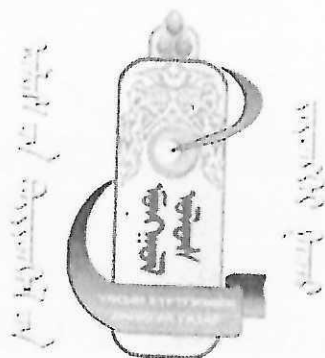




**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН
2021 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН
СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН**

УЛААНБААТАР ХОТ

2021 ОН

УБЕГ-ЫН 2021 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2021 оны 11 сарын 24

АГУУЛГА

Бүлэг 1

Судалгааны ажлын арга зүй

Бүлэг 2

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагаа нь
хэрэглэгчдэд танигдсан байдал

Бүлэг 3

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх
хэрэглэгчийн үнэлгээ

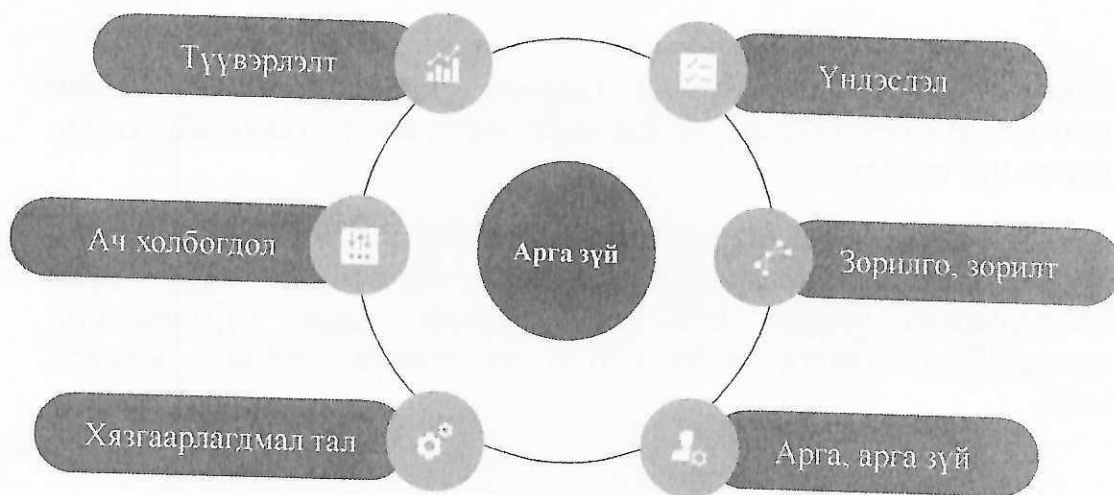
Бүлэг 4

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанар,
хүртээмжийн үнэлгээ

Бүлэг 5

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанар,
хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмж

• СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ •



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.

Бүртгэлийн үйлчилгээ болон бодлого, үйл ажиллагаа иргэдэд танигдсан байдлыг үнэлэх

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх

Бүртгэлийн үйлчилгээнд хандах хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох

Судалгааны үр дүнд тулгуурлан бүртгэлийн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний талаарх зөвлөмжийг өгөх

• СУДАЛГААНЫ 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

• СУДАЛГААНЫ ТҮҮВРИЙН АРГА ЗҮЙ •

Түүвэр	Үндэслэл	Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын 2017 оны 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.
	Хэмжээ	$n = \frac{z^2 P(1-P)}{e^2} + deff$ <i>n</i> - Түүврийн хэмжээ <i>z</i> - Тодорхой хувийн ач холбогдлын түвшин дэх <i>t</i> статистикийн тархалтын утга <i>P</i> - Түүврийн хэмжээг тодорхойлоход ашиглах тулхуур үзүүлэлтийн эх олонлогт эзлэх хувийн жин <i>e</i> - Судалгаанд дэвшүүлж байгаа хүлээн зөвшөөрөх алдааны хязгаар <i>deff</i> - Түүврийн загварын илөөлөл <i>z</i> = 1.96, <i>P</i> = 0.67, <i>deff</i> = 2, <i>e</i> = 0.04*<i>p</i> = 0.03 гэсэн зохих утгуудыг өгч, эх олонлог бүрээс тооцов.

СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, орон нутгаар

№	Нийслэл, аймгийн нэр	Түүврийн нэгж	Эх олонлог	Түүвэр олонлог
1	Улаанбаатар хот	Байгууллага, иргэд	1,024,203	307
2	Орон нутаг		1,198,807	360
	НИЙТ		2,223,010	667

Хэрэглэгчийн үнэлгээний хуудсаар асуулгыг цуглуулах хэлбэр

Асуулга хуудасны хэлбэр	Хамрагдах бүс	Түүвэр олонлог
Цаасан	Улаанбаатар хот	307
Онлайн	Орон нутаг	360

СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

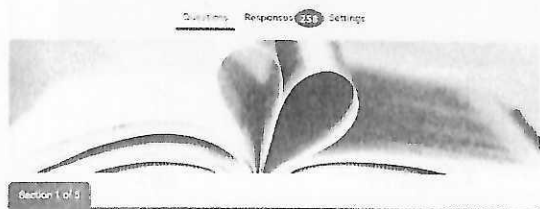
Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, аймгуудаар

№	Нийслэл, аймгийн нэр	Түүврийн нэгж	Эх олонлог	Түүвэр олонлог
1	Архангай	Аж ахуйн нэгж, байгууллага, хэрэглэгч	65,342	20
2	Баян-Өлгий		70,692	21
3	Баянхонгор		60,327	18
4	Булган		43,149	13
5	Говь-Алтай		40,426	12
6	Говьсүмбэр		11,735	4
7	Дархан-Уул		71,981	22
8	Дорноговь		48,600	15
9	Дорнод		55,960	17
10	Дундговь		32,774	10
11	Завхан		50,943	15
12	Орхон		73,698	22
13	Өвөрхангай		79,845	24
14	Өмнөговь		45,047	14
15	Сүхбаатар		43,690	13
16	Сэлэнгэ		75,583	23
17	Төв		64,336	19
18	Увс		55,554	17
19	Ховд		59,445	18
20	Хөвсгөл		93,365	28
21	Хэнтий		54,088	16
22	Увс		1,024,203	307
	НИЙТ		2,223,010	667

Эх үүсвэр: Монгол улсын хуулийн 100, 2020 оны шөвөг бичиглэл, Үндэсний статистикийн хороо, мөсөл 1.12.1 ш

СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭР

Судалгаанд орон нутгаас оролцсон хуулийн этгээд болон иргэдийн байдал



УБЕГ-ын иргэний улсын бүртгэл болон иргэний эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа

Танд энэ өдөр мэдэгдэв

Энэхүү судалгааг иргэний улсын бүртгэл болон иргэний эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг үндэслэн хийгдсэн байна. Data мэдээлэл хийгдсэн байна.



