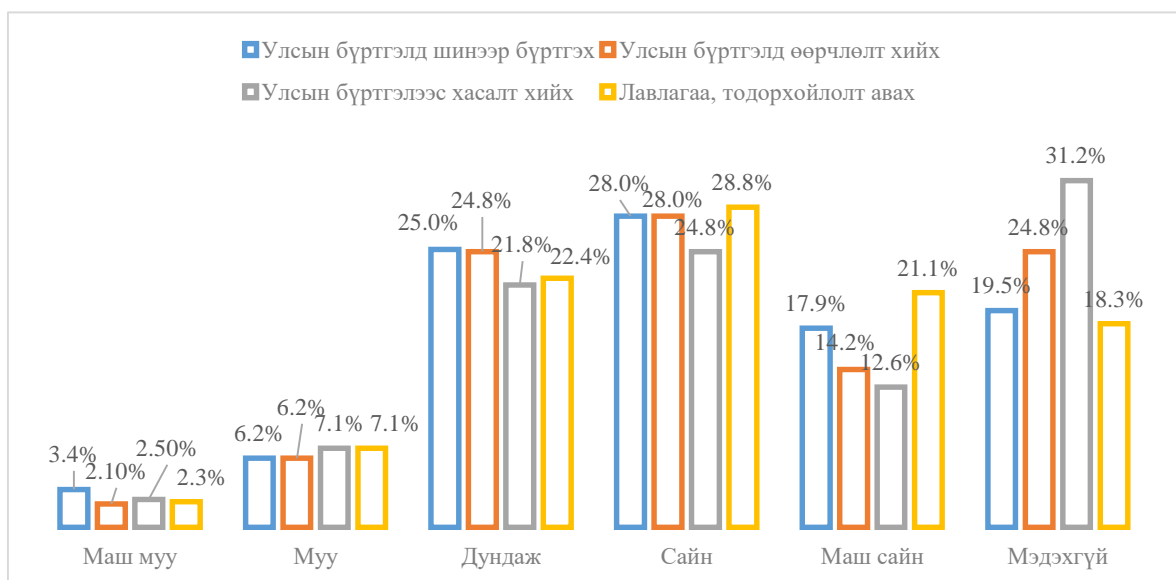
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээ, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлэлт



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээг үндсэн чиг үүргийн хувьд үнэлсэн байдлыг авч үзэхэд лавлагаа, тодорхойлолт авах үйлчилгээ нь 0.16 пунктээр, улсын улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээ нь 0.09 пунктээр тус тус нэмэгдсэн бол улсы бүртгэлд өөрчлөлт оруулах үйлчилгээ нь 0.3 пунктээр, улсын бүртгэл шинээр бүртгэх үйлчилгээ нь 0.07 пунктээр буурсан байна. Гэхдээ 2022 оны үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээнд хэрэглэгчид нь 4-өөс дээш онооны үнэлгээ өгч буй нь “сайн” гэж үнэлснийг илтгэж байна.

Зураг 3.3

Иргэдийн улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлсэн ерөнхий үнэлгээ, үнэлгээний таван шатлалаар, хувиар



Иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үндсэн чиг үүргийнх нь дагуу үнэлсэн байдлыг авч үзэхэд улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх болон лавлагаа, тодорхойлолт авах үйлчилгээг хэрэглэгчдийн 70-аас дээш хувь нь дундаас дээш гэж үнэлж байна. Харин улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх болон улсын бүртгэлээс хасалт хийх зэрэг үйлчилгээнүүд нь 60-67 орчим хувь нь дундаас дээш гэж үнэлжээ. Хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үндсэн чиг үүргийнх нь дагуу үнэлсэн байдлыг авч үзэхэд улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх үйлчилгээг 70-аас дээш хувь нь, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх болон лавлагаа, тодорхойлолт хийх үйлчилгээ, улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээнд 60-аас дээш хувь байгаа нь нь сайн гэж үнэлснийг илэрхийлж байна.

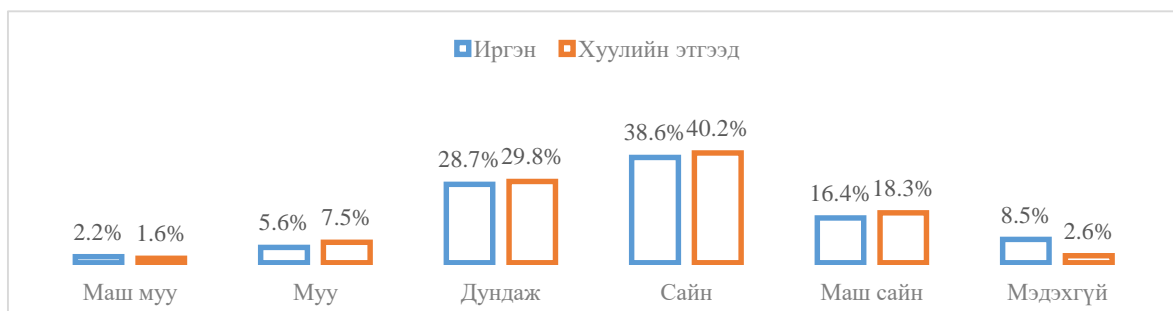
Иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг “мэдэхгүй” гэж үнэлсэн нь улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээнд 31.2 хувь, улсын бүртгэлд өөрчлөлт оруулах үйлчилгээнд 24.8 хувь, улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх үйлчилгээг 18.3 хувь, лавлагаа тодорхойлолт авах үйлчилгээнд 19.5 хувь нь тус тус “мэдэхгүй” гэж үнэлсэн. Харин хуулийн этгээдүүдийн хувьд үндсэн чиг үүргийг нь “мэдэхгүй” гэж үнэлсэн нь улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээнд 41.7 хувь, улсын бүртгэлд өөрчлөлт оруулах үйлчилгээнд 26.3 хувь, лавлагаа тодорхойлолт авах үйлчилгээнд 22.4 хувь, улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх үйлчилгээг 14.8 хувь нь тус тус “мэдэхгүй” гэж үнэлсэн. Үүнээс харахад улсын бүртгэлийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийн дагуух үйлчилгээг иргэд болон хуулийн этгээдүүд нэмэгдүүлэх шаардлагатай нь харагдаж байна.

3.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээний асуулгыг 2022 оны үйл ажиллагааг үнэлүүлэх асуулгын хуудсанд нэмэлтээр тодруулсан.

Зураг 3.4

Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээ



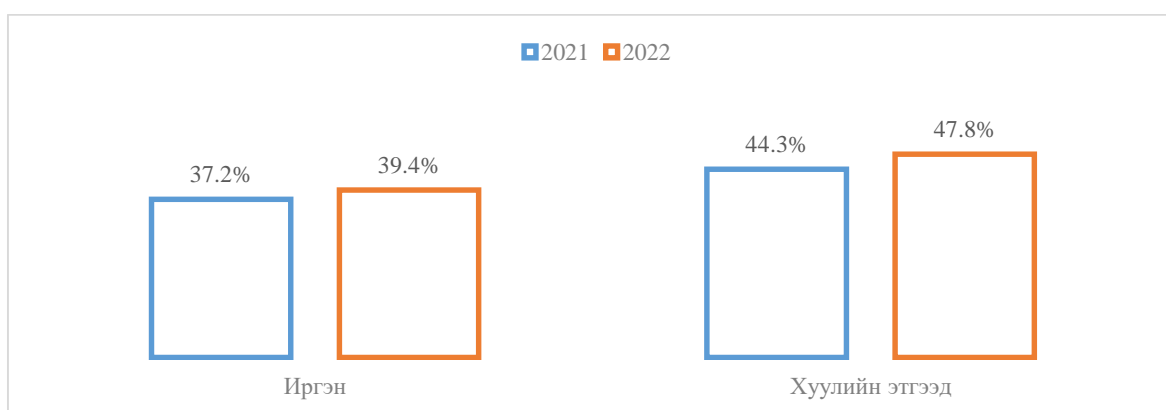
Улсын бүртгэлийн байгууллагын 5.6 хувь нь муу, 28.7 хувь нь дундаж, 38.6 хувь нь сайн, 16.4 хувь нь маш сайн гэж үнэлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 2.6 хувь нь мэдэхгүй, 1.6 хувь нь маш муу, 7.5 хувь нь муу, 28.8 хувь нь дундаж, 40.2 хувь нь сайн, 18.3 хувь маш сайн гэж үнэлсэн. Үүнээс харахад иргэдийн 56.0 хувь, хуулийн этгээдийн 59.0 хувь нь тус тус байгууллагын өнгө төрх, имиджийг сайн гэж үнэлсэн. Өөрөөр хэлбэл нийт хүн амын тал хэсэг нь улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийг сайн гэж үнэлсэн.

