



МОНГОЛЫН ҮНДЭСНИЙ  
ХУДАЛДАА АЖ ҮЙЛДВЭРИЙН  
ТАНХИМ

# ХҮНД СУРТЛЫН ИНДЕКС-2021

СУДАЛГААНЫ  
ТАЙЛАН



Судалгааны институт  
Улаанбаатар хот, 2022





## АГУУЛГА

<b>ӨМНӨХ ҮГ</b> .....	4
<b>ХУРААНГУЙ</b> .....	5
<b>1. Хүнд суртлын индекс</b> .....	6
<b>2. Ерөнхий үнэлгээ</b> .....	6
<b>3. Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ</b> .....	8
<b>3.1 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ (үндсэн үзүүлэлтүүдээр)</b> .....	8
<b>3.2 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээний үндсэн үзүүлэлтүүд</b> .....	10
<b>3.3 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ (үйлчилгээний нэр төрлөөр)</b> .	14
3.3.1 ЛАВЛАГАА, МЭДЭЭЛЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ .....	14
3.3.2 ДҮГНЭЛТ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ .....	15
3.3.3 БҮРТГЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ .....	16
3.3.4 ЗӨВШӨӨРЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ .....	17
3.3.5 ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ .....	18
3.3.6 ХУДАЛДАН АВАХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ҮНЭЛГЭЭ .....	19
<b>4. Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл</b> .....	21



## ӨМНӨХ ҮГ

Монголын Үндэсний Худалдаа Аж Үйлдвэрийн Танхим (МҮХАҮТ)-аас Хүнд суртлын индекс судалгааг 2004 оноос эхлэн хоёр жил тутам тогтмол явуулж байгаа ба судалгаагаар төрийн үйлчилгээг авахад бизнес эрхлэгчдэд тулгарч буй гол бэрхшээл, хүндрэлийг тодорхойлох, судалгааны үр дүнд үндэслэсэн бодит санал, зөвлөмж гарган цаашид бизнес эрхлэгчдийн авч буй төрийн үйлчилгээг хүндрэл, чирэгдэл багатай болгоход дэмжлэг үзүүлэх зорилготой болно.

2004 оноос хойш Хүнд суртлын индексийн ерөнхий үзүүлэлтүүдийн өөрчлөлтийг харьцуулан авч үзвэл төрийн байгууллагын ил тод байдал сайжирсан бол төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоо төдийлөн сайжирч чадаагүй байна.

Төрийн үйлчилгээний хүнд суртал нь бизнесийн бүтээмжийг бууруулж, улсын эдийн засагт сөрөг нөлөөтэй байдаг. Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулснаар улс орны эдийн засаг тэлж, үйлдвэрлэл нэмэгдэн, хөгжил хурдсаж байгаа сайн туршлагауд олон байна. Үүнээс жишээ авч үзвэл 1995-2015 онуудад Вьетнам улсын дэлхийн нийт экспортод эзлэх хувь 9 дахин өссөн бөгөөд авч хэрэгжүүлсэн гол арга хэмжээ нь төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах чиглэлд бодит судалгаа шинжилгээ хийж, бодлого шийдвэр гарган тууштай ажилласан байна.

Иймд бага үнэлгээтэй үзүүлэлтүүдэд анхаарал хандуулан, төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах замаар бизнесийн болон төрийн бүтээмжийг нэмэгдүүлэх чиглэлд анхааран ажиллах нь цар тахлын дараа эдийн засаг, бизнесээ сэргээж буй энэ цаг үед хамгийн гол авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, гарц шийдэл гэж үзэж байна. Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулахад үр дүнтэй бодлого шийдвэр боловсруулан ажиллахад энэхүү судалгааны тайлан хэрэгцээтэй мэдээллийн эх үүсвэр болно гэдэгт найдаж байна.

МҮХАҮТ-ын Судалгааны институт

## ХУРААНГУЙ

- Хүнд суртлын индекс 2021 онд 2.72 үнэлгээтэй гарсан, энэ нь бизнес эрхлэгчид 2018 онтой ба цар тахлын өмөн үетэй харьцуулахад төрийн үйлчилгээ авахад хүнд суртал ихэссэн гэж үзэж байна.
- Ерөнхий үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс төрийн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа хандлагын ерөнхий үнэлгээ бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад сайн, харин төрийн байгууллагын ажлын уялдаа холбоо муу байна. Харин нарийвчилсан үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс үйлчилгээ авахад зарцуулж буй хугацаа хамгийн их хүндрэл үүсгэж байгаа бол тухайн үйлчилгээтэй холбогдох мэдээллийн ил тод, хүртээмжтэй байдал, албан зардлын хэмжээ дунджаас дээгүүр илүү сайн үнэлгээтэй байна.
- 2018 онтой харьцуулахад албан хаагч, баримт бичиг, хугацаатай холбогдох үнэлгээ хамгийн их дүнгээр буурсан ба эдгээр үзүүлэлтүүдтэй холбогдох хүндрэл, хүнд суртал илүү ихэссэн, төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах чиглэлд бодлого, шийдвэр боловсруулан ажиллахдаа эдгээр үзүүлэлтүүдэд анхаарах шаардлагатай байна.
- Төрийн үйлчилгээний үндсэн 4 төрлөөс зөвшөөрлийн үйлчилгээ хамгийн бага үнэлгээтэй ба хамгийн их хүнд сурталтай байна. Түүнчлэн хяналт шалгалт явуулах, худалдан авах ажиллагаанд оролцох зэрэг үйлчилгээнүүд дунджаас бага үнэлэгдсэн.
- Бизнес эрхлэгчид төрийн нэг үйлчилгээ авахдаа дунджаар 6 баримт бичиг цуглуулж, 3 албан хаагчтай харьцаж, 13 хоног зарцуулж, 360 мянган төгрөгийн албан зардал гаргаж байна. Харин нийт судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 45 хувь нь үйлчилгээ авахдаа албан бус зардал гаргасан ба нэг үйлчилгээ авахад дунджаар 219 мянган төгрөг төлсөн байна.
- Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авах явцад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 16 хувь ба нийт 94 аж ахуйн нэгж хууль, дүрэм журмын зөрчил гарсан гэж үзсэн ба 3 байгууллага тутмын нэг нь л үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан бол эдгээр гомдлын дөнгөж 8 нь зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн.
- Судалгаанд оролцсон нийт бизнес эрхлэгчдээс 41 орчим хувь нь төрийн үйлчилгээний “E-mongolia” цахим системийг ашигласан, цахим үйлчилгээ авах системд 3.46 үнэлгээ өгсөн нь төрийн үйлчилгээний дундаж үнэлгээ (3.01), дэд үзүүлэлтүүдээс илүү сайн үнэлгээтэй байна.



## 1. Хүнд суртлын индекс



Зураг 1. 2021оны Хүнд суртлын индекс

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

2021 оны Хүнд суртлын индекс 2.72 үнэлгээтэй, 2018 оноос 0.18 нэгжээр буурсан ба 2018 онтой харьцуулахад бизнес эрхлэгчдийн зүгээс төрийн үйлчилгээг авахад хүнд суртал ихэссэн гэж үзэж байна. Хүнд суртлын индексийг тооцохдоо хүнд суртлын ерөнхий үнэлгээ, төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын нарийвчилсан үнэлгээ гэсэн хоёр дэд индексийн дунджаар тооцдог. Ерөнхий индекс 2021 онд 2.42 болж өмнөх үнэлгээнээс 0.09 нэгжээр буурсан бол нарийвчилсан индекс нь 3.01 болж 2018 оноос 0.28 нэгжээр буурсан дүнтэй байна.