УБЕГ-ын хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл болон байгууллагын эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээний судалгаа

Танд энэ өдөр мэдэгдэв

Энэхүү судалгааг иргэний улсын бүртгэл болон иргэний эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээний судалгааг үндэслэн хийгдсэн байна. Data мэдээлэл хийгдсэн байна.



Судалгааны ажлын ач холбогдол

Тухайн жилийн бүртгэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэрэглэгчдээр бодитоор үнэлүүлэх нь цаашид хэрэгжүүлэх бодлогын баримт бичгийг төлөвлөн сайжруулахад онцгой ач холбогдолтой.

Монгол Улсын Оюуны өмчийн газрын Зохиогчийн эрхийн гэрчилгээгээр баталгаажсан тусгай судалгааны арга зүйгээр хийгдэж буй тул академик бичилт, тооцоолол сайтай.

Энэхүү судалгаа нь Монгол улсын Оюуны өмчийн эрхийн газрын даргын А/77 дугаар тушаалаар батлагдсан, 11548 тоот зохиогчийн эрхийн гэрчилгээтэй арга зүйгээр хийгдсэн давуу талтай.

Зохногчийн эрхээр баталгаажсан арга зүй



**МОНГОЛ УЛС
ЗОХИОГЧИЙН ЭРХИЙН
ГЭРЧИЛГЭЭ**

Нөмөр: 9127

Бүтээгчийн нэр
ХЭНГЭР ТӨСӨӨН СЭНГЭЛЭН АЖААЛЧИЙН СУДАЛГАА, АРГА
УЛА, Т.С.СЭНГЭЛЭН

Түүхийн өгөө
2020 оны 01 сарын 10 өдөр

Бүтээгчийн тусал
Шинжлэх ухаан, утга зохиолын бичиглэл буюу аман сэтгэлийн
бүтээл

Бүтээгчийн өмчлөгч
ОТГОНБАЯР БУРМАА

Бүтээгчийн тусал
ОТГОНБАЯР БУРМАА

Монгол Улсын Оюун, Фун, Улсын Бүтээгчийн Шинжлэх Ухааны Газрын
Даргын 2017 оны 12 сарын 23 өдрийн АУСБ-Т-д тусгайлан
уриалсан бүтээл, бүтээл

ДАРГА  С.СОДЛУГ

Улаанбаатар хот



МОНГОЛ УЛС
ЗОХИОГЧИЙН ЭРХИЙН
ГЭРЧИЛГЭЭ

Дугаар 91540

Бүтээгчийн нэр
БАЙГУУЛЛАЛЫН НӨХИӨЛ БАЙДЛЫН ШИНЖЛЭХЭГ ХИЙХ АРГА
ЭГНЭ ЗӨВЛӨМЖ

Түүхийн өгөө
2020 оны 01 сарын 10 өдөр

Бүтээгчийн тусал
Шинжлэх ухаан, утга зохиолын бичиглэл буюу аман сэтгэлийн
бүтээл

Бүтээгчийн өмчлөгч
ОТГОНБАЯР БУРМАА

Бүтээгчийн тусал
ОТГОНБАЯР БУРМАА

Монгол Улсын Оюун, Фун, Улсын Бүтээгчийн Шинжлэх Ухааны Газрын
Даргын 2020 оны 01 сарын
14 өдрийн АУТТ дугаар тусгайлан өгсөн

ДАРГА  ЦАЗБАЯР

Улаанбаатар хот

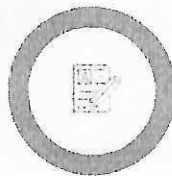


91540/21

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН
ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

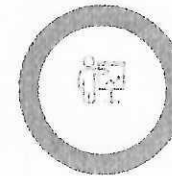
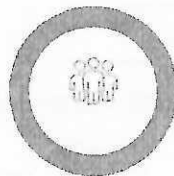
Судалгаанд оролцогч иргэдийн ерөнхий мэдээлэл

43.9% - эрэгтэй
56.1% - эмэгтэй



0.9% - Бага боловсрол
8.5% - Бүрэн бус дунд боловсрол
37.8% - Бүрэн дунд
52.9% - Дээд боловсрол

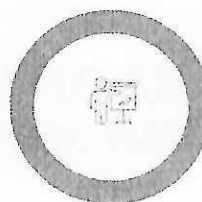
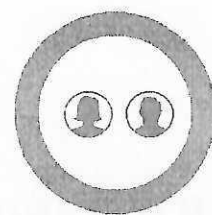
29.7% - 30 хүртэл
29.1% - 31-40
23.8% - 41-50
12.4% - 51-60
5.0% - 60-аас дээш



26.8% - Хувийн байгууллага
26.3% - Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч
13.3% - Төрийн байгууллага
9.4% - Тэтгэвэрт
8.7% - Олон улсын байгууллага
7.8% - Төрийн бус байгууллага
5.4% - Эрхэлсэн ажилгүй
1.8% - Оюутан

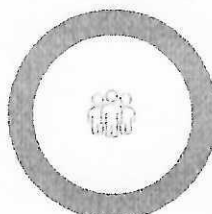
Судалгаанд оролцогч байгууллагын ерөнхий мэдээлэл

83.5% - Хувийн хэвшлийн
10.9% - Төрийн
5.7% - Орон нутгийн



66.8% - ХК, ХХК
14.8% - Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч
9.6% - Төсвийн
8.7% - Хоршоо

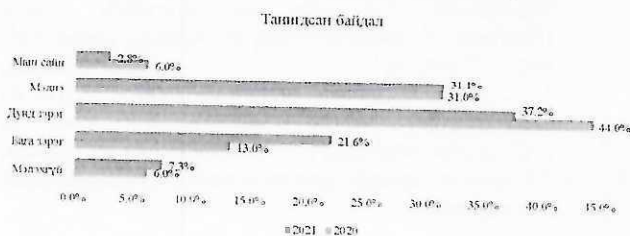
41.3% - 10 хүртэл
36.5% - 11-30
12.6% - 31-50
5.1% - 51-70
4.3% - 70-аас дээш



УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА НЬ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ТАНИГДСАН БАЙДАЛ

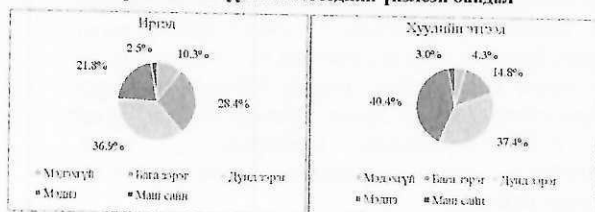
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн мэдлэг

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдал,
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлэлт, хувнар



Өмнөх жилийн мөн үстэй харьцуулахад маш сайн мэддэг байдал нь 3.2 пункт, дунд зэрэг мэддэг нь 6.8 пунктээр буурч, мэддэг нь 0.1 пункт, бага зэрэг мэддэг нь 8.6 пункт, мэдэхгүй хэрэглэгчийн тоо нь 1.3 пунктээр тус тус өссөн байна.