3.3 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл

Энэ хэсэгт судалгаанд хамрагдсан нийт 660 иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэх хугацаанд ямар нэг хүндрэл, бэрхшээл үүссэн эсэхийг тодруулсан. Судалгаанд хамрагдсан 450 иргэний 39.4 хувь нь тийм, 60.6 хувь нь үгүй гэж үнэлсэн. Харин судалгаанд хамрагдсан 230 хуулийн этгээдийн 47.8 хувь нь тийм, 52.2 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Үүнээс харахад судалгаанд хамрагдсан нийт оролцогчдын 49.1 хувьд нь үйлчилгээ авч буй хугацаанд хүндрэл, бэрхшээл үүсдэг гэж үзсэн. Харин өмнө жилийн судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлж харахад дараах байдалтай байв.

Зураг 3.5

Үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл, 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

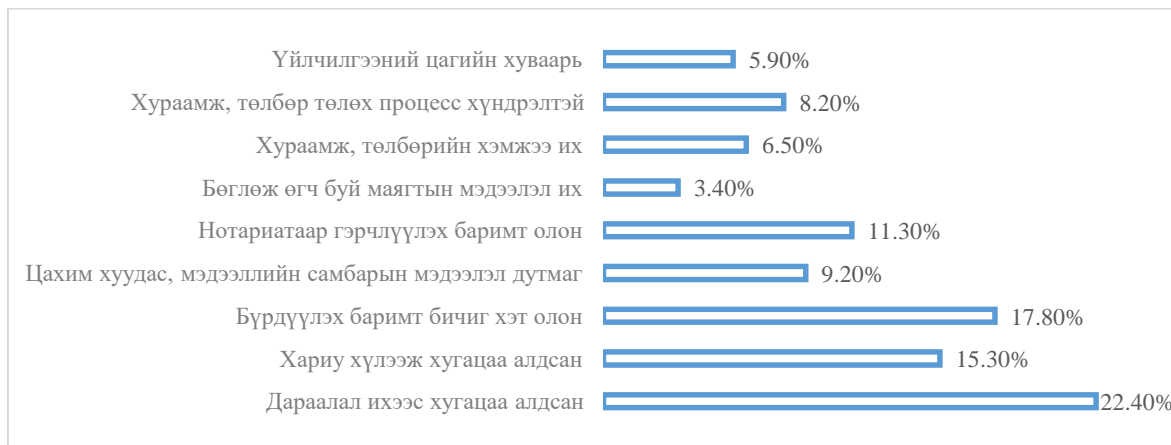


Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд учирч буй хүндрэл бэрхшээл нь өмнөх жилийн тоон үр дүнгээс харахад иргэдийн 2.2 хувь, хуулийн этгээдийн 3.5 хувьд нь нэмэгдсэн байна. Үүнээс харахад иргэн болон хуулийн этгээдийн аль алинд нь улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл үүсэж буй нь

нэмэгджээ. Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд үүсэж буй хүндрэл бэрхшээлийг иргэн болон хуулийн этгээдийн ангиллаар нь авч үзвэл дараах байдалтай байна.

Зураг 3.6

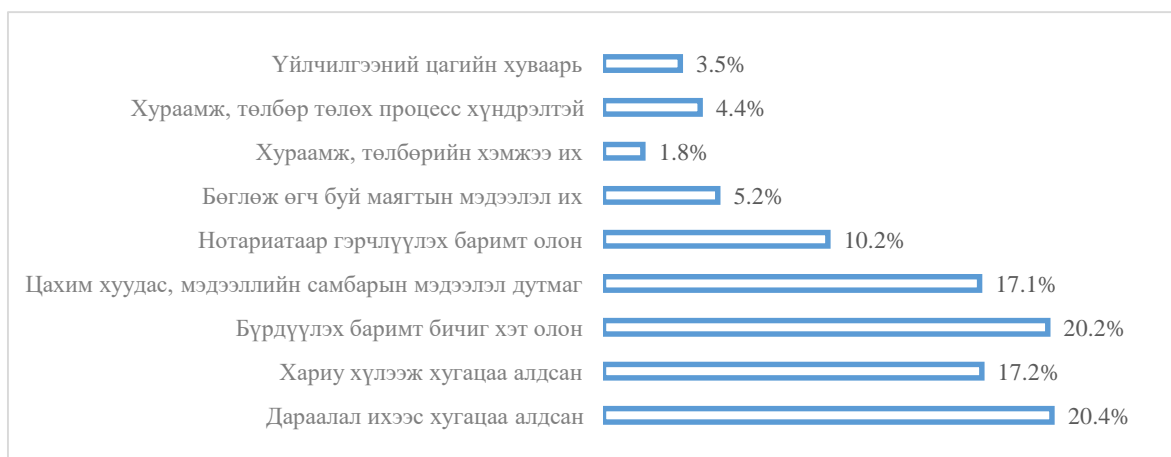
Иргэдийн хувьд үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл



Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдийн 22.4 хувь нь дараалал ихтэйгээс хугацаа алддаг, 17.8 хувь нь бүрдүүлэх бичиг баримт хэт олон, 15.3 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алддаг, 11.3 хувь нь нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон, 9.2 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 8.2 хувь нь хураамж, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй, 6.5 хувь нь хураамж, төлбөрийн хэмжээ их, 5.9 хувь нь үйлчилгээний цагийн хуваарь тохиромжгүй, 3.4 хувь нь бөглөж буй маягтын мэдээлэл их гэж тус тус үзсэн. Харин хуулийн этгээдүүдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд үүсэж буй хүндрэл, бэрхшээл нь дараах байдалтай байна.

Зураг 3.7

Хуулийн этгээдийн үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл



Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй хуулийн этгээдийн 20.4 хувь нь дараалал ихээс хугацаа алдсан, 20.2 хувь нь бүрдүүлэх баримт хэт олон, 17.2 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алддаг, 17.1 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 10.2 хувь нь нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон, 5.2 хувь нь бөглөж байгаа маягтын мэдээлэл их, 4.4 хувь нь хураамж, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй, 3.5 хувь нь үйлчилгээний цагийн хуваарь хязгаарлалттай, 1.8 хувь нь хураамж, төлбөрийн хэмжээ их гэж үнэлжээ.

Эдгээр хүндрэл, бэрхшээлийг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлэн харуулбал дараах байдалтай байна.