## 2. Ерөнхий үнэлгээ

Хүнд суртлын индекс судалгааг МҮХАҮТ-аас 2004 оноос хойш 2 жил тутам тогтмол хийж байгаа ба цаг үеийн нөхцөл байдалтай уялдуулан судалгааны асуулга, аргачлалыг шинэчилсэн билээ. Түүнчлэн олон жилийн судалгааны үр дүнг харьцуулах, бизнес эрхлэгчдийн зүгээс төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг ерөнхий байдлаар хэрхэн үнэлж дүгнэж байгааг тодруулах зорилгоор энэхүү үнэлгээний хэсгийг ерөнхий 5 асуулгаар асууж үр дүнг боловсруулан хүргэж байна.



Зураг 2. Хүнд суртлын ерөнхий үнэлгээ

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

2021 оны төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын ерөнхий үнэлгээ нь 2.42 гарсан. Энэ үнэлгээ нь 2018 оноос 0.09 пунктээр буурсан байна. Ерөнхий үнэлгээг дэд үзүүлэлтүүдээр нарийвчлан авч үзвэл төрийн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа хандлагын үнэлгээ бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад сайн үнэлгээтэй байгаа боловч 2018 оноос 0.17 пунктээр муудсан байна. Бизнес эрхлэгчдийн зүгээс төрийн байгууллагын ажлын уялдаа холбоо муу байна гэж үзэн 2.28 ба хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байна. (Зураг 1).

Ерөнхий үнэлгээг тооцсон дэд үзүүлэлтүүдийг 2018 оны үнэлгээтэй харьцуулахад төрийн албан хаагчдын ёс зүй, харилцаа хандлага (-0.17), төрийн байгууллага хоорондын ажлын уялдаа холбоо (-0.12) гэсэн үзүүлэлтүүд 2018 оноос хамгийн их пунктээр буурсан ба тэр хэмжээнд хүнд суртал ихэссэн гэж дүгнэж болохоор байна. Харин төрийн бодлого, хууль, дүрэм журам, шийдвэр гаргах процесст бизнес эрхлэгчдийн оролцох боломж (-0.03), төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүнд суртал (-0.04), төрийн байгууллагын ил тод байдал (-0.06) зэрэг үзүүлэлтүүд 2018 оноос бага зэрэг буурсан ойролцоо дүнтэй байна.

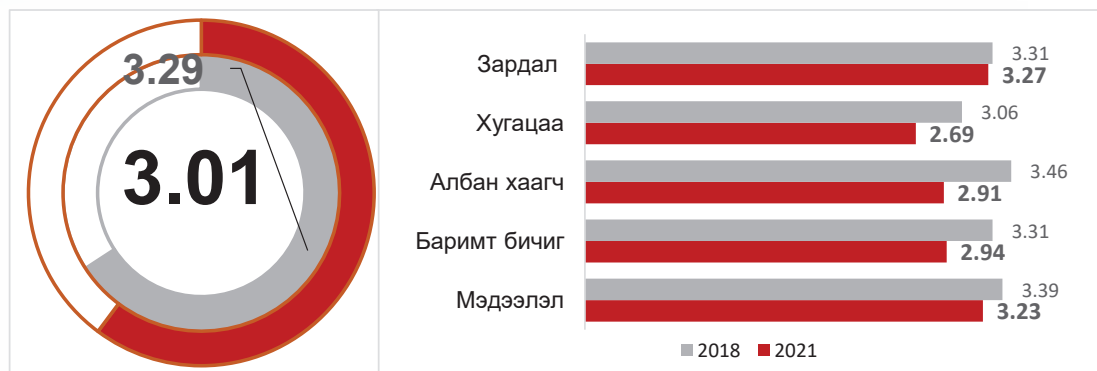
Олон жилийн дундаж дүнг нарийвчлан авч үзвэл 2007-2021 онд төрийн байгууллагын ил тод байдал, төрийн бодлого шийдвэр гаргах процесст бизнес эрхлэгчдийн оролцох боломж гэсэн 2 үзүүлэлт сайжирсан ба сайн, дунд үнэлгээ нэмэгдсэн дүнтэй байна. Харин төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбогдох үзүүлэлт 2018 он хүртэл сайжирч байсан бол цар тахлын дараа ба 2021 онд үнэлгээ нь буурсан ба хүнд суртал ихэссэн гэж үзэж байна. Төрийн байгууллагын уялдаа холбоо муу байна гэсэн үнэлгээ өмнөх онуудаас сайжирч чадахгүй байна.



### 3. Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ

Энэ хэсэгт төрийн үйлчилгээний аль үе шатад хүнд суртал илүү байж, бизнес эрхлэгчдэд хэрхэн яаж нөлөөлж байгааг бодитой үнэлэн дүгнэх зорилгоор сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авсан төрийн үйлчилгээг бизнес эрхлэгчдээр сонгон үнэлүүлсэн. Ингэхдээ тухайн бизнес эрхлэгч түгээмэл үйлчилгээ авдаг 54 төрийн байгууллагын 1) лавлагаа, мэдээлэл авах, 2) дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах, 3) бүртгэлийн үйлчилгээ авах, 4) зөвшөөрөл авах гэсэн үндсэн 4 төрөл, мөн 5) хяналт шалгалт хийх, 6) худалдан авах ажиллагаанд оролцох гэсэн нэмэлт<sup>1</sup> 2 төрлийн үйлчилгээнүүдээс сонгон мэдээлэл, баримт бичиг, албан хаагч, хугацаа, зардал гэсэн 5 бүлэг асуултаар үнэлсэн болно. Төрийн үйлчилгээний үнэлгээний нэгдүгээр хэсэгт дээрх үйлчилгээний үр дүнг нэгтгэн дүгнэсэн дундаж дүнг, харин хоёрдугаар хэсэгт үйлчилгээний төрөл бүрийн хувьд дэлгэрэнгүй дүнг харуулав.

#### 3.1 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ (үндсэн үзүүлэлтүүдээр)



Зураг 3. Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ, үндсэн үзүүлэлтүүдээр

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

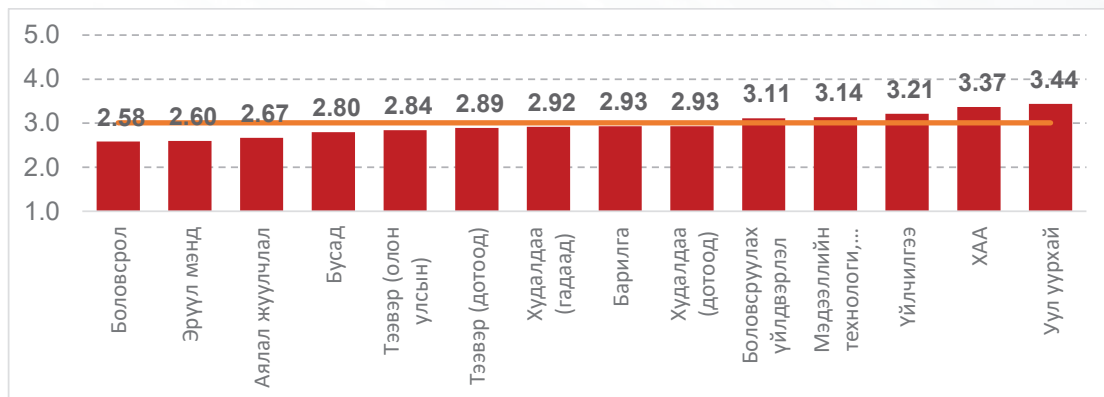
Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын нарийвчилсан үнэлгээ 3.01 гэж гарсан ба төрийн үйлчилгээ авахад хүнд суртал ихэссэн байна. Нарийвчилсан үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг 2018 оны үнэлгээтэй харьцуулахад бүгд буурсан ба бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулж буй хугацаа хамгийн их хүндрэл үүсгэж байна гэж үзэн хамгийн бага үнэлгээг өгчээ.