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



• Иргэд:

10.3 хувь нь мэдэхгүй, 28.4 хувь нь бага зэрэг мэддэг, 36.9 хувь нь дунд зэрэг мэддэг, 21.8 хувь нь мэддэг, 2.5 хувь нь маш сайн мэддэг гэж хариулсан.

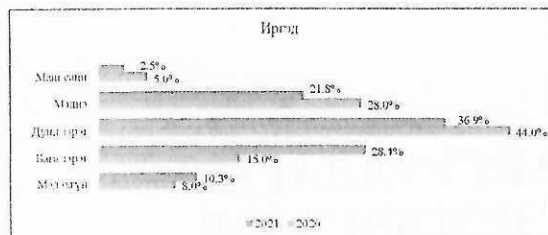
• Хуулийн этгээд:

4.3 хувь нь мэдэхгүй, 14.8 хувь нь бага зэрэг мэддэг, 37.4 хувь нь дунд зэрэг мэддэг, 40.4 хувь нь мэддэг, 3.0 хувь нь маш сайн мэддэг байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн мэдлэг

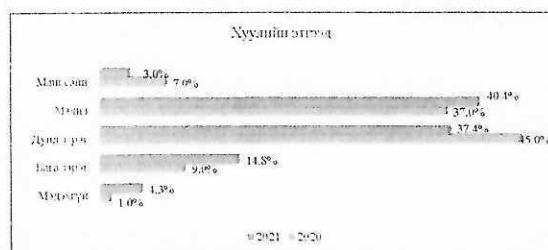
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний танигдсан байдлыг иргэд болон хуулийн этгээдийн үнэлсэн байдал,

2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлэлт, хувиар



• Иргэд:

Өмнөх жилийн судалгааны мөн үетэй зэрэгцүүлэн үзэхэд маш сайн мэддэг байдал нь 2.5 пункт, мэддэг байдал нь 6.2 пункт, дунд зэрэг мэддэг байдал 7.1 пунктээр буурч, бага зэрэг мэддэг байдал нь 13.4 пункт, мэдэхгүй байдал нь 2.3 пунктээр өссөн байна.

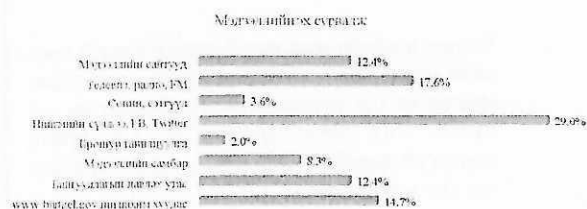


• Хуулийн этгээд:

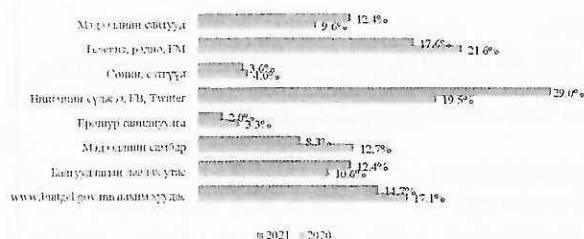
Хуулийн этгээдийн хувьд маш сайн мэддэг байдал нь 4.0 пункт, дунд зэрэг мэддэг байдал нь 7.6 пунктээр буурсан байхад мэддэг байдал нь 3.4 пункт, бага зэрэг мэддэг байдал нь 5.8 пункт, мэдэхгүй нь 3.3 пунктээр өссөн байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийн эх сурвалж

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



Мэдээллийг 29.0 хувь нь нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter), 17.6 хувь нь телевиз, радио, FM-ээс, 14.7 хувь нь 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.



Мэдээллийн сайтуудаас 2.8 пункт, нийгмийн сүлжээ, FB, Twitter зэрэг сувгаас 9.5 пункт, байгууллагын лавлах утаснаас авах мэдээллүүд нь 1.8 пунктээр тус тус өссөн бол телевиз, радио, FM-ээс 4.0 пункт, сонин сэтгүүлээс 0.4 пункт, брошур танилцуулгаас 1.3 пункт, мэдээллийн самбараас 4.4 пункт, байгууллагын цахим хуудаснаас 2.4 пунктээр тус тус буурсан байна.

УБ хот, орон нутаг

Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал

Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал

Иргэний улсын бүртгэл	Хувь
Улсын бүртгэлд бүртгүүлэх (төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах)	41.7%
Үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл	8.6%
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх	15.3%
Лавлагаа авах	34.4%

Иргэний бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал,

2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

Иргэний улсын бүртгэл	2020	2021	Өөрчлөлт
Улсын бүртгэлд бүртгүүлэх (төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах)	45.3%	41.7%	-3.6
Үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл	3.5%	8.6%	5.1
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх	18.6%	15.3%	-3.3
Лавлагаа авах	32.6%	34.4%	1.8

- 2021 онд иргэний улсын бүртгэлд бүртгүүлэх буюу төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт шинээр авах үйлчилгээ нь өмнөх оноос 3.6 пунктээр, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх, сунгуулах, бүртгэлээс хасалт хийлгэх үйлчилгээ нь 3.3 пунктээр тус тус буурсан байна
- Харин үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралтын бүртгэл нь өмнөх оноос 5.1 пунктээр, улсын бүртгэлийн лавлагаа авах үйлчилгээ нь 1.8 пунктээр тус тус өссөн байна.