Хүснэгт 3.1

**Үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл,
иргэн болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Үзүүлэлт	Иргэн			Хуулийн этгээд			Эд хөрөнгө (Иргэн)			Эд хөрөнгө (Байгууллага)		
	2021	2022	Өөрчлөлт	2021	2022	Өөрчлөлт	2021	2022	Өөрчлөлт	2021	2022	Өөрчлөлт
Дараалал ихээс хугацаа алдсан	20.2	22.1	1.9	10.2	12.2	2.0	22.3	24.1	-1.9	22.2	25.2	-3.0
Хариу хүлээж хугацаа алдсан	10.1	9.7	20.4	11.2	10.1	-1.1	17.4	20.1	-2.7	13.2	14.2	-1.0
Бүрдүүлэх баримт бичиг хэт олон	7.4	6.6	0.8	12.4	14.5	3.1	15.3	13.2	2.2	27.5	23.4	2.1
Цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг	6.1	8.2	-1.1	15.6	13.2	-2.4	9.6	10.2	-0.6	19.4	18.7	0.7
Нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон	5.1	6.3	-1.2	2.4	3.6	1.2	2.1	3.4	-1.3	5.6	6.4	-0.8
Бөглөж өгч буй маягтын мэдээлэл их	2.1	3.1	1.0	10.2	14.5	4.3	7.6	7.3	0.3	19.2	17.1	2.1
Хураамж, төлбөрийн хэмжээ их	2.5	4.3	1.8	11.7	10.2	-1.5	6.3	5.3	1.0	6.1	9.2	-3.1
Хураамж, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй	9.4	10.2	0.8	5.7	6.3	0.6	14.6	13.8	0.8	9.7	10.3	1.6

Улсын бүртгэлийн байгууллагын иргэний улсын бүртгэл, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн (иргэн, аж ахуй нэгж байгууллага) үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээлийг дээрх хүснэгтээр харуулахад бүхий л үйлчилгээнд үзүүлэлтүүд нь өссөн үзүүлэлттэй байна. Иймээс үйлчилгээнд тулгамдаж буй хүндрэл, бэрхшээлийг цаг тухайд нь шийдвэрлэж, хэрэглэгчдийг чирэгдэлгүй үйлчлэх тал дээр анхаарах хэрэгцээтэй байна.

4. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

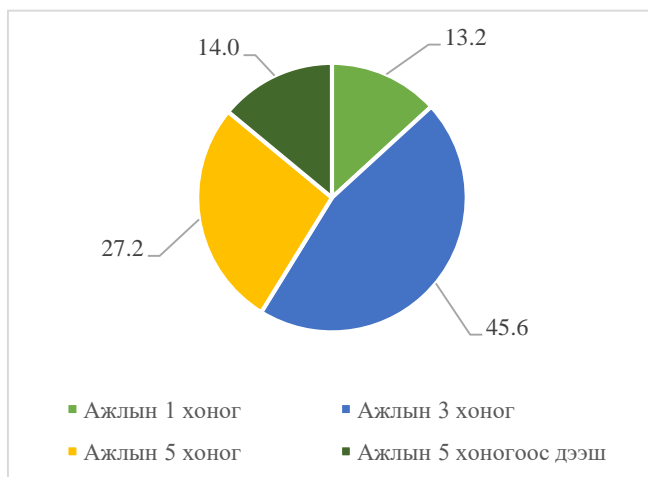
4.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг авахад шаардагдах хугацааг нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 6.6 хувь нь маш муу, 17.9 хувь нь муу, 32.6 хувь нь дундаж, 26.4 хувь нь сайн, 13.6 хувь нь маш сайн, 2.1 хувь мэдэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 14.8 хувь нь маш муу, 24.8 хувь нь муу, 36.0 хувь нь дунд, 23.3 хувь нь сайн, 10.0 маш сайн гэж үнэлсэн. Үүнээс харахад иргэдээс илүү хуулийн этгээдийн үйлчилгээнд хэрэглэгчид сэтгэл ханамж багатай байгаа нь харагдаж байгаа хэдий ч өмнө жилийн судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад өссөн дүр зураг харагдаж байна.

Үйлчилгээг дунджаар ямар хугацаанд авч буйг судалгаанд хамрагдсан нийт 660 иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагаас тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 4.1

Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан нийт оролцогчдын 45.6 хувь нь ажлын 3 хоногт, 27.2 хувь нь ажлын 5 хоногт, 13.2 хувь нь ажлын 1 хоногт, 14.0 хувь нь ажлын 5 хоногоос дээш хугацаанд үйлчилгээ авдаг байна. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээ авсан хугацааг бүртгэлийн төрлөөр нь өнгөрсөн

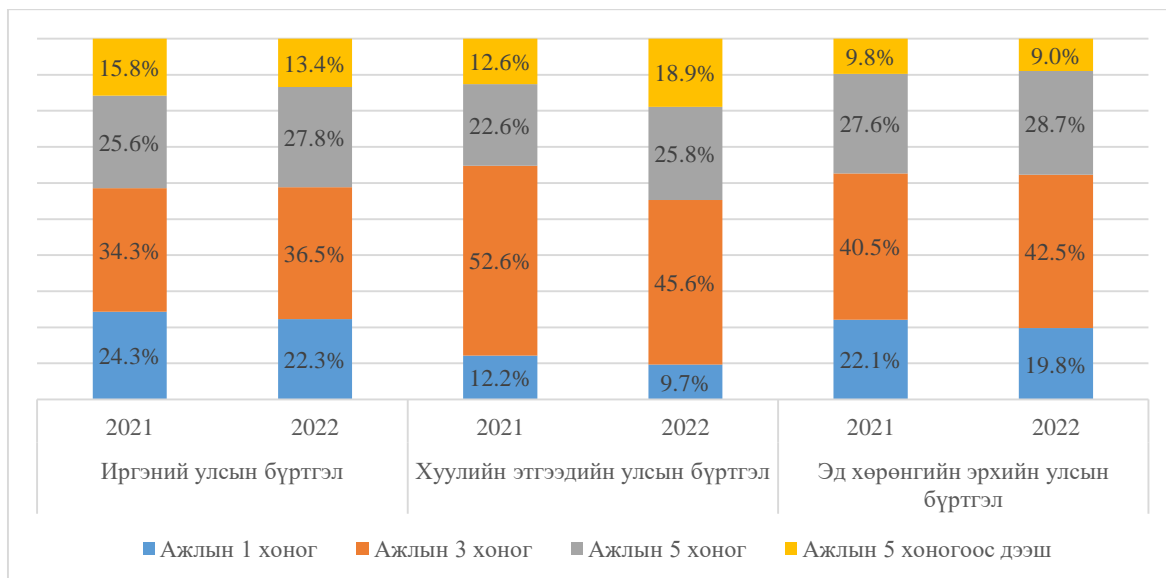
оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлснийг зураг 4.2-д харуулав.

Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлж үзэхэд ажлын 1 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 2.0 пункт, ажлын 5 хонгоос дээш хугацаа нь үйлчилгээ авч буй нь 1.6 пунктээр тус тус буурсан ба ажлын 5 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 2.2 пункт, ажлын 3 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 2.2 пунктээр тус тус өссөн байна. Өөрөөр хэлбэл иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээг ажлын 3

хоногт авч буй хэсэг нь дийлэнх хэдий ч харьцангуй урт хугацаанд үйлчилж буй байдал нь нэмэгдсээр байна.

Зураг 4.2

**Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, бүртгэлийн төрлөөр
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**



Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлж үзэхэд ажлын 1 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 2.5 пункт, ажлын 3 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 7.0 пунктээр тус тус буурсан ба ажлын 5 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 3.2 пункт, ажлын 5-аас илүү хоногт үйлчилгээ авч буй нь 6.3 пунктээр өссөн байна. Өөрөөр хэлбэл хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг ажлын 3 хоногт авч буй нь дийлэнх хэсгийг эзэлж байна.