Дэд үзүүлэлтүүдийг 2018 онтой харьцуулахад 2021 онд албан хаагчтай холбогдох үзүүлэлт хамгийн их ба 0.55 пунктээр үүний дараа баримт бичиг, хугацаатай холбогдох үнэлгээ тус бүр 0.37 пунктээр буурсан, эдгээр үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ нь дунджаас бага байгаа нь төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах чиглэлд бодлого, шийдвэр гарган ажиллахдаа эдгээр үзүүлэлтүүдэд анхаарах шаардлагатай байгааг илтгэж байна. Харин төрийн үйлчилгээний мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал 3.23, албан зардлын хэмжээ 3.27 дүнтэй байгаа нь дундаж түвшинд ба бусад үзүүлэлтүүдээс сайн үнэлгээтэй байна.

<sup>1</sup> Нэмэлт 2 төрлийн үйлчилгээг үзүүлэх үйл явц нь үндсэн 4 төрлөөс ялгаатай учир ижил төрлийн үзүүлэлтүүдээр үнэлэх боломжгүй байв. Иймд нэмэлт 2 төрлийн үйлчилгээний хувьд тухайн үйлчилгээний онцлолт тохирсон асуулаа боловсруулан судалгааг авсан болно.



Төрийн үйлчилгээний дундаж үнэлгээг бизнесийн салбараар авч үзвэл уул уурхайн салбарын бизнес эрхлэгчид хамгийн сайн үнэлгээ өгсөн бол боловсролын салбар хамгийн муу үнэлгээг өгсөн байна. (Зураг 4).

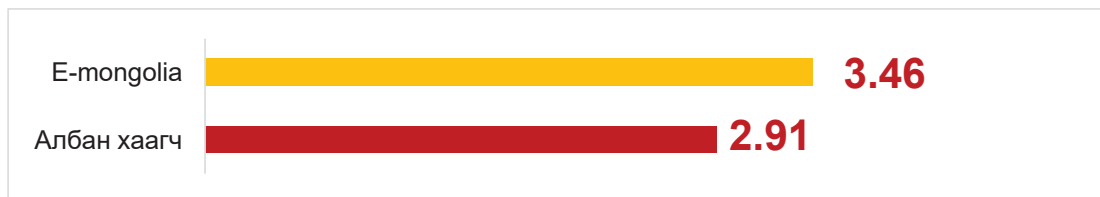


**Зураг 4. Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ, салбараар**

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авах явцад судалгаанд оролцон бизнес эрхлэгчдийн нийт 94 аж ахуйн нэгж ба 15.6 хувьд нь хууль, дүрэм журмын зөрчил гарсан гэж хариулсан. Харин 341 аж ахуйн нэгж ба 56.5 хувь нь хууль, дүрэм журам зөрчигдөөгүй гэсэн бол 169 аж ахуйн нэгж ба 28 хувь нь мэдэхгүй гэж хариулжээ. Түүнчлэн дээрх 94 байгууллагын 3 байгууллага тутмын нэг нь л үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан бол эдгээрийн 8 гомдлыг зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн гэжээ.

Судалгаанд оролцсон нийт бизнес эрхлэгчдээс 41 орчим хувь нь төрийн үйлчилгээний “E-mongolia” цахим системийг ашигласан ба цахим үйлчилгээ авах системд 3.46 үнэлгээ өгсөн нь төрийн үйлчилгээний дундаж үнэлгээ (3.01), дэд үзүүлэлтүүдээс илүү сайн үнэлгээтэй байна. Доорх зурагт “E-mongolia” системийн үнэлгээг үйлчилгээ авахад харьцдаг төрийн албан хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүй, ур чадварын үнэлгээтэй харьцуулан харуулав.



**Зураг 5. Төрийн үйлчилгээний цахим систем, төрийн үйлчилгээ олгосон албан хаагчтай харьцуулсан үнэлгээ**

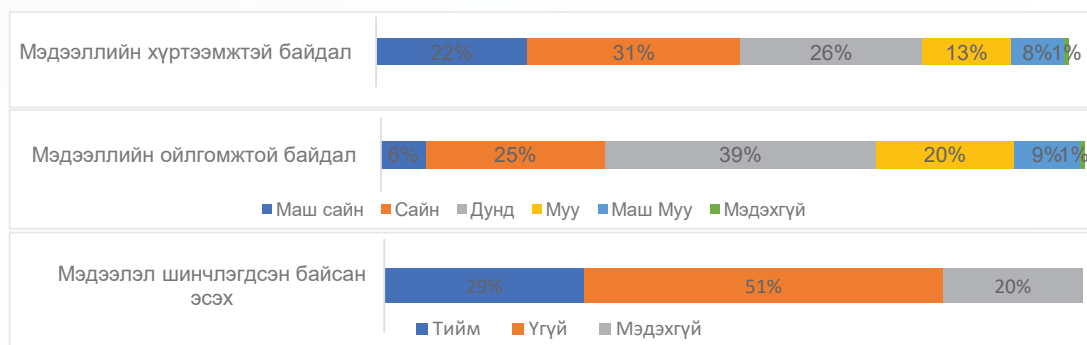
Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй



### 3.2 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээний үндсэн үзүүлэлтүүд

#### МЭДЭЭЛЭЛ

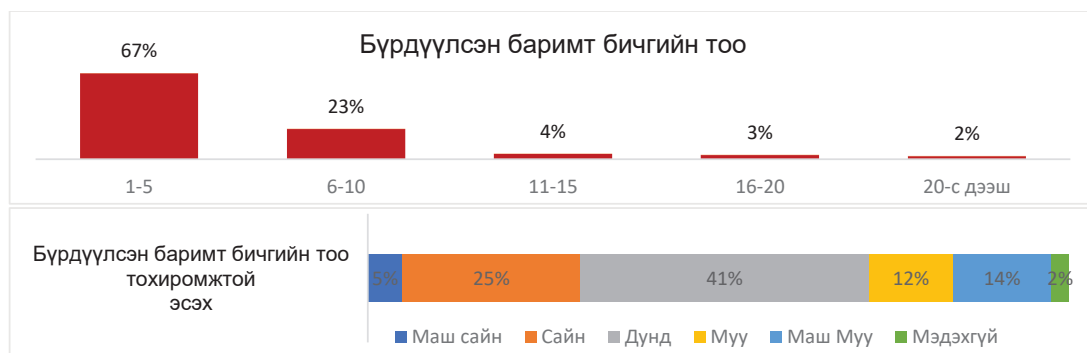
Төрийн үйлчилгээг авахдаа тухайн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл хүртээмжтэй, ойлгомжтой байгаа эсэхийг тодруулахад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 53 хувь нь мэдээллийн хүртээмж сайн байсан, 31 хувь нь мэдээлэл ойлгомжтой сайн байсан гэж хариулжээ. Мөн судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 51 хувь нь холбогдох мэдээлэл шинэчлэгдээгүй байсан гэжээ. Мэдээллийн ил тод, олдоцтой байдалд хамгийн сайн үнэлгээ өгсөн салбар уул уурхайн салбар байгаа бол хамгийн муу үнэлгээг дотоодын тээврийн салбар өгсөн байна.



