



Монголын Үндэсний Худалдаа Аж Үйлдвэрийн Танхим

ХҮНД СУРТЛЫН ИНДЕКС-2021 СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

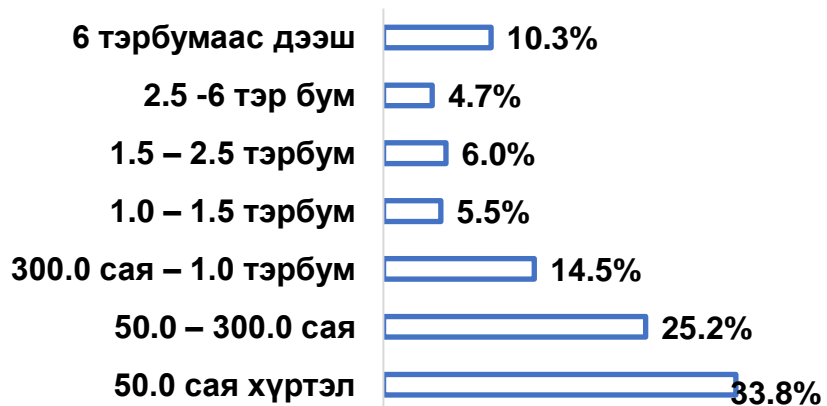
Улаанбаатар хот
2022.10.11



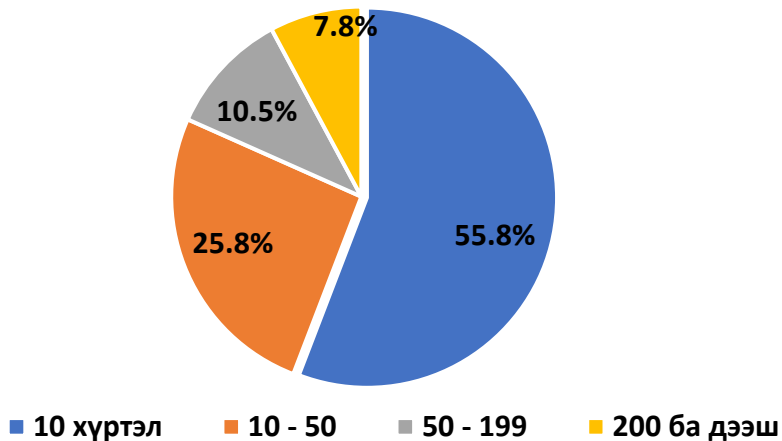


ОРОЛЦОГЧДЫН МЭДЭЭЛЭЛ

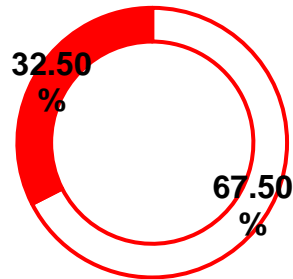
Орлогын түвшин



Ажилтны тоо



Үйл ажиллагааны хэлбэр

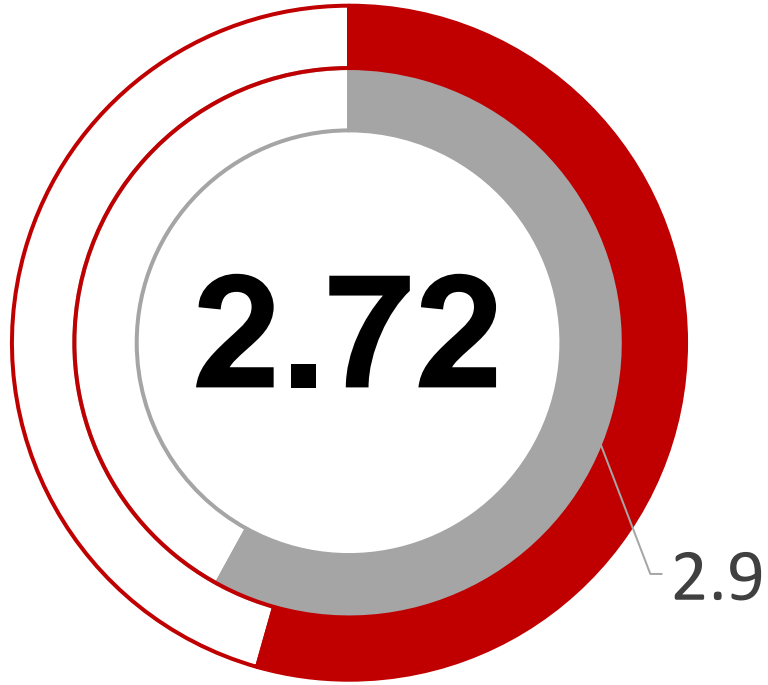


55.3% 44.7%