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг өмнөх оны судалгааны үр дүнтэй зэрэгцүүлж үзэхэд ажлын 1 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 1.3 пункт, ажлын 5-аас дээш хоногт үйлчилгээ авч буй нь 0.8 пунктээр тус тус буурч, ажлын 3 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 6.2 пунктээр тус тус буурсан ба ажлын 3 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 2.0 пунктээр, ажлын 5 хоногт үйлчилгээ авч буй нь 1.1 пунктээр өссөн байна. Өөрөөр хэлбэл эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг ажлын 3 хоногт авч буй нь дийлэнх хэсгийг эзэлж байгаа ч ажлын 5 хоногт үйлчлүүлэгчдийн тоо нь өссөөр байна.

Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэн, хуулийн этгээдээс улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэдэн төрлийн баримт бичиг бүрдүүлдэг болохыг

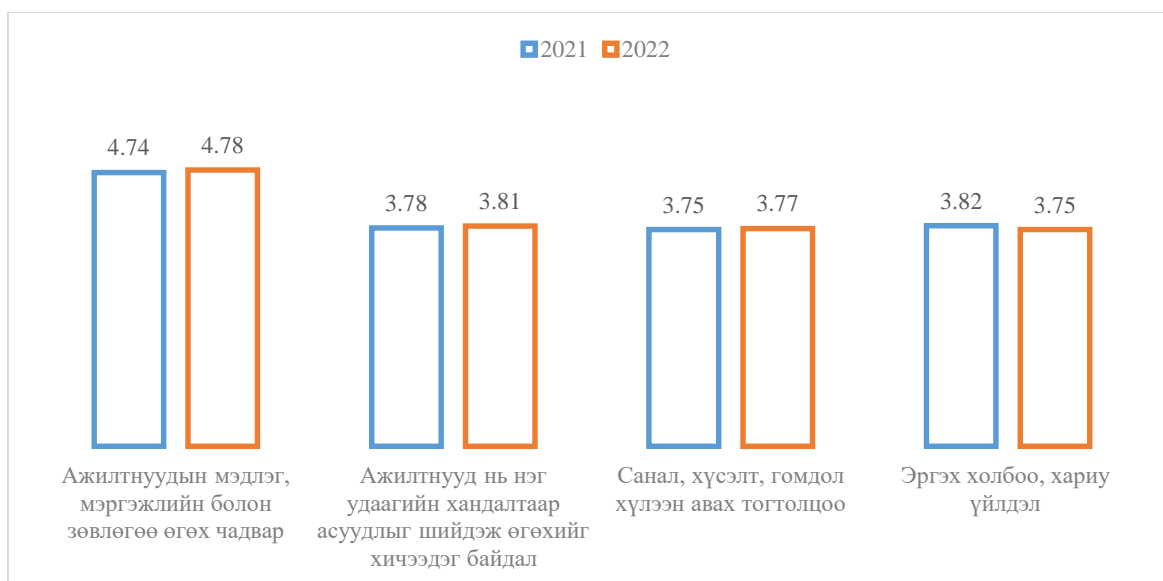
тодруулахад 23.4 хувь нь 3-аас бага, 45.1 хувь нь 4-6 төрлийн бичиг баримт, 20.8 хувь нь 7-10 төрлийн бичиг баримт, үлдэх 10.7 хувь нь 10-аас дээш тооны бичиг баримтыг бүрдүүлж үйлчлүүлж байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд дараах үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлно. Үүнд:

- Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар
- Ажилтнууд нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал
- Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо
- Эргэх холбоо, хариу үйлдэл гэсэн үзүүлэлтээр таван хэмжээст оноогоор нийт судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг авахад дараах үр дүн гарав.

Зураг 4.3

**Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.03 (80.6%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.02 (80.4%)-аас 0.02 оноо буюу 0.01 пунктээр өсчээ.

Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар 0.04 пунктээр, ажилтнууд нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал нь 0.03 пунктээр, санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо нь 0.02 пунктээр өссөн бол

эргэх холбоо, хариу мэдээлэл өгдөг байдал нь 0.07 пунктээр тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарт өгөх сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцоход дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.1

Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн

индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	4.78	4.37	1.19	4.93
2	Ажилтнууд нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	3.81	3.71	0.95	3.53
3	Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.77	3.68	0.93	3.63
4	Эргэх холбоо, хариу үйлдэл	3.75	3.70	0.93	3.44
	Дундаж	4.03	3.96	1.00	3.85

Үйлчилгээний чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{16.11}{4} = 4.03$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{15.53}{4} = 3.88$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.78}{4.03} = 1.19$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{3.81}{4.03} = 0.95$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{3.77}{4.03} = 0.93$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{3.75}{4.03} = 0.93$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.37 * 1.19 = 4.83$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 3.71 * 0.95 = 3.53$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 3.68 * 0.93 = 3.63$$

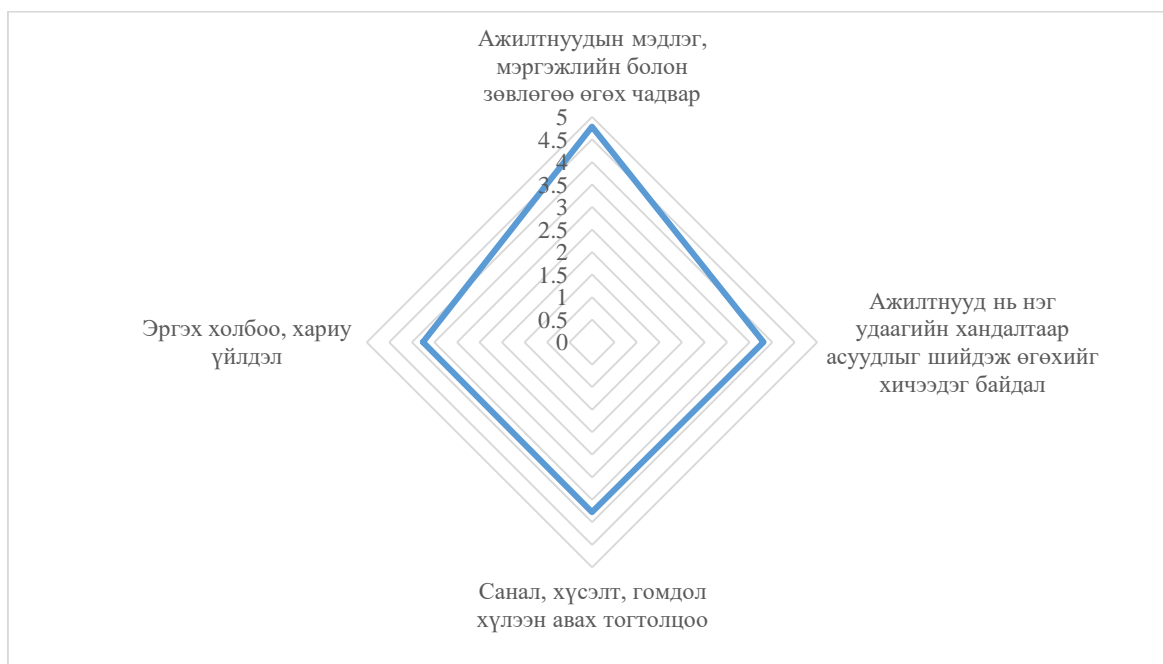
$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 3.70 * 0.93 = 3.44$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{15.53}{4} = 3.88$$

Судалгаанд оролцсон нийт 660 иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарт өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 3.88 оноотой гарч буй нь “Сайн” түвшинд байгааг илтгэж байна.

Зураг 4.4

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар (4.93), ажилтнууд нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал (3.53) санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо (3.63), эргэх холбоо, хариу үйлдэл (3.44) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж дундаас дээгүүр байгааг илтгэж байна.