Зураг 6. Төрийн үйлчилгээний мэдээлэлтэй холбогдох үнэлгээ

#### БАРИМТ БИЧИГ

Бизнес эрхлэгчдийн 67 хувь нэг төрийн үйлчилгээг авахдаа 5 хүртэлх баримт бичиг, 23 хувь нь 6-10 баримт бичиг, 10 хувь нь 11-ээс дээш тооны баримт бичиг бүрдүүлдэг ба дунджаар<sup>2</sup> бизнес эрхлэгчид нэг төрийн үйлчилгээг авахдаа 3 баримт бичиг бүрдүүлдэг байна. Бүрдүүлж буй баримт бичгийн тоо тохиромжтой байгаа тухайд 30 хувь нь тохиромжтой гэж үзсэн бол 41 хувь нь боломжийн, 28 хувь нь хэтэрхий олон ба хүндрэлтэй байдаг гэжээ. Баримт бичгийн тоо хэмжээнд хамгийн сайн үнэлгээ өгсөн салбар хөдөө аж ахуйн салбар ба хамгийн муу үнэлгээг эрүүл мэндийн салбар өгсөн байна.



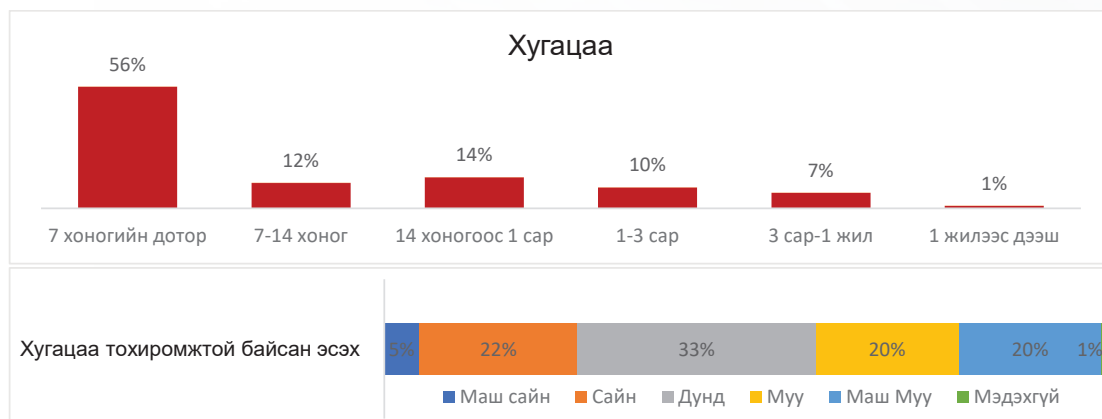
Зураг 7. Төрийн үйлчилгээний бүрдүүлдэг баримт бичигтэй холбогдох үнэлгээ

<sup>2</sup> Баримт бичгийн тоо, хугацаа, албан хаагчийн тоо, албан ба албан бус зардлын дундаж дүнг тооцохдоо жигнэсэн дундаж утга тооцох аргачлалыг ашигласан болно.

## ХУГАЦАА

Төрийн үйлчилгээ авахдаа бизнес эрхлэгчдийн 56 хувь нь 7 хүртэл хоног зарцуулж байгаа бол 12 хувь нь 7-14 хоног, 14 хувь нь 14 хоногоос 1 сарын хугацаанд, 18 хувь нь нэг сараас дээш хугацаа зарцуулж төрийн нэг үйлчилгээг авдаг байна. Дунджаар төрийн нэг үйлчилгээг авахдаа бизнес эрхлэгчид 13 хоног зарцуулдаг байна.

Үйлчилгээ авахад зарцуулж буй хугацаа тохиромжтой эсэхийг тодруулахад бизнес эрхлэгчдийн 40 хувь нь эдгээр хугацаа нь хэтэрхий урт, хүндрэл учруулдаг гэж хариулжээ. Үйлчилгээ авахад зарцуулж буй цаг хугацаанд хамгийн сайн үнэлгээ өгсөн салбар уул уурхайн салбар ба хамгийн бага үнэлгээ өгсөн салбар нь боловсролын салбар байна.

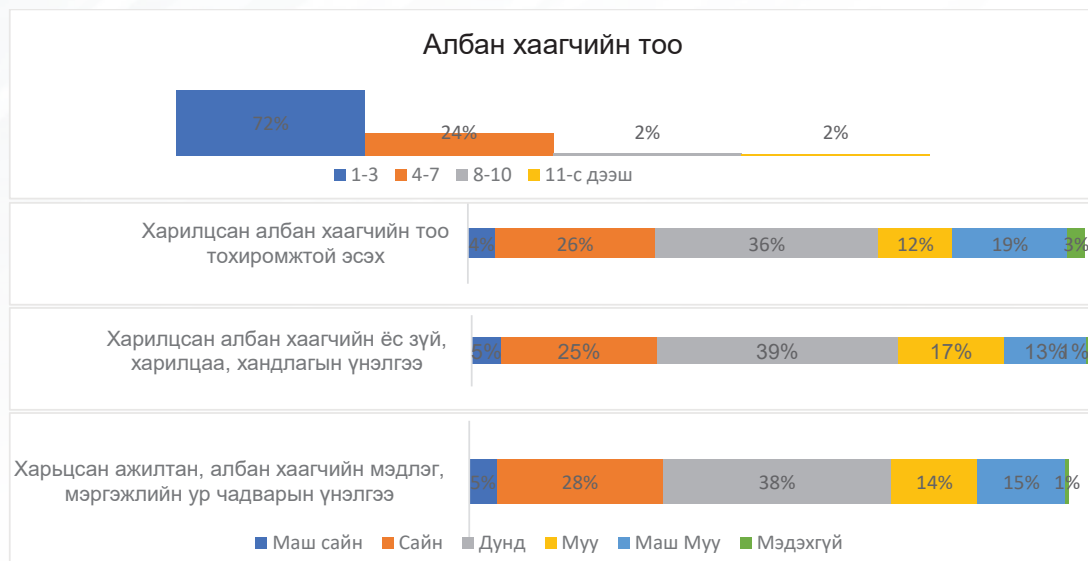


Зураг 8. Төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулдаг хугацаатай холбогдох үнэлгээ

## АЛБАН ХААГЧ

Төрийн үйлчилгээг авахдаа аль нэг төрийн албан хаагчтай харьцсан бол тухайн төрийн албан хаагч/хаагчид-ын тоо, харилцаа хандлага, мэдлэг ур чадвар зэрэг үзүүлэлтүүдээр энэхүү дэд үзүүлэлтийн үнэлгээг тооцон гаргасан болно.