□ Улаанбаатар хот ■ Орон нутаг

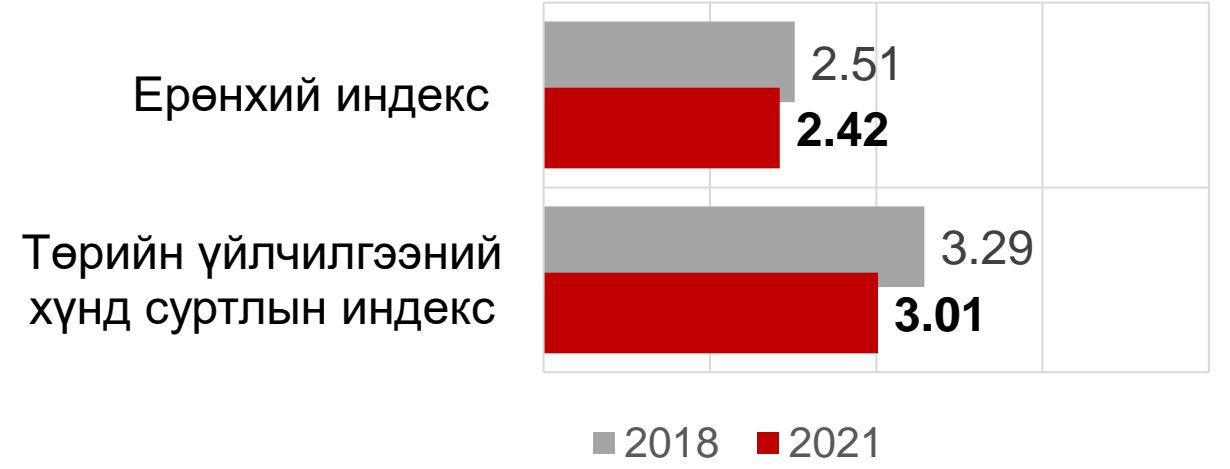


ХҮНД СУРТЛЫН ИНДЕКС-2021



ХҮНД СУРТЛЫН ИНДЕКС

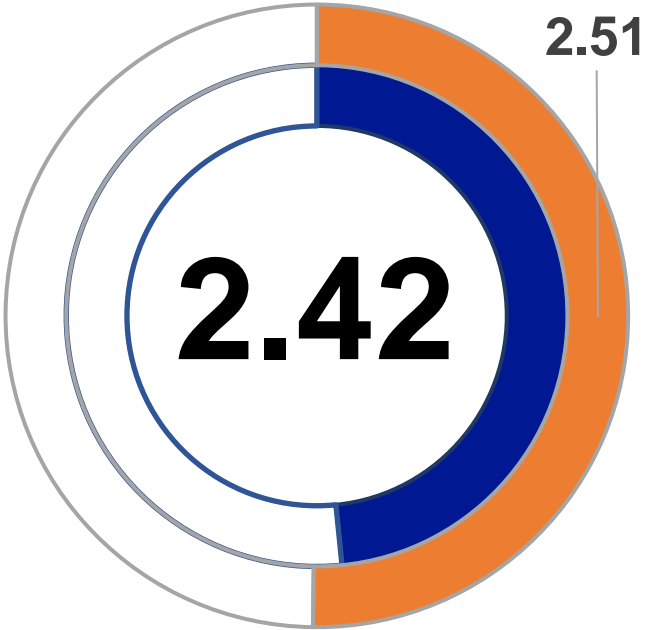
Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 5- хүнд сурталгүй



- 2021 оны Хүнд суртлын индекс 2018 оноос 0.18 нэгжээр буурсан ба Бизнес эрхлэгчид цар тахлын өмнөх үетэй харьцуулахад төрийн үйлчилгээ авахад **хүнд суртал ИХЭССЭН** гэж үзжээ.



ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ



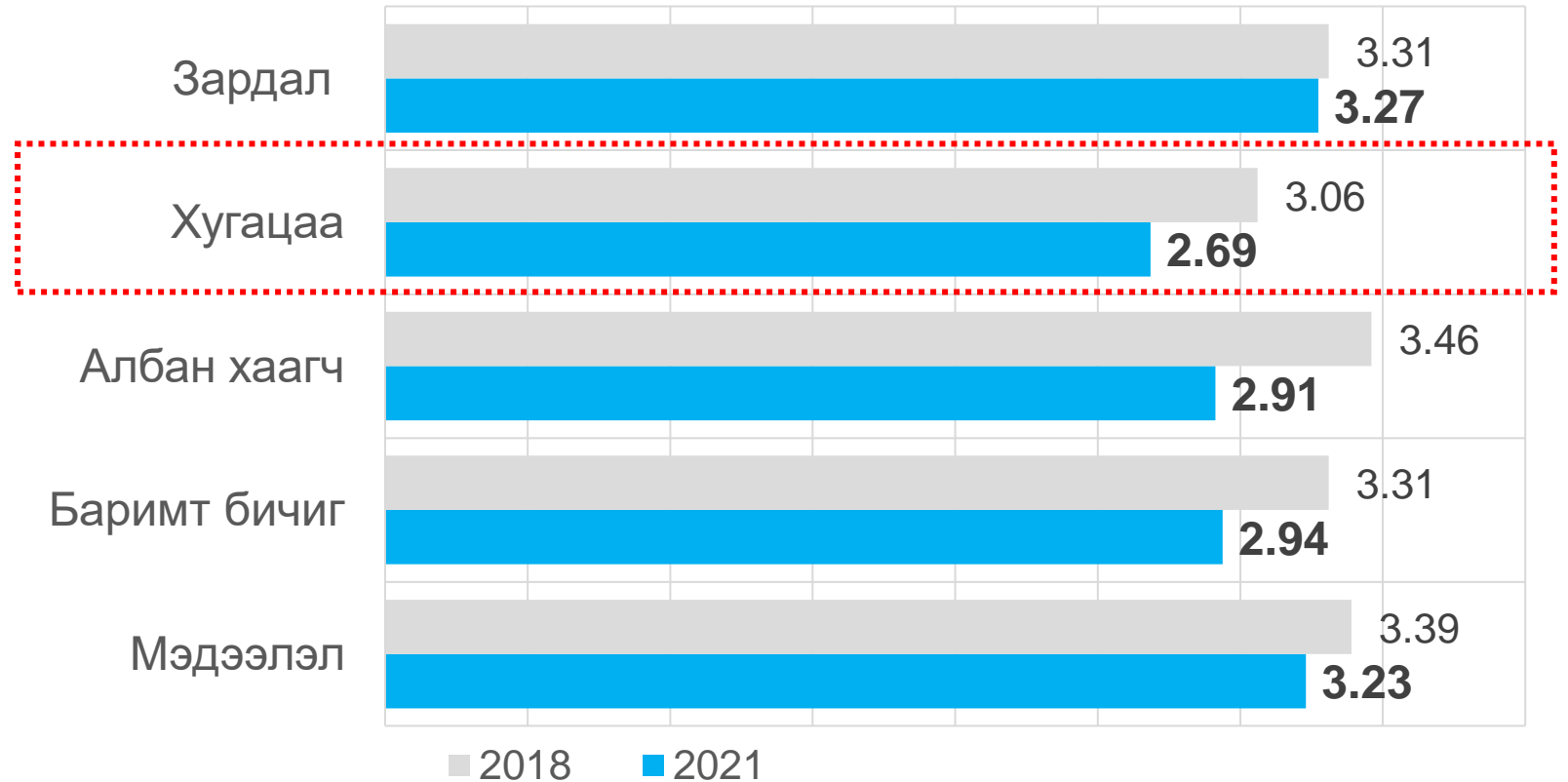
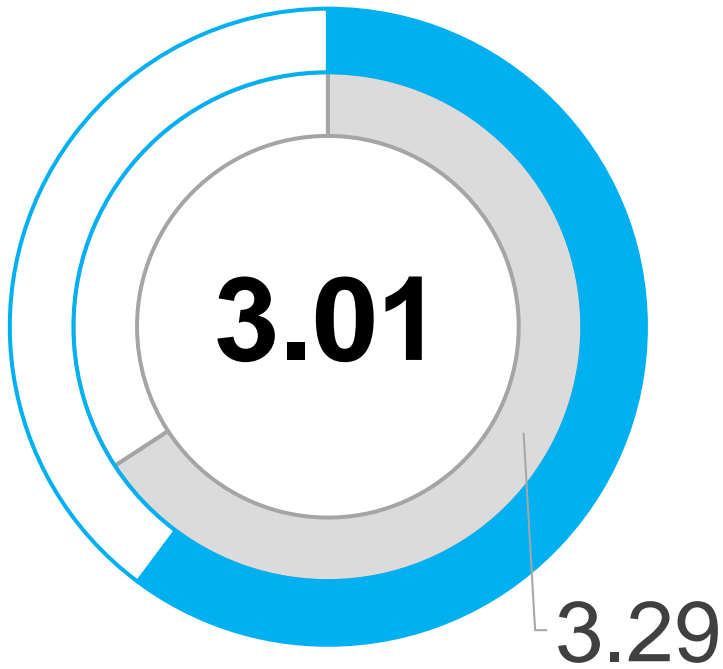
Дэд үзүүлэлтүүдээр