4.2 Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

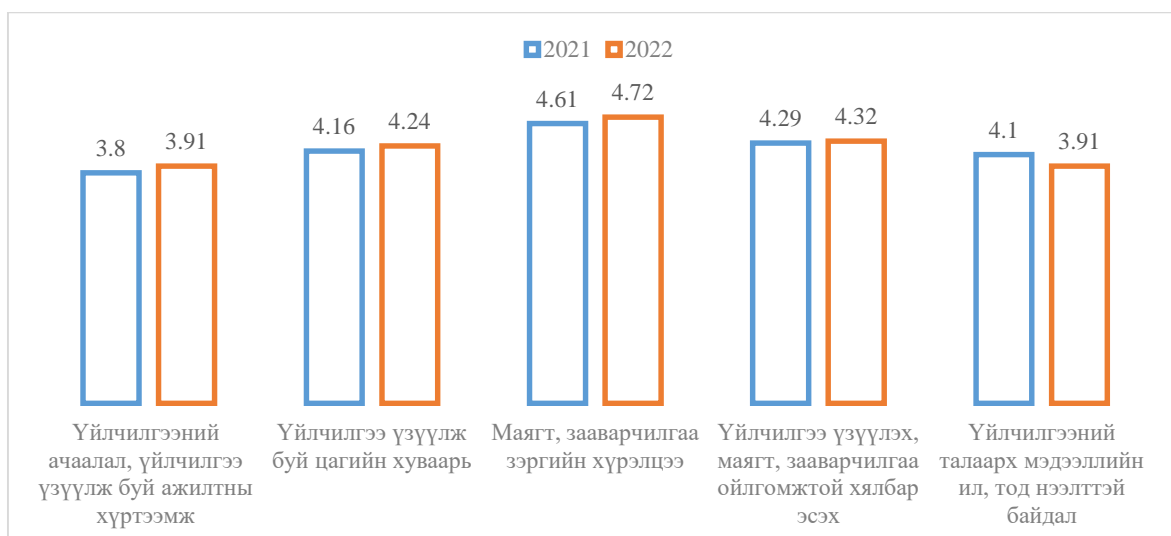
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 4.8 хувь нь маш муу, 17.2 хувь нь муу, 33.1 хувь нь дундаж, 35.4 хувь нь сайн, 9.5 хувь нь маш сайн гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 3.3 хувь нь маш муу, 8.9 хувь нь муу, 29.8 хувь нь дунд, 34.1 хувь нь сайн, 14.7 хувь нь маш сайн, 9.2 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. Үүнээс харахад иргэд болон хуулийн этгээдийн хувьд үйлчилгээний хүртээмжийг дундаас дээгүүр үнэлж буй хэсэг нь дийлэнх хэсгийг эзэлж байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлэхэд дараах үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлно. Үүнд:

- Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж
- Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь
- Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ
- Үйлчилгээ үзүүлэх маягт, зааварчилгаа, ойлгомжтой хялбар эсэх
- Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал
- Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал гэсэн үзүүлэлтээр таван хэмжээст оноогоор нийт судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг авахад дараах үр дүн гарав.

Зураг 4.5

Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлт 2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.22 (84.4%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.19 (83.8%)-аас 0.03 оноо буюу 0.6 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж нь 0.11 пунктээр, үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь нь 0.08 пунктээр, маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ нь 0.09 пунктээр, үйлчилгээ үзүүлэх маягт зааварчилгаа, ойлгомжтой байдал 0.03 пунктээр тус тус өсөж, үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал нь 0.19 пунктээр буурсан өөрчлөлт харагдаж байна.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжид өгөх сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцоход дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.2

Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	3.91	3.92	0.93	3.65
2	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	4.24	4.12	1.00	4.12
3	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	4.72	4.43	1.12	4.97
4	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	4.32	4.29	1.02	4.38
5	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	3.91	4.00	0.93	3.72
	Дундаж	4.22	4.15	1.00	4.15

Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{21.1}{5} = 4.22$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{20.84}{5} = 4.17$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{3.91}{4.22} = 0.93$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.24}{4.22} = 1.00$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.74}{4.22} = 1.12$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.32}{4.22} = 1.02$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{3.91}{4.22} = 0.93$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 3.92 * 0.93 = 3.65$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.12 * 1.00 = 4.12$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.43 * 1.12 = 4.97$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.29 * 1.02 = 4.38$$

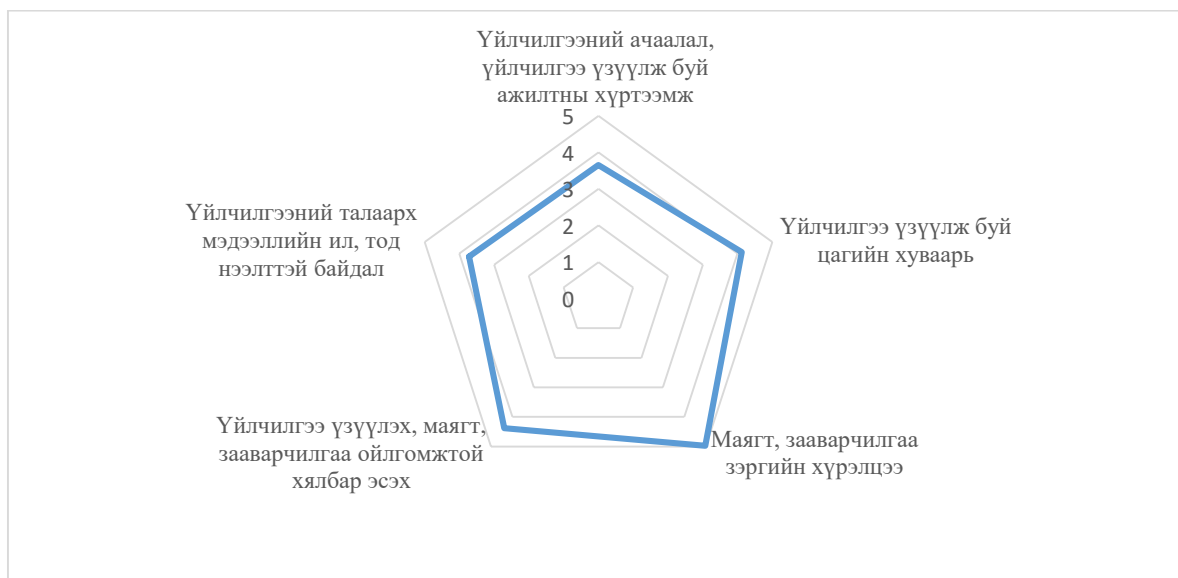
$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 4.00 * 0.93 = 3.72$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{20.84}{5} = 4.17$$

Судалгаанд оролцсон нийт 660 иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжид өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.17 оноотой гарч буй нь “Сайн” түвшинд байгааг илтгэж байна.

Зураг 4.6

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж (3.65), үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь (4.12), маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ (4.97), үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх (4.38), үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал (3.72) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж сайн байгааг илтгэж байна.