Бизнес эрхлэгчдийн 72 хувь нь 1-3 албан хаагчтай, 24 хувь нь 4-7 албан хаагчтай харьцдаг бол 4 хувь нь нэг төрийн үйлчилгээг авахдаа 8-аас дээш албан хаагчтай харьцах шаардлагатай болдог байна. Харьцсан төрийн албан хаагчийн мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар нь сайн байгаа боловч олон албан хаагчтай харьцах шаардлага гарч байгаа нь хүндрэл үүсгэж байна. Төрийн үйлчилгээнд харьцсан албан хаагчдын үзүүлэлтүүдэд сайн үнэлгээ өгсөн салбар хөдөө аж ахуйн салбар ба хамгийн муу үнэлгээ өгсөн салбар боловсролын салбар байна.

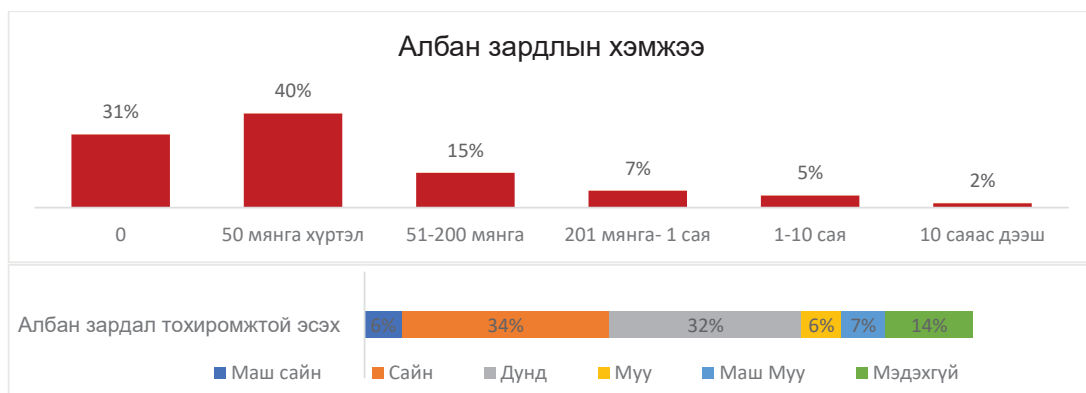


Зураг 9. Төрийн үйлчилгээ авахад харьцсан албан хаагчтай холбогдох үнэлгээ

## АЛБАН ЗАРДАЛ

Төрийн үйлчилгээ авахдаа төлбөр, хураамжийн хэлбэрээр төлдөг албан зардлын хэмжээг тодруулахад бизнес эрхлэгчдийн 31 хувь нь ямар нэг төлбөр төлөөгүй бол 40 хувь нь 50 мянга хүртэл төгрөг, 15 хувь нь 51-200 мянган төгрөг, 7 хувь нь 201 мянга-1 сая төгрөг хэмжээний албан зардал төлж байна. Харин 7 орчим хувь нь нэг сая төгрөгөөс дээш хэмжээний албан зардал гаргасан байна. Судалгаанд оролцсон, төрийн үйлчилгээ авахдаа ямар нэг албан зардал гаргасан бизнес эрхлэгчид нэг үйлчилгээ авахдаа дунджаар 360 мянган төгрөгийн албан зардал төлсөн байна.

Үйлчилгээ авахад гарсан албан зардлын хэмжээ тохиромжтой байсан тухайд мэдээлэл технологи, харилцаа холбооны салбар илүү сайн үнэлгээ өгч албан зардлын хэмжээ боломжийн гэж үзсэн бол хамгийн муу үнэлгээг боловсрол, эрүүл мэндийн салбарын бизнес эрхлэгчид өгсөн байна.



Зураг 10. Төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулсан албан зардалтай холбогдох үнэлгээ

## АЛБАН БУС ЗАРДАЛ

Судалгааны мэдээлэл цуглуулахдаа бизнес эрхлэгчдээс албан бус зардлын тухайд “хууль, дүрэм журамд заагаагүй, байгууллага, албан тушаалтны тухайн үеийн хүсэлт, шаардлагын дагуу төлсөн төлбөрийг ойлгоно” гэсэн тайлбарын дагуу судалгааг авч ажилласан болно. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 55 хувь нь төрийн үйлчилгээ авахдаа ямар нэг албан бус зардал гаргаагүй. Харин бизнес эрхлэгчдийн 45 хувь нь төрийн үйлчилгээ авахдаа ямар нэг албан бус зардал гаргасан ба дунджаар 219 мянган төгрөгийн зардал гаргасан гэжээ.



Зураг 11. Төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулсан албан бус зардлын хэмжээ



### 3.3 Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ (үйлчилгээний нэр төрлөөр)

Хүнд суртлын индекс-2021 судалгаанд төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээг тооцохдоо судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдээр сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авсан үйлчилгээг дараах 6 төрлийн үйлчилгээнээс сонгон, үндсэн үзүүлэлтүүдийн хүрээнд үнэлгээ хийлгэж үр дүнг нэгтгэн гаргасан болно.

Бизнес эрхлэгчид төрөөс авдаг нийт үйлчилгээний ерөнхий төрлийг ангилан гаргахдаа нийт бизнес эрхлэгчдийн төрөөс авдаг жагсаалтыг гарган багцлан дараах 6 төрлийн үйлчилгээнд ангилсан. Үүнд: 1) лавлагаа, мэдээлэл, 2) дүгнэлт тодорхойлолт баталгаажуулалт, 3) бүртгэл, 4) зөвшөөрөл гэсэн үндсэн 4 төрөл мөн хяналт шалгалт, худалдан авах ажиллагаа гэсэн үйлчилгээнүүдийн хувьд авч үзэв.

#### 3.3.1 ЛАВЛАГАА, МЭДЭЭЛЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ



Зураг 12. Лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний үнэлгээ

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

Төрийн байгууллагаас лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээ 3.23 үнэлгээтэй байна. Дэд үзүүлэлтүүдээр нарийвчлан авч үзвэл мэдээллийн ойлгомжтой, ил тод байдал 3.44 ба хамгийн сайн үнэлгээтэй байгаа бол шаардлагатай баримт бичгийн тоо 3.20, харьцдаг албан хаагчдын ёс зүй, харилцаа, хандлага, ур чадвар 3.11, тухайн үйлчилгээг авахад гарах зардал нь 3.33 үнэлгээг тус тус авсан. Харин үйлчилгээ авахад шаардагддаг хугацаа 3.06 ба хамгийн муу үнэлгээтэй байна.

Лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний хүрээнд бизнес эрхлэгчдийн өгсөн үнэлгээний 10.2 хувь буюу 18 аж ахуйн нэгжээс үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан байна. Харин 64.4 хувь буюу 114 нь хууль, дүрэм журам зөрчигдөөгүй гэсэн ба 25.4 хувь буюу 45 нь мэдэхгүй гэсэн хариултыг сонгожээ. Цаашлаад дээрх 18 байгууллагын 3 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан ба бүх гомдлыг нь зохих журмын дагуу шийдвэрлээгүй гэжээ.