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал

Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	Хувь
Улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх	24.6%
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх	32.8%
Улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх	4.9%
Тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах	11.1%
Лавлагаа авах	22.6%

Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн байдал,

2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	2020	2021	Өөрчлөлт
Улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх	29.0%	24.6%	-4.4
Улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх	37.0%	32.8%	-4.2
Улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх	11.0%	4.9%	-6.1
Тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах	9.0%	11.1%	2.1
Лавлагаа авах	15.0%	22.6%	7.6

- 2021 онд хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх үйлчилгээ нь 4.4 пунктээр, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийлгэх үйлчилгээ нь 4.2 пунктээр, улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх үйлчилгээ нь 6.1 пунктээр тус тус буурсан байна.
- Харин тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах, хураалгах үйлчилгээ нь 2.1 пункт, лавлагаа авах үйлчилгээ нь 7.6 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал (Иргэн)**Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр
үйлчлүүлсэн иргэдийн байдал**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	Хувь
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	32.9%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	17.6%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдах худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	20.2%
Үнэгүй хувирилсан орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхны баталгаажуулалт, бүртгэл	8.0%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	9.9%
Бусад бүртгэл – бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах, хаяг талбай өөрчлөх	8.5%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	4.9%

**Эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн
иргэдийн байдал,
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	2020	2021	Өөрчлөлт
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	41.6%	32.9%	-8.7%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	22.1%	17.6%	-4.5%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдах худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	22.1%	20.2%	1.9%
Үнэгүй хувирилсан орон сууц, газрын өмчлөх эрхийн анхны баталгаажуулалт, бүртгэл	3.5%	8.0%	4.5%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	3.5%	9.9%	6.4%
Бусад бүртгэл – бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах, хаяг талбай өөрчлөх	3.5%	8.5%	5.0%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	3.5%	4.9%	1.4%

- Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл 8.7 пунктээр, газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл 4.5 пунктээр тус тус буурсан.
- Бусад бүртгэлийн хувьд дээрх байдлаар өссөн үр дүнтэй байна.

Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний танигдсан байдал (Байгууллага)**Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээгээр
үйлчлүүлсэн байгууллагын байдал**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	Хувь
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	21.5%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	13.1%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдан, худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	21.5%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	17.0%
Бусад бүртгэл – Бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах	10.8%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	17.1%

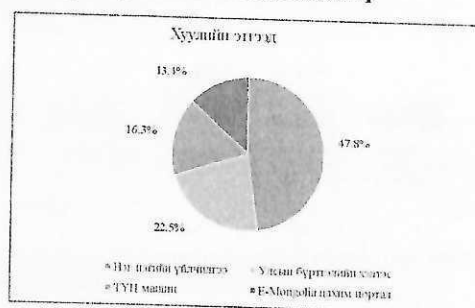
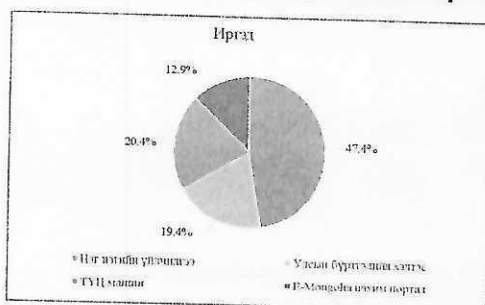
**Эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн
байгууллагын байдал,
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар**

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл	2020	2021	Өөрчлөлт
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	25.0%	21.5%	-3.5%
Газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	14.0%	13.1%	0.9%
Өмчлөгч өөрчлөх (худалдан, худалдан авах, бэлэглэх, арилжих, бусад гэрээ)	21.0%	21.5%	0.5%
Барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох	11.0%	17.0%	6.0%
Бусад бүртгэл – Бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, урьдчилсан тэмдэглэл хийх, лавлагаа, мэдээлэл авах	7.0%	10.8%	3.8%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт, өмнө үүссэн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, лавлагаа (гэрчилгээ хайлт)	21.0%	17.1%	-4.9%

- Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл 3.5 пунктээр, хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, барьцаалуулагчийн тайлбар, өөрчлөлт, сунгалт, цуцлалт зэрэг үйлчилгээ нь 4.9 пунктээр тус тус буурсан.
- Өмчлөгч өөрчлөх бүртгэл 0.5 пунктээр, газрын өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл 0.9 пунктээр, барьцааны гэрээ бүртгэх, дуусгавар болгох бүртгэл 6.0 пункт, бусад бүртгэл 3.8 пунктээр тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд ба сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ

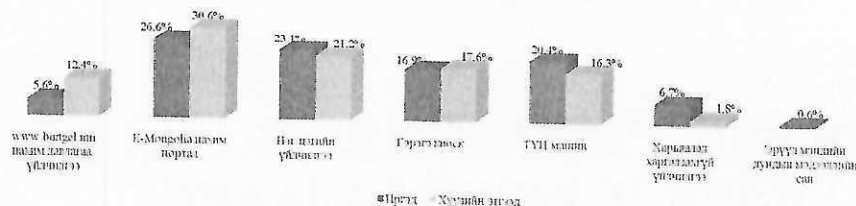
Хэрэглэгчдийн улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд, Улаанбаатар хот болон орон нутгийн ялгаатай байдлаар



- Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 47.4 хувь нь нэг цэгийн үйлчилгээгээр, 20.4 хувь нь ТҮЦ машинаар, 19.4 хувь нь улсын бүртгэлийн хэлтсээр, 12.9 хувь нь E-Mongolia цахим порталаар улсын бүртгэлийн үйлчилгээг авсан байна.
- Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгэдүүдийн хувьд 47.8 хувь нь нэг цэгийн үйлчилгээгээр, 22.5 хувь нь улсын бүртгэлийн хэлтсээр, 16.3 хувь нь ТҮЦ машинаар, 13.4 хувь нь E-Mongolia цахим порталаар улсын бүртгэлийн үйлчилгээг авчээ.