4.3 Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 8.3 хувь нь маш муу, 12.4 хувь нь муу, 29.8 хувь нь дундаж, 24.3 хувь нь сайн, 15.6 хувь нь маш сайн, 9.6 хувь мэдэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 5.4 хувь нь маш муу, 10.2 хувь нь муу, 26.1 хувь нь дунд, 33.2 хувь нь сайн, 19.2 хувь нь маш сайн, 5.9 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. Үүнээс харахад иргэд болон хуулийн этгээдийн хувьд үйлчилгээний ажилтаны харилцаа, ёс зүйг “сайн” гэж үнэлж буй хэсэг нь дийлэнх хэсгийг эзэлж байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг дараах үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлно. Үүнд:

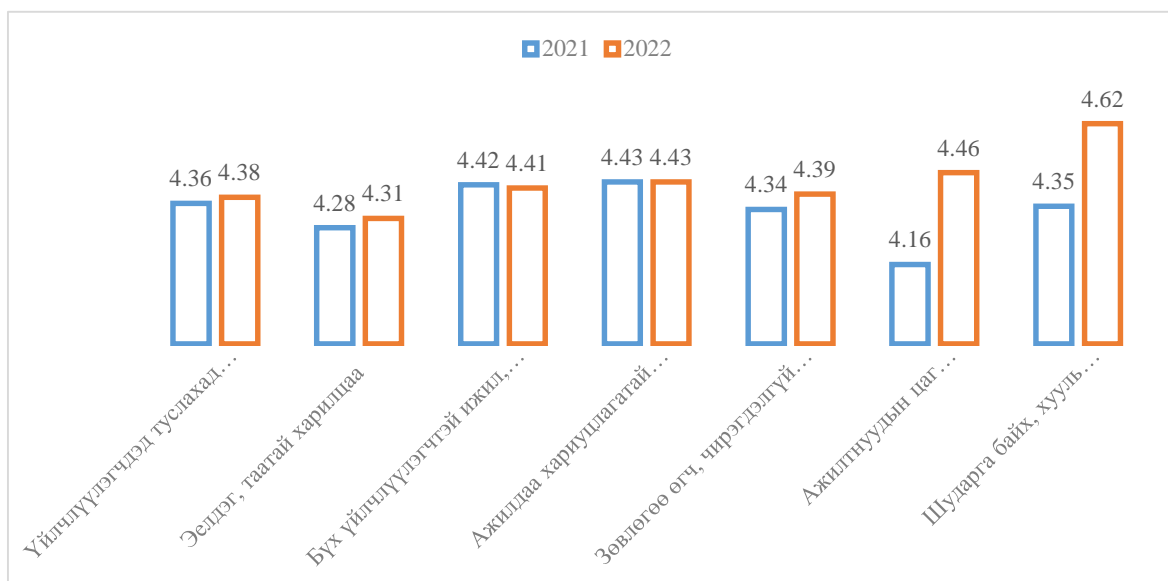
- Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал
- Эелдэг, таатай харилцаа
- Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах
- Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал
- Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх
- Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар
- Шударга байх, хууль дээдлэх гэсэн үзүүлэлтээр таван хэмжээст оноогоор нийт судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг авахад дараах үр дүн гарав.

Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний ажилтаны соёл, ёс зүйг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.43 (88.6%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.33 (86.6%)-ээс 0.10 оноо буюу 2.00 пунктээр өссөн ч үзүүлэлттэй байна.

Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал нь 0.02 пунктээр, эелдэг, таатай харилцаа 0.03 пунктээр, зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх нь 0.05 пунктээр, шударга байх, хууль дээдлэх байдал нь 0.07 пунктээр, ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар нь 0.30 пунктээр, шударга байх, хууль дээдлэх 0.27 пунктээр тус тус өссөн бол эелдэг, таатай харилцаа нь 0.03 пунктээр буурч, ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдалд өөрчлөлт ороогүй байна.

Зураг 4.7

**Үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл, ёс зүй
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**



Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйд өгөх сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцоход дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.3

**Ажилтны харилцаа, ёс зүйн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн
индексийн тооцоолол**

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*С
1	Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	4.38	4.32	0.99	4.28
2	Эелдэг, таатай харилцаа	4.31	4.26	0.97	4.13

3	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	4.41	4.39	0.99	4.35
4	Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	4.43	4.38	1.00	4.38
5	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	4.39	4.28	0.99	4.24
6	Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	4.46	4.11	1.00	4.11
7	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.62	4.28	1.04	4.45
	Дундаж	4.43	4.33	1.00	4.36

Ажилтаны харилцааны соёл, ёс зүйн талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{30.87}{7} = 4.41$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{30.54}{7} = 4.36$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.38}{4.43} = 0.99$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.31}{4.43} = 0.97$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.41}{4.43} = 0.99$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.43}{4.43} = 1.00$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{4.39}{4.43} = 0.99$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{x}} = \frac{4.46}{4.41} = 1.00$$

$$\bar{X}_7 = \frac{X_7}{\bar{x}} = \frac{4.62}{4.43} = 1.04$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.32 * 0.99 = 4.28$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.26 * 0.97 = 4.13$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.39 * 0.99 = 4.35$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.38 * 1.00 = 4.38$$

$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 4.28 * 0.99 = 4.24$$

$$Y'_6 = Y_6 * \bar{X}_6 = 4.11 * 1.00 = 4.11$$

$$Y'_7 = Y_7 * \bar{X}_7 = 4.28 * 1.04 = 4.45$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{30.54}{7} = 4.36$$

Судалгаанд оролцсон нийт 660 иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтнуудын харилцааны ёс зүй, соёлд өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.36 оноотой гарч буй нь “Сайн” түвшинд байгааг илтгэж байна.

Зураг 4.8

Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтнуудын харилцааны ёс зүй, соёлыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал (4.28), эелдэг таатай харилцаа (4.13), бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах байдал (4.35), ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал (4.38), зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх байдал (4.24), ажилтнуудын цаг баримтлах, цаг зохион байгуулах чадвар (4.11), шударга байх, хууль дээдлэх байдал (4.45) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж сайн байгааг илтгэж байна.

4.4 Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 9.8 хувь нь маш муу, 9.2 хувь нь муу, 14.3 хувь нь дундаж, 41.3 хувь нь сайн, 21.3 хувь нь маш сайн, 3.1 хувь мэдэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 11.2 хувь нь маш муу, 12.3 хувь нь муу, 26.5 хувь нь дунд, 22.1 хувь нь сайн, 18.3 хувь нь маш сайн, 10.6 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. Үүнээс

харахад иргэд болон хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг дундаас дээгүүр үнэлж буй хэсэг нь дийлэнх хэсгийг эзэлж байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг дараах үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлно. Үүнд:

- Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал
- Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал
- Танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ
- Гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал
- Автомашины зогсоолын хүрэлцээ
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх гэсэн үзүүлэлтээр таван хэмжээст оноогоор нийт судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг авахад дараах үр дүн гарав.

Зураг 4.9

**Байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлсэн байдал
2021 болон 2022 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 3.85 (77.0%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 3.81 (76.2%)-ээс 0.04 оноо буюу 2.2 пунктээр өссөн ч он хоороонд төдийлөн өөрчлөлт ажиглагдахгүй байна.

Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал нь 0.32 пунктээр, дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал 0.03 пунктээр, танхим ширээ сандалны хүрэлцээ 0.08 пунктээр, гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал 0.17 пунктээр тус тус өссөн бөгөөд автомашины зогсоолын хүрэлцээ 0.05 пунктээр, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд таатай орчин бүрдүүлсэн байдал 0.10 пунктээр тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцөлд өгөх сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцоход дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.4

Байгууллагын орчин нөхцлийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	4.43	4.05	1.15	4.65
2	Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	4.36	4.21	1.13	4.75
3	Танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ	4.01	3.88	1.04	4.03
4	Гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал	4.12	3.78	1.07	4.05
5	Автомашины зогсоолын хүрэлцээ	3.07	3.32	0.80	3.05
6	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	3.13	3.38	0.81	3.03
	Дундаж	3.85	3.77	1.00	3.76

Байгууллагын орчин нөхцлийн талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{23.12}{6} = 3.85$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{23.56}{6} = 3.92$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунжийг олоход

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.43}{3.85} = 1.15$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.36}{3.85} = 1.13$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.01}{3.85} = 1.04$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.12}{3.85} = 1.07$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{3.07}{3.85} = 0.80$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{x}} = \frac{3.13}{3.85} = 0.81$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.05 * 1.15 = 4.65$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.21 * 1.13 = 4.75$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 3.88 * 1.04 = 4.03$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 3.78 * 1.05 = 4.05$$