Төрийн байгууллагаас лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний үнэлгээ хамгийн өндөр байсан бизнесийн салбар нь уул уурхай, үйлчилгээний салбар байсан бол хамгийн бага үнэлгээ авсан салбар нь боловсрол, олон улсын тээврийн салбар байна.

### 3.3.2 ДҮГНЭЛТ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ



Зураг 13. Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах үйлчилгээний үнэлгээ

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

Төрийн байгууллагаас дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах үйлчилгээ 2.99 үнэлгээ авсан байна. Дэд үзүүлэлтүүдээр нарийвчлан харвал дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авахтай холбоотой мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал 3.12 үнэлгээ, шаардлагатай баримт бичгийн тоо 2.95 үнэлгээ, харьцдаг албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлага, ур чадвар 2.91 үнэлгээтэй байна. Тухайн үйлчилгээг авахад шаардагдаж буй хугацаанд 2.69 ба хамгийн муу үнэлгээг өгсөн, үйлчилгээ авахад хэтэрхий урт хугацаа зарцуулж хүндрэл үүсгэдэг гэжээ. Харин үйлчилгээг авахад гардаг зардал 3.27 үнэлгээтэй ба дунджаас дээгүүр бусад үзүүлэлтүүдээс хамгийн сайн үнэлгээтэй байна.

Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээний хүрээнд бизнес эрхлэгчдийн 16.4 хувь буюу 30 бизнес эрхлэгч үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан. Харин 56.3 хувь буюу 103 нь хууль, дүрэм журам зөрчигдөөгүй, 27.3 хувь буюу 50 аж ахуйн нэгж мэдэхгүй гэсэн хариултыг сонгожээ. Цаашлаад үйлчилгээ авахад хууль дүрэм журам зөрчигдсөн гэж үзсэн 30 бизнес эрхлэгчийн 11 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан ба 5 гомдлыг зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн гэжээ.

Төрийн байгууллагаас дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээнд хөдөө аж ахуй, дотоод тээврийн салбар хамгийн сайн үнэлгээг өгсөн бол эрүүл мэндийн салбар хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байна. Дүгнэлт тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ авахад боловсролын салбарт мэдээллийн олдоц, ойлгомжтой байдал, эрүүл мэндийн салбар баримт бичгийн тоо, барилгын салбарт харилцсан албан хаагчийн ёс зүй, ур чадвар, эрүүл мэндийн салбарт үйлчилгээ авах хугацаа, уул уурхайн салбарт үйлчилгээтэй холбогдох зардлууд хамгийн их бэрхшээл үүсгэж байна.



### 3.3.3 БҮРТГЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ



Зураг 14. Бүртгэлийн үйлчилгээний үнэлгээ

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

Төрийн байгууллагаас бүртгэлийн үйлчилгээ авахад 2.96 үнэлгээтэй байна. Үүнийг нарийвчлан харвал төрийн бүртгэлтэй холбоотой мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдалд 3.24, тухайн үйлчилгээг авахад гардаг зардалд 3.26 үнэлгээ өгсөн нь дунджаас дээгүүр сайн талдаа үнэлэгдсэн. Харин шаардлагатай баримт бичгийн тоо 2.94 үнэлгээ, харьцдаг албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлага, ур чадвар 2.89 үнэлгээтэй байгаа бол бүртгэлийн үйлчилгээ авахад зарцуулдаг цаг хугацаанд 2.49 ба хамгийн муу үнэлгээ өгчээ.

Бүртгэлийн үйлчилгээний хүрээнд бизнес эрхлэгчдийн 15.5 хувь буюу 15 нь үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан байна. Харин 54.6 хувь буюу 53 нь хууль, дүрэм журам зөрчигдөөгүй гэсэн ба 29.9 хувь буюу 29 нь мэдэхгүй гэсэн хариултыг сонгожээ. Түүнчлэн дээрх 15 байгууллагын 5 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан ба 1 гомдлыг нь л зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн байна.

Төрийн байгууллагаас бүртгэлийн үйлчилгээ авахад хамгийн сайн үнэлгээг уул уурхай, эрүүл мэндийн салбар өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг хүнсний болон хүнсний бус боловсруулах үйлдвэрлэлийн салбарууд өгчээ.



### 3.3.4 ЗӨВШӨӨРЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ



Зураг 15. Зөвшөөрлийн үйлчилгээний үнэлгээ

Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 2- хүнд сурталтай, 3- хүнд суртал дунд, 4- хүнд суртал бага, 5-хүнд сурталгүй

Төрийн байгууллагаас зөвшөөрөл авах үйлчилгээ 2.85 үнэлгээтэй ба үндсэн 4 төрлийн үйлчилгээнээс хамгийн бага үнэлгээтэй байна. Дэд үзүүлэлтүүдээр нарийвчлан авч үзвэл зөвшөөрөл авахтай холбоотой мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал 3.12, тухайн зөвшөөрөл авахад шаардлагатай зардал 3.23 үнэлгээтэй ба дунджаас дээгүүр байна. Харин үйлчилгээ авахад бүрдүүлдэг баримт бичиг, харилцсан албан хаагчийн харилцаа, хандлага ур чадварт дундаас бага үнэлгээ өгсөн. Түүнчлэн зөвшөөрөл авахад зарцуулдаг хугацаа бизнес эрхлэгчдэд хамгийн их хүндрэлтэй байдаг гэж үзэн хамгийн муу ба 2.5 гэсэн үнэлгээ өгчээ.

Зөвшөөрлийн үйлчилгээ авах явцад бизнес эрхлэгчдийн 21.1 хувь буюу 31 бизнес эрхлэгчид хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн, 48.3 хувь буюу 71 нь хууль, дүрэм журам зөрчигдөөгүй, 30.6 хувь буюу 45 нь мэдэхгүй гэжээ. Хууль дүрэм журам зөрчигдсөн гэж үзэж байгаа 31 байгууллагын 13 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан ба 2 гомдлыг нь л зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн байна.

Төрийн зөвшөөрлийн үйлчилгээний хүнд суртлын ерөнхий үнэлгээ хамгийн өндөр байсан бизнесийн салбар хөдөө аж ахуй, дотоодын тээврийн салбар байсан бол хамгийн бага үнэлгээ өгсөн салбар нь мэдээллийн технологи, харилцаа холбооны салбар байна.



### 3.3.5 ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ



2021 оны хүнд суртлын индекс судалгаагаар төрийн хяналт шалгалтын үйлчилгээг сонгон үнэлсэн 52 аж ахуйн нэгжийн үнэлгээний үр дүнг энэ хэсэгт нэгтгэв. Хяналт шалгалттай холбогдох төрийн үйлчилгээний аль шатанд ямар хүндрэл учирч байгааг тодруулах зорилгоор мэдээлэл, албан хаагч, зардал, хууль дүрэм журмын хэрэгжилт гэсэн 4 бүлгийн нийт 14 асуулгаар бизнес эрхлэгчдээс судалгааг авч үр дүнг нэгтгэв.