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний цэгүүд ба сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ

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

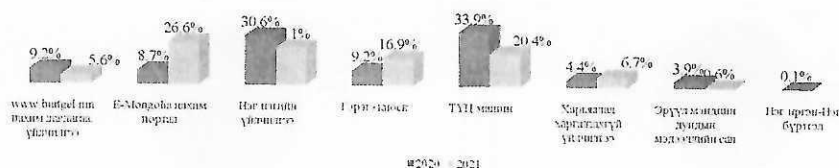


- Нийт иргэдийн хувьд улсын бүртгэлийн байгууллагын 2021 онд сайжруулан нэвтрүүлсэн E-Mongolia цахим порталд 26.6 хувь, нэг цэгийн үйлчилгээнд 23.1 хувь, ТҮЦ машинд 20.4 хувь, гэрээг киоск үйлчилгээнд 16.9 хувь, харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээнд 6.7 хувь, байгууллагын цахим хуудасны үйлчилгээнд 5.6 хувь, эрүүл мэндийн дундын мэдээллийн системд 0.6 хувь нь сэтгэл ханамж өндөр байна.
- Судалгаанд хамрагдсан нийт хуулийн этгэдийн хувьд E-Mongolia цахим порталд 30.6 хувь, нэг цэгийн үйлчилгээнд 21.2 хувь, гэрээг киоск 12.4 хувь, харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээнд 1.6 хувь нь сэтгэл ханамж сайтай байгаагаа илэрхийлсэн.

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний нэгүүд ба сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

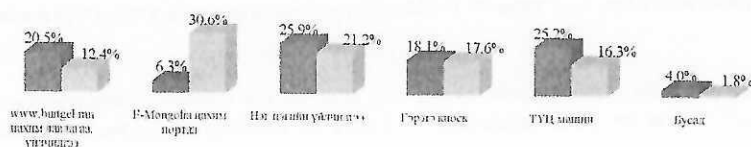
Иргэн



■ 2020 ■ 2021

Улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хуулийн этгээдийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, 2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

Хуулийн этгээд

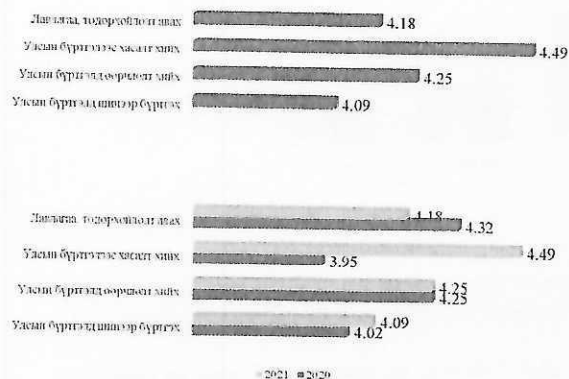


■ 2020 ■ 2021

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

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 4.49, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх бүртгэлд 4.25, лавлагаа, тодорхойлолт авахад 4.18, улсын бүртгэлд шинээр бүртгэхэд 4.09 гэж үнэлсэн.
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээг үндсэн чиг үүргийн хувьд үнэлсэн байдлыг авч үзэхэд улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх үйлчилгээнд зөрүү байсангүй.
- Харин улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээ нь 0.54, улсын бүртгэл шинээр бүртгэх үйлчилгээ нь 0.07 пунктээр нэмэгдсэн бол лавлагаа тодорхойлолт авах үйлчилгээ нь 0.14 пунктээр буурсан байна.
- Гэхдээ 2021 оны үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээнд хэрэглэгчид нь 4-өөс дээш онооны үнэлгээ өгч буй нь “сайн” гэж үнэлснийг илтгэж байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

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



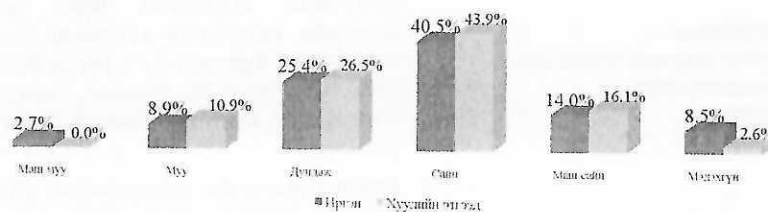
Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлсэн ерөнхий үнэлгээ, үнэлгээний таван шатлалаар, хувиар



- Иргэдийн улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх болон лавлагаа, тодорхойлолт авах үйлчилгээг хэрэглэгчдийн 70-аас дээш хувь нь дундаас дээш гэж үнэлж байна.
- Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх үйлчилгээг 70-аас дээш хувь нь, улсын бүртгэлд өөрчлөлт хийх болон лавлагаа, тодорхойлолт хийх үйлчилгээнд 60-аас дээш хувь, харин улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээг 50-аас дээш хувь нь дундаас дээш гэж үнэлсэн.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имидж

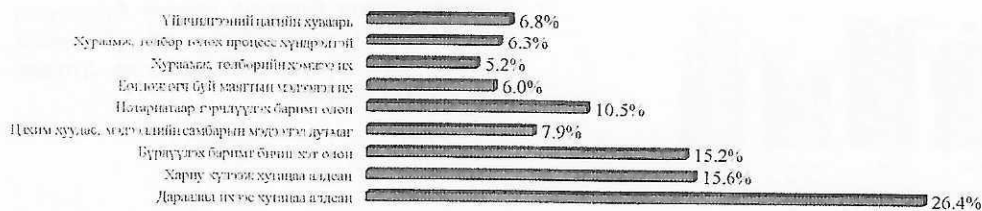
Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийн үнэлгээ



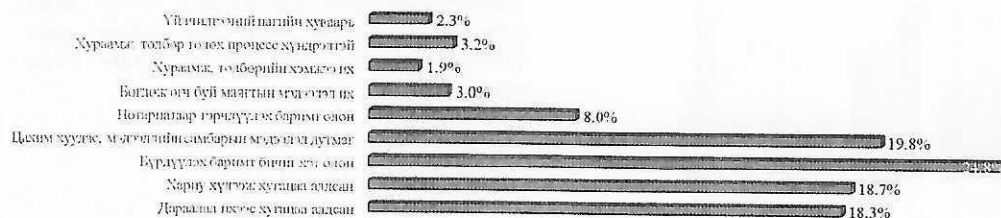
- Улсын бүртгэлийн байгууллагын өнгө төрх, имиджийг иргэдээс тодруулахад 8.5 хувь нь мэдэхгүй, 2.7 хувь нь маш муу, 8.9 хувь нь муу, 25.4 хувь нь дундаж, 40.5 хувь нь сайн, 14.0 хувь нь маш сайн гэж үнэлсэн.
- Хуулийн этгээдийн хувьд 2.6 хувь нь мэдэхгүй, 10.9 хувь нь муу, 26.5 хувь нь дундаж, 43.9 хувь нь сайн, 16.1 хувь маш сайн гэж үнэлсэн.
- Иргэдийн 54.5 хувь, хуулийн этгээдийн 60.0 хувь нь тус тус байгууллагын өнгө төрх, имиджийг сайн гэж үнэлсэн.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл

Иргэдийн хувьд үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл



Хуулийн этгээдийн үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл

Үйлчилгээнд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл,
иргэн болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар

Хуудас	Иргэн			Хуулийн этгээд			Эд хөрөнгө (Иргэн)			Эд хөрөнгө (Байгууллага)		
	2020	2021	Сөрөгтэй	2020	2021	Сөрөгтэй	2020	2021	Сөрөгтэй	2020	2021	Сөрөгтэй
Дараалал ихээх хугацаа алдсан	15.1	20.2	5.1	9.5	10.2	0.7	20.8	22.3	1.5	21.8	22.2	0.4
Хариу хүлээж хугацаа алдсан	9.6	10.1	0.5	9.5	11.2	1.7	15.8	17.4	1.6	11.5	13.2	0.7
Бүрдүүлэх баримт бичиг хэт олон	6.8	7.4	0.6	9.5	12.4	2.9	9.9	15.3	5.4	25.6	27.5	1.9
Цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг	5.5	6.1	0.6	14.5	15.6	1.1	7.9	9.6	1.7	17.9	19.4	1.5
Нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон	4.8	5.1	0.3	0.0	2.4	2.4	1.0	2.1	1.1	5.1	5.6	0.5
Болгож огч буй маягтын мэдээлэл их	2.1	2.1	0.0	9.5	10.2	0.7	6.9	7.6	0.7	17.9	19.2	1.3
Хураамж, төлбөрийн хэмжээ их	2.7	2.5	-0.2	9.5	11.7	2.2	5.9	6.3	0.4	5.1	6.1	1.0
Хураамж, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй	8.2	9.4	1.2	4.8	5.7	0.9	13.9	14.6	0.7	9.0	9.7	0.7

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН
ҮНЭЛГЭЭ

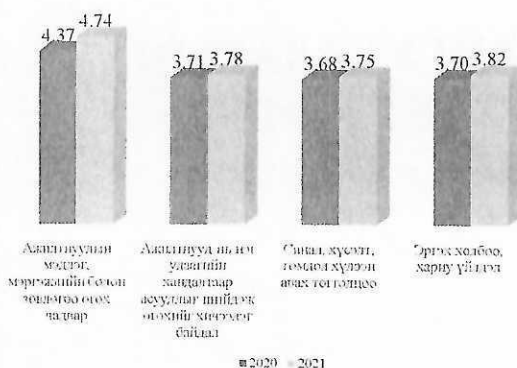
Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа, бүртгэлийн төрлөөр
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.02 (80.4%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 3.96 (79.2%)-аас 0.06 оноо буюу 1.2 пунктээр өсчээ.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/л	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) C	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	4.74	4.37	1.18	4.63
2	Ажилтнууд нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хүчээдэг байдал	3.78	3.71	0.94	3.64
3	Синал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.75	3.68	0.93	3.63
4	Эргэх холбоо, хариу үйлдэл	3.82	3.70	0.95	3.51
	Дундаж	4.02	3.96	1.00	3.85

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{C} = \frac{\sum C}{\sum P} = \frac{16.09}{4} = 4.02$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum P} = \frac{15.66}{4} = 3.96$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундажийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{C}} = \frac{4.74}{4.02} = 1.19$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{C}} = \frac{3.78}{4.02} = 0.94$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{C}} = \frac{3.75}{4.02} = 0.93$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{C}} = \frac{3.82}{4.02} = 0.95$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 \cdot \bar{X}_1 = 4.37 \cdot 1.18 = 4.63$$

$$Y'_2 = Y_2 \cdot \bar{X}_2 = 3.71 \cdot 0.94 = 3.64$$

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

$$Y'_4 = Y_4 \cdot \bar{X}_4 = 3.70 \cdot 0.95 = 3.51$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{15.41}{4} = 3.85$$

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ

Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлт
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



■ 2020 ■ 2021

Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.19 (83.8%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.15 (83.0%) аас 0.04 оноо буюу 0.8 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ

Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн

индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) C	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажигтны хүртээмж	3.80	3.92	0.97	3.80
2	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хувиарь	4.16	4.12	1.01	4.16
3	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	4.61	4.43	1.04	4.61
4	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлогмжтой хялбар эсэх	4.29	4.29	1.00	4.29
5	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн нл, тод нээлттэй байдал	3.88	4.00	0.97	3.88
	Дундаж	4.19	4.15	1.00	4.15

$$\text{Ач холбогдлын гүйшнй дундаж: } \bar{X} = \frac{\sum X}{\sum P} = \frac{20.74}{5} = 4.19$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum P} = \frac{20.76}{5} = 4.15$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундажийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{X}} = \frac{3.80}{4.15} = 0.97$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{X}} = \frac{4.16}{4.15} = 1.01$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{X}} = \frac{4.61}{4.15} = 1.04$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{X}} = \frac{4.29}{4.15} = 1.00$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{X}} = \frac{3.88}{4.15} = 0.97$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 \cdot \bar{X}_1 = 3.92 \cdot 0.97 = 3.80$$

$$Y'_2 = Y_2 \cdot \bar{X}_2 = 4.12 \cdot 1.01 = 4.16$$

$$Y'_3 = Y_3 \cdot \bar{X}_3 = 4.43 \cdot 1.04 = 4.61$$

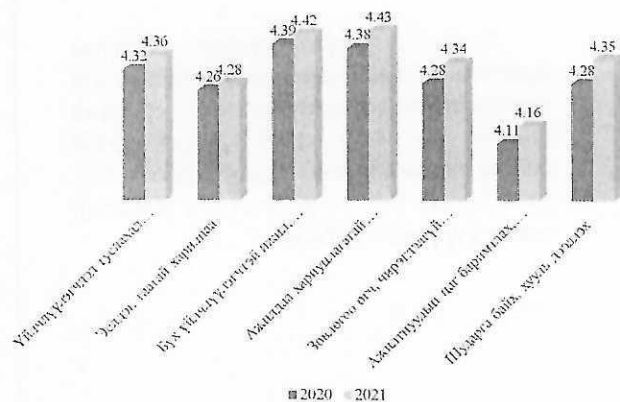
$$Y'_4 = Y_4 \cdot \bar{X}_4 = 4.29 \cdot 1.00 = 4.29$$

$$Y'_5 = Y_5 \cdot \bar{X}_5 = 4.00 \cdot 0.97 = 3.88$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{20.74}{5} = 4.15$$

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний ажилтаны харилцааны ёс зүй, соёл