$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 3.32 * 0.80 = 3.05$$

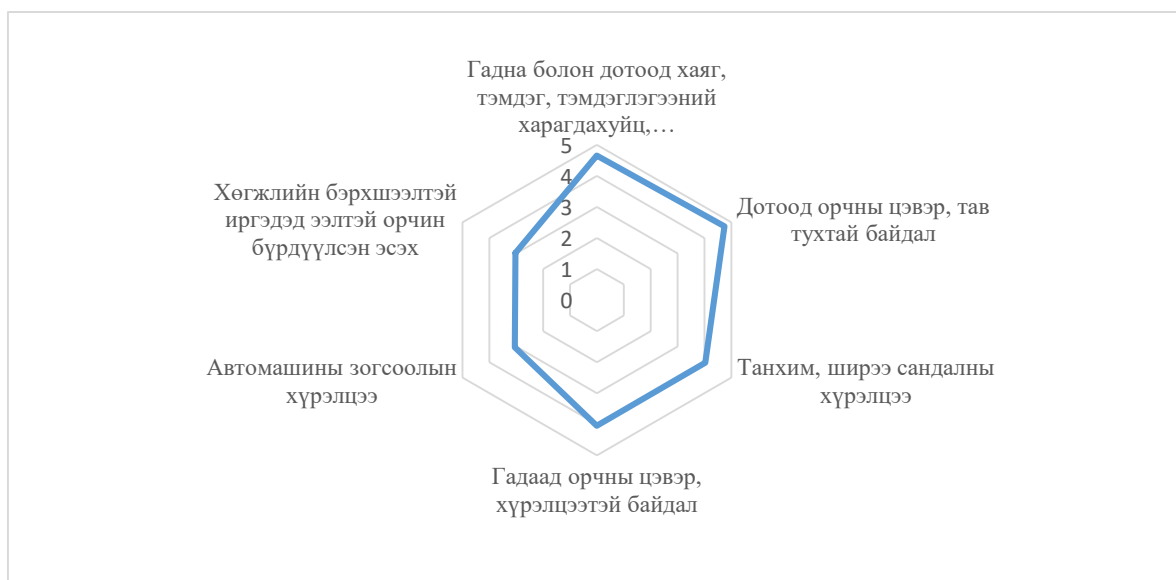
$$Y'_6 = Y_6 * \bar{X}_6 = 3.38 * 0.81 = 3.03$$

$$ESI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{23.56}{6} = 3.92$$

Судалгаанд оролцсон нийт 660 иргэн, хуулийн этгээдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцөлд өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 3.92 оноотой гарч буй нь “Дундаас дээгүүр” түвшинд байгааг илтгэж байна.

Зураг 4.10

Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал (4.65), дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал (4.75), танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ (4.03), гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал (4.05), зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх байдал (4.37), автомашины зогсоолын хүрэлцээ (3.05), хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх (3.03) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж сайн байгааг илтгэж байна.

Судалгааны тайлангийн энэхүү хэсэгт улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх үнэлгээг 4 дэд хэсэгт (үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний хүртээмж, ажилтаны харилцааны ёс зүй, соёл, орчин нөхцөл) нарийвчлан судалж, үзүүлэлт бүр дээр сэтгэл ханамжийн тооцооллыг гүйцэтгэж, өмнөх оны судалгааны үр дүнгүүдтэй харьцуулалт хийж, сэтгэл ханамжийн ханамжийн индексийн тооцооллыг хийж холбогдох дүгнэлтийг өгсөн.

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид нь 2022 оны үйл ажиллагааг үнэлсэн байдлыг өмнөх хэсэгт дэлгэрэнгүй тайлбарласан. Судалгааны тоон үр дүн, тооцооллуудад, зарим нэгэн ярилцлагын үр дүнгүүдэд тулгуурлан, цаашид байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулан шинэчлэх байдалтай холбоотойгоор санал, зөвлөмжийг дараагийн дэд бүлэгт тайлбарлана.

5. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 2022 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД

5.1 Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2022 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн судалгааны дүгнэлт

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газраас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэд, аж ахуй нэгжид хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагуудаас танигдалт, сэтгэл ханамж, хандлагыг тандан судалж, түүний үр дүнд зарим тоон шинжилгээг хийсний үндсэн дээр цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлийн бодлого, үйл ажиллагаанд санал дэвшүүлэх зорилгын хүрээнд судлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний судалгааг Монгол улсын нийт нутаг дэвсгэрийг хамруулан 660 иргэн, хуулийн этгээдийг хамруулан судалсан. Тус судалгааг иргэний улсын бүртгэл, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл гэсэн 3 чиглэлд хийсэн. Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2022 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны үр дүнд тулгуурлан дараах дүгнэлтүүдийг хүргүүлж байна.

- Энэхүү судалгааны агуулгын дагуух үр дүнд тулгуурлан, судалгаанд оролцогчдын санал, хүсэлтэд үндэслэн байгууллагын танигдсан байдал, үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний хүртээмж, ажилтаны харилцааны ёс зүй, байгууллагын орчин нөхцөл гэсэн дэд хэсэг бүрээр нь нэгтгэн дүгнэхэд 2022 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 4.14 (82.8%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.11 (82.2%)-аас 0.03 оноо буюу 0.6 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.
- Хэрэглэгчид бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг хэр хэмжээнд мэддэг байдлын үнэлүүлэхэд 80 орчим хувь нь дундаас дээш түвшний мэдлэгтэй байгааг харуулсан. Өмнөх онтой зэрэгцүүлэхэд хэрэглэгчийн мэдлэгийн түвшин тодорхой хэмжээгээр өссөн хандлагатай байна. Мөн бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг авч буй хуулийн этгээдүүдийн мэдлэг нь иргэдээс харьцангуй өндөр байгаа нь өмнөх жилийн мөн үетэй ижил байна.
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 28.1 хувь нь сайн, 41.4 хувь нь дунд, 23.3 хувь нь

муу хэмээн үнэлсэн бол хуулийн этгээдийн 11.3 хувь нь сайн, 33.0 хувь нь дунд, 55.6 хувь нь муу гэж үзсэн. Үүнээс харахад үйлчилгээний чанарыг иргэдээс илүү хуулийн этгээдүүд тааруу гэж дүгнэсэн. Учир нь иргэдээс илүү хуулийн этгээдүүд нь улсын бүртгэлийн үйлчилгээг авах давтамж их байдагтай холбож болох юм. 2022 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.03 (80.6%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.02 (80.4%)-аас 0.02 оноо буюу 0.01 пунктээр өсчээ.

- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 4.8 хувь нь маш муу, 17.2 хувь нь муу, 33.1 хувь нь дундаж, 35.4 хувь нь сайн, 9.5 хувь нь маш сайн гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 3.3 хувь нь маш муу, 8.9 хувь нь муу, 29.8 хувь нь дунд, 34.1 хувь нь сайн, 14.7 хувь нь маш сайн, 9.2 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. 2022 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.22 (84.4%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.19 (83.8%)-аас 0.03 оноо буюу 0.6 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйн талаар судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 8.3 хувь нь маш муу, 12.4 хувь нь муу, 29.8 хувь нь дундаж, 24.3 хувь нь сайн, 15.6 хувь нь маш сайн, 9.6 хувь мэдэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 5.4 хувь нь маш муу, 10.2 хувь нь муу, 26.1 хувь нь дунд, 33.2 хувь нь сайн, 19.2 хувь нь маш сайн, 5.9 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. 2022 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйг хэрэглэгчдээр үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.43 (88.6%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.33 (86.6%)-ээс 0.10 оноо буюу 2.00 пунктээр өссөн ч үзүүлэлттэй байна.
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин болон тохижилтын талаар судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 9.8 хувь нь маш муу, 9.2 хувь нь муу, 14.3 хувь нь дундаж, 41.3 хувь нь сайн, 21.3 хувь нь маш сайн, 3.1 хувь мэдэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 11.2 хувь нь маш муу, 12.3 хувь нь муу, 26.5 хувь нь дунд, 22.1 хувь нь сайн, 18.3 хувь нь маш сайн, 10.6 хувь нь мэдэхгүй гэж үнэлсэн. 2022 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг хэрэглэгчдээр үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 3.85 (77.0%)

үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 3.81 (76.2%)-ээс 0.04 оноо буюу 2.2 пунктээр өссөн ч үр дүнтэй байна.