Бизнес эрхлэгчид хяналт шалгалттай холбогдох төрийн үйлчилгээнд 2.28 ба дунджаас бага үнэлгээ өгсөн. Үнэлгээг эдийн засгийн салбараар авч үзвэл хамгийн бага үнэлгээг үйлчилгээ болон хүнсний боловсруулах үйлдвэрлэлийн салбарууд, харин сайн үнэлгээг барилгын салбар өгсөн байна. Хяналт шалгалтын үйлчилгээний үнэлгээг бизнес эрхлэгчдийн орлогын хэмжээгээр нь нарийвчлан харвал 1– 2.5 тэрбум төгрөгийн жилийн орлоготой буюу дунд аж ахуйн нэгжүүд хамгийн бага үнэлгээг өгсөн бол жижиг аж ахуйн нэгжүүд харьцангуй сайн гэж үнэлжээ.

Үнэлгээг нарийвчилсан үзүүлэлтүүдээр авч үзвэл хяналт шалгалт хийхтэй холбоотой "Мэдээлэл" ойлгомжтой, ил тод байсан тухайд тодруулахад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 55 хувь нь хяналт шалгалтын зорилго тодорхой, хууль дүрэм журмын дагуу байсан гэсэн бол 24 хувь нь мэдэхгүй, 21 хувь нь зорилго тодорхойгүй, хууль дүрэм журмын дагуу байгаагүй гэж хариулсан байна. Мөн тухайн хяналт шалгалт явуулсан хүн нь эрх бүхий хүн байсан гэж 89 хувь нь хариулсан.

Хяналт шалгалт хийсэн албан хаагчийн харилцаа хандлага, ур чадварын тухай тодруулахад дунджаар 2.88 үнэлгээ өгсөн. Албан хаагчтай холбогдох дэд үзүүлэлтийг дэлгэрүүлэн авч үзвэл төрийн үйлчилгээ үзүүлсэн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагад бизнес эрхлэгчдийн ойролцоогоор 38 хувь нь маш муу, муу үнэлгээг өгсөн бол 29 хувь нь дунд, 31 хувь нь сайн, маш сайн гэж үнэлжээ. Харин албан хаагчдын ур чадварт 25 хувь нь муу, маш муу үнэлгээ өгсөн бол, 42 хувь нь дунд, 31 хувь нь сайн гэж үнэлжээ.



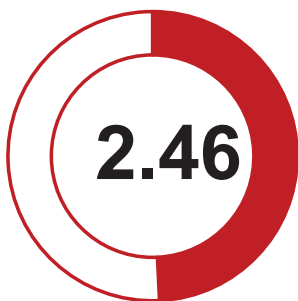
Зураг 16. Хяналт шалгалтын үйлчилгээ үзүүлсэн албан хаагчийн үнэлгээ

Хяналт шалгалтаас үүсэж буй зардлыг авч үзвэл “хяналт шалгалтын үеэр эсвэл дараа торгууль төлсөн үү?” гэсэн асуултад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 47 хувь нь торгууль төлсөн гэж хариулсан. Түүнчлэн судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн **49 хувь нь хяналт шалгалтын үеэр албан бус зардал гарсан** гэсэн ба энэ нь төрийн

үйлчилгээний дундаж дүнгээс өндөр дүн байж, хяналт шалгалтын үеэр илүү олон бизнес эрхлэгчид албан бус зардал гаргасан байна.

Хяналт шалгалтын үеэр хууль дүрэм журам зөрчигдсөн талаар тодруулахад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 38 хувь нь мэдэхгүй, 25 хувь нь зөрчигдөөгүй гэсэн бол 37 хувь нь дүрэм журмын зөрчил гарсан гэж хариулжээ. Түүнчлэн тухайн аж ахуйн нэгжид хийгдсэн хяналт шалгалтын шийдвэр үндэслэлтэй, хууль дүрэм журмын дагуу байсан тухайд **31 хувь нь үндэслэлгүй шалгалт байсан** гэсэн бол мөн 31 хувь нь дүрэм журмын дагуу үндэслэлтэй байсан гэжээ. Харин 38 хувь нь хэлж мэдэхгүй байна гэв.

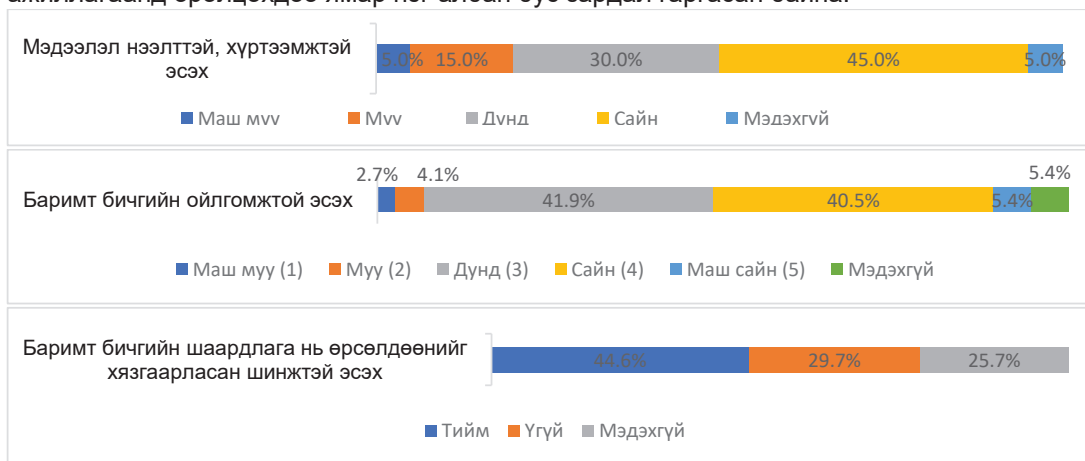
### 3.3.6 ХУДАЛДАН АВАХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ҮНЭЛГЭЭ



Бизнес эрхлэгчид худалдан авах ажиллагаатай холбогдох төрийн үйлчилгээнд дунджаар 2.46 үнэлгээ өгсөн ба төрийн үйлчилгээний дундаж үнэлгээнээс бага байна.

Үнэлгээг дэд үзүүлэлтүүдээр авч үзвэл "Мэдээлэл" ойлгомжтой, ил тод байсан тухайд судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 45 хувь нь худалдан авах үйл ажиллагаанд оролцох холбогдох зар, мэдээлэл, нээлттэй, хүртээмжтэй байсан гэсэн бол 5 хувь нь мэдэхгүй, 20 хувь нь муу, маш муу гэж хариулсан байна.

Баримт бичгийн ойлгомжтой, зохимжтой байдлыг тодруулахад дунджаар 3.44 ба дунджаас сайн үнэлгээтэй байсан ба үнэлгээг нарийвчлан авч үзвэл бүрдүүлсэн бичиг баримт ойлгомжтой байсан тухайд бизнес эрхлэгчдийн ойролцоогоор 6.8 хувь нь маш муу, муу үнэлгээг өгсөн бол 41.9 хувь нь дунд, 45.9 хувь нь сайн, маш сайн гэж үнэлжээ. Харин **бизнес эрхлэгчдийн 44.6 хувь нь бичиг, баримтын шаардлага нь өрсөлдөөнийг хязгаарласан шинжтэй байсан** гэжээ. Мөн судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 32.5 хувь нь худалдан авах үйл ажиллагаанд оролцохдоо ямар нэг албан бус зардал гаргасан байна.