Үйлчилгээний ажилтаны харилцааны ёс зүй, соёлын үзүүлэлт
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний ажилтаны соёл, ёс зүйг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 4.41 (88.2%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.33 (86.6%) аас 0.08 оноо буюу 1.02 пунктээр өссөн ч үзүүлэлттэй байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний ажилтаны харилцааны ёс зүй, соёл

Үйлчилгээний ажилтаны харилцааны ёс зүй, соёлын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/л	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) C	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Үйлчилгээгчилсэн туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	4.36	4.32	0.98	4.23
2	Эелдэг, таатай харилцаа	4.28	4.26	0.97	4.13
3	Бүх үйлчилгээгчтэй ижил, тэгш харьцах	4.42	4.39	1.00	4.39
4	Ажлааа харилцаатай хандлаг байдал	4.43	4.38	1.00	4.38
5	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	4.34	4.28	0.98	4.19
6	Ажлааагуудын цаг баримтлах, логийн зөв зохион байгуулах чадвар	4.16	4.11	0.94	4.12
7	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.35	4.28	0.99	4.23
	Дундаж	4.41	4.33	1.00	4.28

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{C} = \frac{\sum C}{\sum P} = \frac{20.87}{7} = 4.41$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{U} = \frac{\sum U}{\sum P} = \frac{20.78}{7} = 4.29$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундажийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{C}} = \frac{4.36}{4.41} = 0.98$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{C}} = \frac{4.42}{4.41} = 1.00$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{C}} = \frac{4.24}{4.41} = 0.96$$

$$\bar{X}_7 = \frac{X_7}{\bar{C}} = \frac{4.25}{4.41} = 0.96$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{C}} = \frac{4.28}{4.41} = 0.97$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{C}} = \frac{4.43}{4.41} = 1.00$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{C}} = \frac{4.16}{4.41} = 0.94$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 \cdot \bar{X}_1 = 4.32 \cdot 0.98 = 4.23$$

$$Y'_2 = Y_2 \cdot \bar{X}_2 = 4.39 \cdot 1.00 = 4.39$$

$$Y'_3 = Y_3 \cdot \bar{X}_3 = 4.28 \cdot 0.96 = 4.19$$

$$Y'_7 = Y_7 \cdot \bar{X}_7 = 4.28 \cdot 0.96 = 4.23$$

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

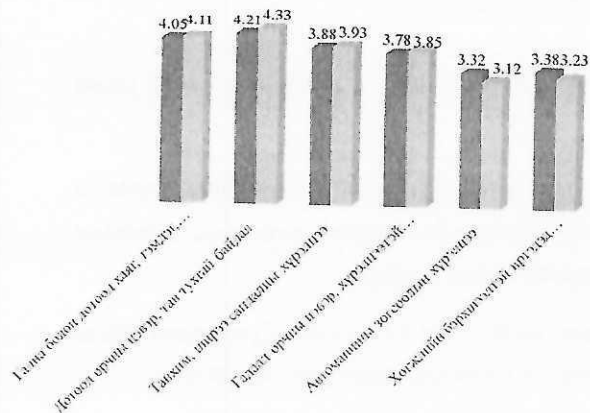
$$Y'_4 = Y_4 \cdot \bar{X}_4 = 4.38 \cdot 1.00 = 4.38$$

$$Y'_6 = Y_6 \cdot \bar{X}_6 = 4.11 \cdot 0.94 = 4.12$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{29.68}{7} = 4.24$$

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцлийн үнэлгээ

Үйлчилгээний орчин нөхцлийн үзүүлэлт
2020 болон 2021 оны зэрэгцүүлсэн байдлаар



Дээрх үзүүлэлтүүдээр улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцлийг үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээ нь 3.81 (76.2%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 3.77 (75.4%)-аас 0.04 оноо буюу 0.8 пунктээр өссөн байна.

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцлийн үнэлгээ

Үйлчилгээний 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*С
1	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	4.11	4.05	1.01	4.11
2	Дотоод орчны гэрээ, тав тухтай байдал	4.33	4.21	1.03	4.33
3	Танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ	3.93	3.88	1.01	3.93
4	Гадаад орчны гэрээ, хүрэлцээтэй байдал	3.85	3.78	1.02	3.85
5	Автомашинны зогсоолын хүрэлцээ	3.12	3.32	0.94	3.12
6	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зөвтгөлийн орчин бүрдүүлсэн эсэх	3.23	3.38	0.96	3.23
	Дундаж	3.76	3.77	1.00	3.76

$$\text{Ач холбогдлын тухайнх дундаж: } \bar{X} = \frac{\sum X}{\sum P} = \frac{22.57}{6} = 3.76$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum P} = \frac{22.02}{6} = 3.77$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундажийг олоход

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{X}} = \frac{4.11}{3.76} = 1.01$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{X}} = \frac{4.33}{3.76} = 1.03$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{X}} = \frac{3.93}{3.76} = 1.01$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{X}} = \frac{3.85}{3.76} = 1.02$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{X}} = \frac{3.12}{3.76} = 0.94$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{X}} = \frac{3.23}{3.76} = 0.96$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 \cdot \bar{X}_1 = 4.11 \cdot 1.01 = 4.11$$

$$Y'_2 = Y_2 \cdot \bar{X}_2 = 4.33 \cdot 1.03 = 4.33$$

$$Y'_3 = Y_3 \cdot \bar{X}_3 = 3.93 \cdot 1.01 = 3.93$$

$$Y'_4 = Y_4 \cdot \bar{X}_4 = 3.85 \cdot 1.02 = 3.85$$

$$Y'_5 = Y_5 \cdot \bar{X}_5 = 3.12 \cdot 0.94 = 3.12$$

$$Y'_6 = Y_6 \cdot \bar{X}_6 = 3.23 \cdot 0.96 = 3.23$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{22.57}{6} = 3.76$$

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛИЙН САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ

- “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний судалгааг Монгол улсын нийт нутаг дэвсгэрийг хамруулан 667 иргэн, хуулийн этгээдийг хамруулан судалсан.
- Тус судалгааг иргэний улсын бүртгэл, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл гэсэн 3 чиглэлд хийсэн.
- 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 дүгнэсэн.
- 2021 оны улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 4.11 (82.2%) үнэлгээтэй байгаа нь өмнөх оны үнэлгээ болох 4.05 (81.0%)-аас 0.06 оноо буюу 1.2 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Байгууллагын танигдсан байдал болон хэрэглэгчийн үнэлгээг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- Бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг иргэдэд таниулах чиглэлд онцгой анхаарч, мэдээлэл өгөх эх үүсвэрүүдийг өөрчлөх, орчин цагийн хэрэглэгчдэд нийцсэн албан ёсны мэдээллийн сувгуудыг (chat pot, ухаалаг төхөөрөмжид суурилсан бусад аргууд гэх мэт) сонгон ашиглах
- Хэрэглэгчид нь мэдээллийг нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter), телевиз, радио, FM хэмээх уламжлалт мэдээллийн сувгуудаас түлхүү авч байгаа хэдий ч байгууллагын албан ёсны вебсайтын мэдээллийг тодорхой болгож, лавлах утасны үйлчилгээг иргэдэд чирэгдэлгүй байлгах тал дээр онцгой анхаарах
- Бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг олон нийтэд цацаж байгаа өнөөгийн байдал нь муугүй хэдий ч 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 ялгарахын тулд брэндбүүкийг бий болгох

Байгууллагын танигдсан байдал болон хэрэглэгчийн үнэлгээг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- 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 тулгуурлах

Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- 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
- 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
- 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 тулгуурлах

Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- Газар зүйн байршил, хүн амын тоо зэргээс хамааралтайгаар аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төв, бүртгэлийн хэлтэс, ТҮЦ машины тоог нэмэгдүүлэх
- Улсын хэмжээнд бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлж буй бүх цэгүүдэд дугаар олгох машиныг байршуулах, үйлчилгээг цэгцтэй зохион байгуулах
- 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

Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- Үйлчилгээ үзүүлж буй нэг цэгийн үйлчилгээ, бүртгэлийн хэлтсүүдэд хэрэглэгчдийг хүндрэл, чирэгдэлгүй үйлчлүүлэх нөхцлөөр хангах, сонгосон үйлчилгээний талаарх дэлгэрэнгүй тайлбар өгөх хөтөч мэргэжилтнийг бий болгох
- Цахим, онлайнаар үзүүлэх боломжтой үйлчилгээний төрлийг нэмэх зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлах

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

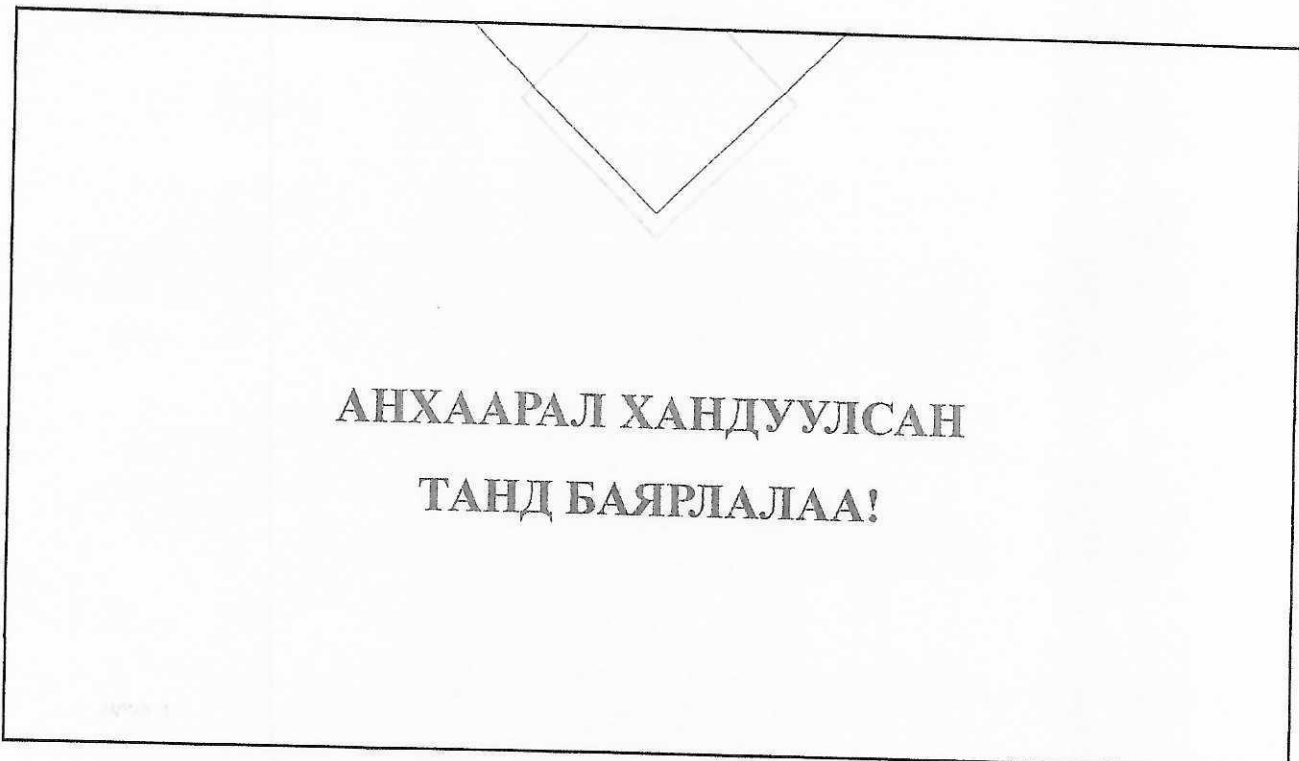
- Тухайн ажилтаны туршлага, мэдлэг чадвар, хандлага дутмаг байдлаас үүдэлтэйгээр хэрэглэгчдэд замбараагүй тайлбар өгөх, шаардлагагүй баримт нэхэх, харилцааны хувьд доголдол гаргаж буй байдлыг бууруулах
- Зарим хэрэглэгчдийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдлэг дутмаг байдгаас үүдэлтэйгээр үйлчилгээний ажилтанд чирэгдэл үүсгэж буй байдлыг хяналтад байлгаж, хэрэглэгчдээс ирэх чирэгдлийг бууруулах
- 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 тулгуурлах

Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- 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
- Үйлчилгээний танхимд байрлах маягт, зааврыг хүрэлцээтэй, ил байлгах, бал үзэгний болон сандал, ширээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх

Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

- 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
- Ковид-19 цар тахлын нөхцөл байдлаас үүдэлтэйгээр халдвар хамгааллын дэглэмийг мөрдөж ажиллах, хүн хоорондын зай баримтлах байдлыг хэвшүүлэх зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлах



**АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАН
ТАНД БАЯРЛАЛАА!**