Иймд хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны үр дүнд тулгуурлан бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр дараах дэд хэсэг бүрт санал, зөвлөмжийг дэвшүүлж байна.

5.2 Байгууллагын танигдсан байдал болон хэрэглэгчийн үнэлгээг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Хэрэглэгчдэд бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг таниулах, мэдээлэл авч буй эх сурвалжуудыг нэмэгдүүлэх чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг иргэдэд таниулах чиглэлд онцгой анхаарч, мэдээлэл өгөх эх үүсвэрүүдийг өөрчлөх, орчин цагийн хэрэглэгчдэд нийцсэн албан ёсны мэдээллийн сувгуудыг сонгон ашиглах
- Хэрэглэгчид нь мэдээллийг нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter), орчин цагийн зар сурталчилгааны хэрэглсүүдийг түлхүү сонгон хэрэглэж байгаа учраас тэр чиглэлийн сувгуудыг ашиглахад анхаарах
- Бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг олон нийтэд цацаж байгаа өнөөгийн байдлыг илүү сайжруулж, олон төрлийн сувгуудаар мэдээллийг цацах хэрэгцээ байгааг анхаарч, байгууллагын мэдээллийг түгээх зардлыг нэмэгдүүлэн төсөвлөх
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэд болон хуулийн этгээдүүдэд хоногшуулах, байгууллагын өнгө төрх, имиджээр бусад төрийн байгууллагуудаас ялгарах
- Улсын бүртгэлийн үйлчилгээг цахимаар авч буй хэрэглэгчийн тоо жилээс жилд өсөж буйтай холбоотойгоор E-Mongolia цахим порталын зарим төрлийн үйлчилгээг илүү хялбаршуулах, бүх цэгүүдийн ТҮЦ машины бүрэн ажиллагаанд анхаарч ажиллах
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хэрэглэгчдэд хүндрэл, чирэгдэл бий болгож байгаа зарим асуудалд (дараалал ихээс хугацаа алддаг, хариу хүлээж хугацаа алддаг, бүрдүүлэх бичиг баримт их, нотариатаар гэрчлүүлэх баримт их гэх мэт) олон улсын чиг хандлагыг

судалж, шат дараалсан сайжруулах чиглэлийн бодлогын арга хэмжээг хэрэгжүүлэх зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлан дэвшүүлж байна.

5.3 Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг илүү сайжруулахын тулд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Үйлчилгээ авч буй хэрэглэгчдэд мэдээллийг тодорхой өгч, нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг хүндрэл, хүнд сурталгүйгээр өгдөг байх
- Төрийн үйлчилгээний ачаалалтай байдлаас үүдэлтэйгээр нэг үйлчилгээний ажилтанд ноогдох үйлчлүүлэгчийн тоог стандартчилах, шаардлагатай бол орон тоог нэмэгдүүлэх
- Үйлчилгээ үзүүлж буй хугацааг богиносгох чиглэлд анхаарч, олон өдөр шаардагддаг үйлчилгээний тоог бууруулах
- Үйлчилгээ авахад хэрэглэгчдэд чирэгдэл үүсгэж буй олон төрлийн баримт болон нотариат хийлгэсэн байх шаардлагатай материалын тоог багасгах, цаашид баримт, материалыг цахимжуулах, түүнийг үйлчилгээнд хэвшүүлэх
- Үйлчилгээний талаарх санал, гомдол хүлээн авах тогтолцоог сайжруулж, иргэд болон хуулийн этгээдтэй үйлчилгээний стандартын дагуу эргэх холбоотой ажиллах зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлан дэвшүүлж байна.

5.4 Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Улсын хэмжээнд бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлж буй бүх цэгүүдэд дугаар олгох машиныг байршуулах, үйлчилгээг цэгцтэй зохион байгуулах
- Үйлчилгээ үзүүлж буй нэг цэгийн үйлчилгээ, бүртгэлийн хэлтсүүдэд хэрэглэгчдийг хүндрэл, чирэгдэлгүй үйлчлүүлэх нөхцлөөр хангах, сонгосон үйлчилгээний талаарх дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх хөтөч мэргэжилтнийг бий болгох

- Газар зүйн байршил, хүн амын тоо зэргээс хамааралтайгаар аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төв, бүртгэлийн хэлтэс, ТҮЦ машины тоог нэмэгдүүлэх
- Цахим, онлайнгаар үзүүлэх боломжтой үйлчилгээний төрлийг нэмэх зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлан дэвшүүлж байна.
- Хэрэглэгчдэд ихээхэн чирэгдэл үүсгэж буй үйлчилгээний төлбөр, хураамж төлөх, баримт материалыг нотариатжуулах зэрэг асуудлуудыг цахим байдлаар шийдэх боломжийг эрэлхийлэх
- Үйлчилгээ үзүүлж буй нэг цэгийн үйлчилгээний төв, бүртгэлийн хэлтсүүдийн хаягжилтад анхаарч мэдээллийн самбарын мэдээллийг тодорхой, ойлгомжтой болгох, хяналт тавих

5.5 Үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйн талаар сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцааны соёл, ёс зүйг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Хэрэглэгчидтэй эелдэг, таатай байдлаар харилцах, сэтгэл ханамжтай үйлчлүүлэх боломжийг олгохын тулд үйлчилгээний ажилтнуудыг чадавхижуулах
- Төрийн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд ил тод, нээлттэй хүргэхийн тулд хүнд сурталгүй, ёс зүйтэй, хариуцлагатай үйлчлэх чиглэлд анхаарах зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлан дэвшүүлж байна.
- Тухайн ажилтаны туршлага, мэдлэг чадвар, хандлага дутмаг байдлаас үүдэлтэйгээр хэрэглэгчдэд замбараагүй тайлбар өгөх, шаардлагагүй баримт нэхэх, харилцааны хувьд доголдол гаргаж буй байдлыг бууруулах
- Зарим хэрэглэгчдийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдлэг дутмаг байдгаас үүдэлтэйгээр үйлчилгээний ажилтанд чирэгдэл үүсгэж буй байдлыг хяналтад байлгаж, хэрэглэгчдээс ирэх чирэгдлийг бууруулах

5.6 Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Бүртгэлийн байгууллагын орчин, нөхцлийг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Үйлчилгээний танхимд байрлах маягт, зааврыг хүрэлцээтэй, ил байлгах, бал үзэгний болон сандал, ширээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх
- Зарим үйлчилгээний цэгүүдэд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэх боломжоор хангаж туслан дэмжих
- Ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон хүүхэдтэй, жирэмсэн эхчүүдийг дараалалгүйгээр үйлчлэх бололцоог олгож, тусгай тэмдэглэгээ бүхийг цонхыг ажиллуулах
- Улсын бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлж буй цэгүүдийн (нэг цэгийн үйлчилгээнээс бусад), тэр дундаа сум, дүүрэг, хороодын гадан болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээг ойлгомжтой болгон ижилсүүлж, жигд мэдээллээр хангах тогтолцоог бүрдүүлэх
- Үйлчилгээний цэгүүдийн гадаад болон дотоод засвар үйлчилгээг тогтмолжуулж, орчин үеийн техник хэрэгслийг үйлчилгээний танхимд нэвтрүүлэх