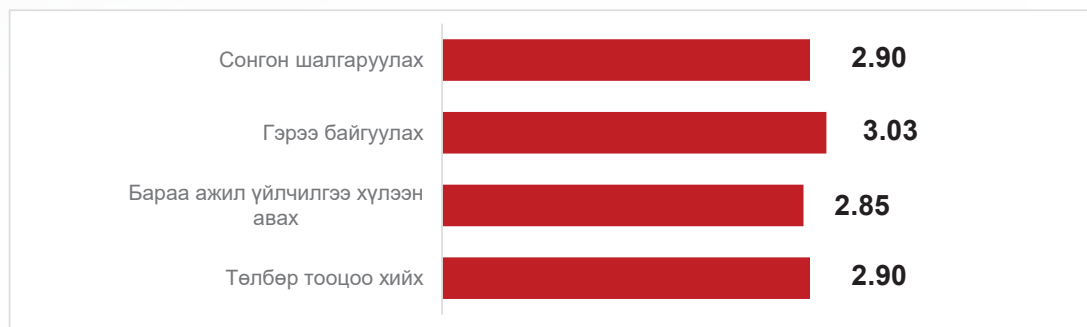


Зураг 17. Худалдан авах үйл ажиллагааны үйлчилгээ үзүүлсэн мэдээлэл, баримт бичгийн үнэлгээ



Худалдан авах үйл ажиллагааны үеэр хууль дүрэм журам зөрчигдсөн талаар тодруулахад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 9.1 хувь нь мэдэхгүй, 59.1 хувь нь зөрчигдөөгүй гэсэн бол 31.8 хувь нь дүрэм журмын зөрчил гарсан гэж хариулжээ. Дүрэм журмын зөрчил гаргасан гэх байгууллагын 20.5 хувь нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан ч 6.8 хувь нь л гомдлоо зохих журмын дагуу шийдвэрлүүлсэн байна.

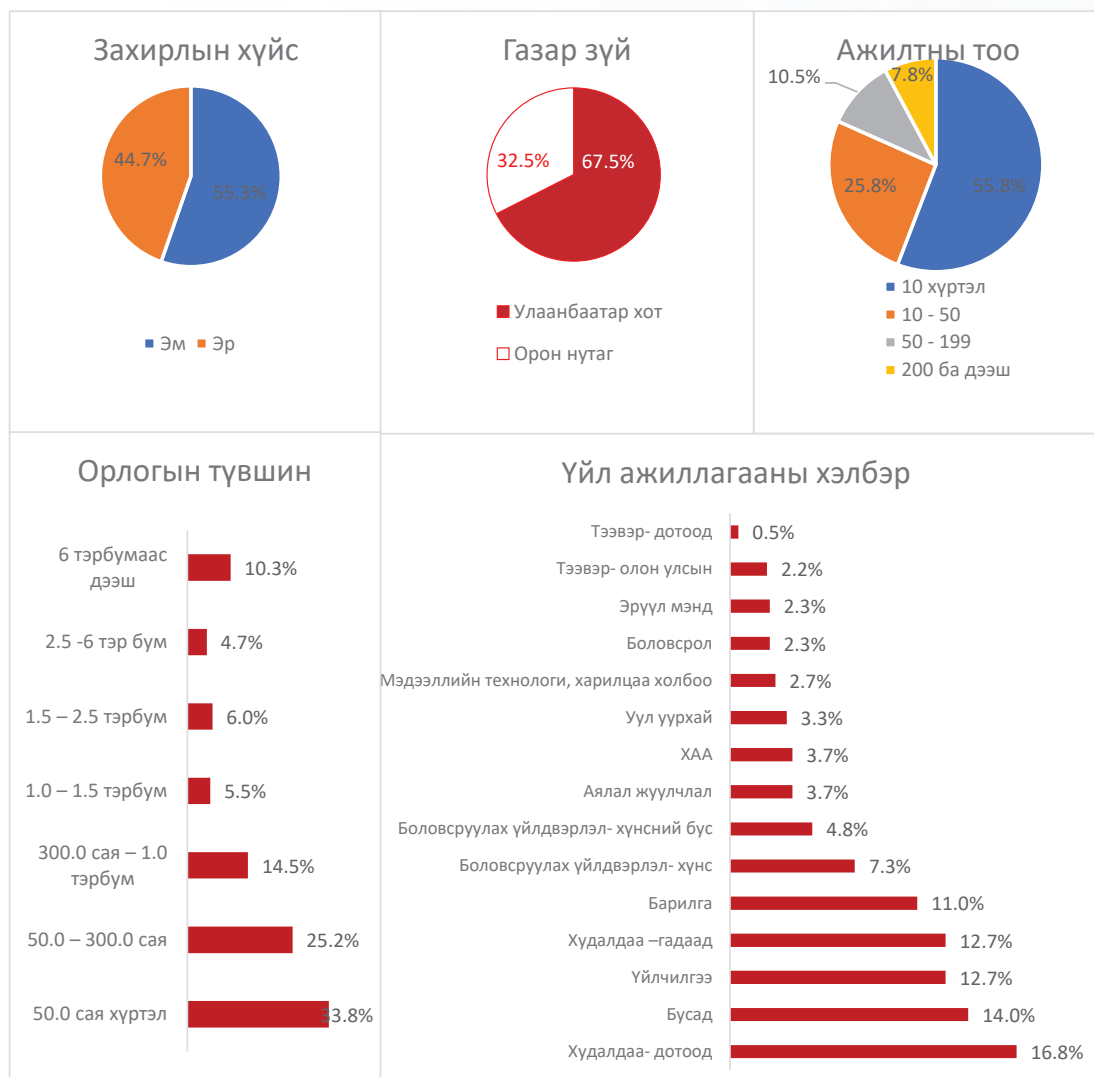
Төрийн худалдан авах үйл ажиллагааны үнэлгээг илүү бодитоор үнэлэн дүгнэх зорилгоор худалдан авах ажиллагааны үе шатыг ерөнхий 4 хэсэгт ангилан үе шат бүрийг бизнес эрхлэгчдээр үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарсан. Худалдан авах үйл ажиллагааны гэрээ байгуулах үйл явцыг 3.03 ба дундаж түвшинд бусад үе шатуудаас хамгийн эерэг үнэлгээтэй, сонгон шалгаруулах болон төлбөр тооцоо хийх үйл явцыг тус бүр 2.90 үнэлгээтэй байна. Харин бараа үйлчилгээ хүлээн авах үйл явцыг 2.85 ба хүндрэлтэй гэж үзэн хамгийн бага үнэлгээг өгчээ.



Зураг 18. Худалдан авах үйл ажиллагааны үйл явцын үнэлгээ

## 4. Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Судалгааг Улаанбаатар хот, орон нутгийн бизнес эрхлэгчдээс онлайн болон ярилцлагын хэлбэрээр 2021 оны 11 сараас эхлэн 2022 оны 1 сар дуустал явуулж, түүврийн шаардлага хангасан Улаанбаатар хотын 507, 21 аймгийн 244, нийт 751 аж ахуйн нэгжийн судалгааны үр дүнг нэгтгэв.





## **МҮХАҮТ–ын Судалгааны институт**

Монгол Улс, Улаанбаатар хот 17011,  
Хан-Уул дүүрэг, 15-р хороо, Махатма  
Гандигийн гудамж, МҮХАҮТ–ын байр

**Утас: +976–77277070**

**Факс: +976–11–324620**

 [research@mongolchamber.mn](mailto:research@mongolchamber.mn)