- Ерөнхий үнэлгээний дэд үзүүлэлтүүдээс төрийн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа хандлагын ерөнхий үнэлгээ бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад сайн, харин **төрийн байгууллагын ажлын уялдаа холбоо хамгийн бага үнэлгээтэй** байна

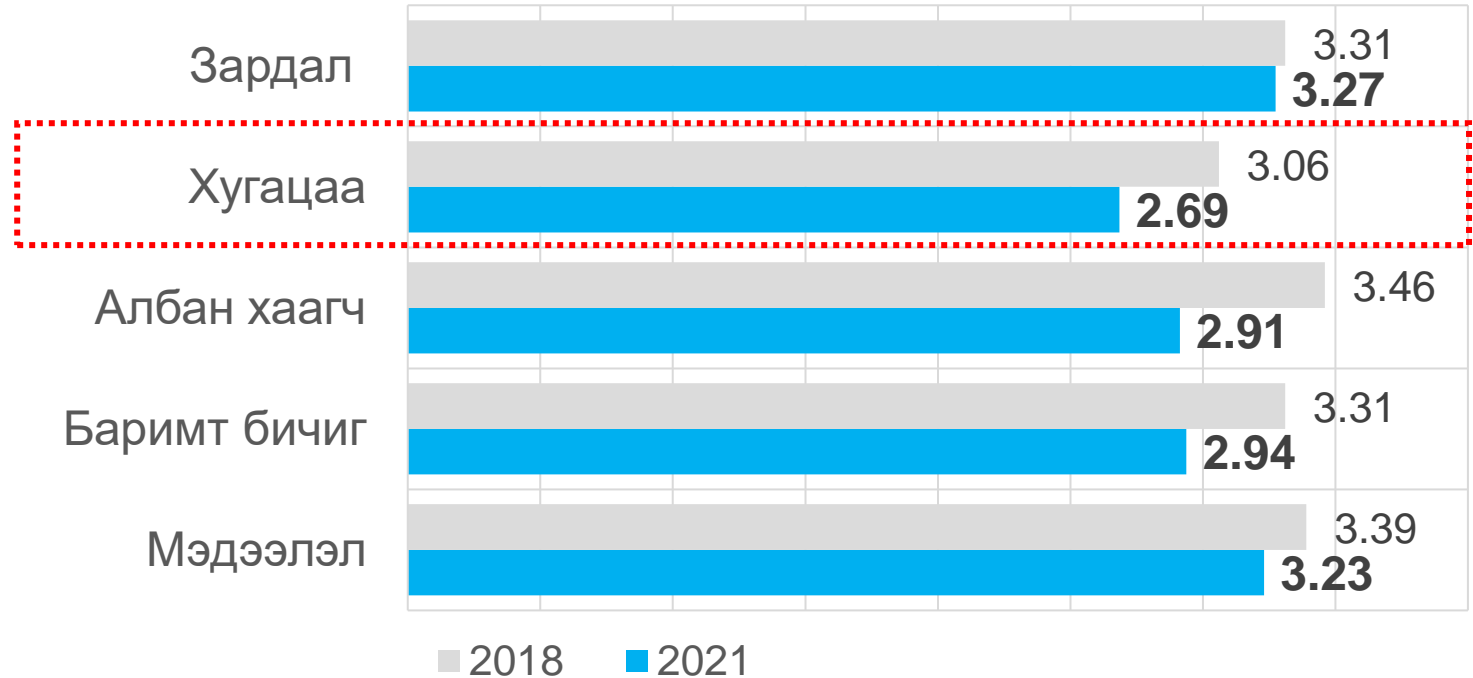
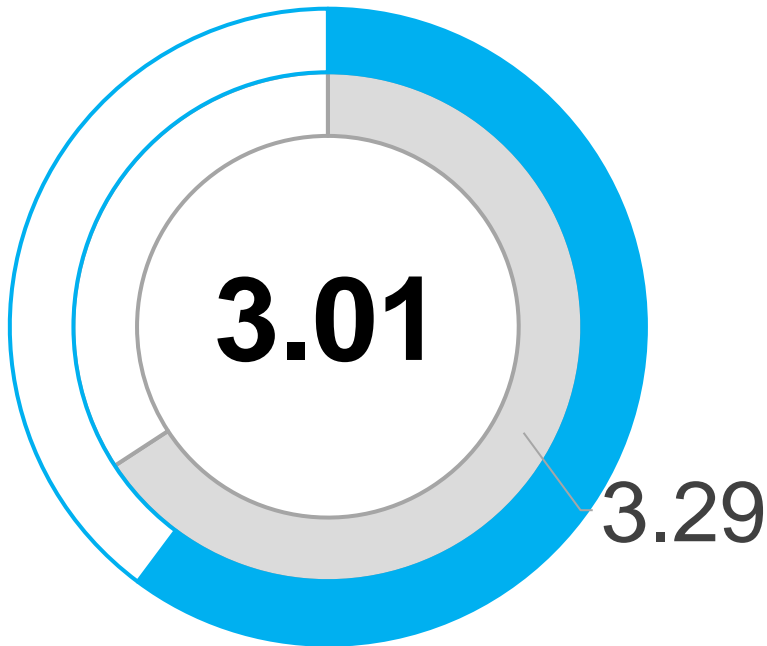


Төрийн үйлчилгээний хүнд суртал



- Төрийн үйлчилгээг мэдээлэл, баримт бичиг, албан хаагч, хугацаа, зардал гэсэн 5 бүлэг асуултаар 54 төрийн байгууллагын 1) лавлагаа, мэдээлэл авах, 2) дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах, 3) бүртгэлийн үйлчилгээ авах, 4) зөвшөөрөл авах гэсэн ерөнхий 4 төрлөөр бизнес эрхлэгчдээр үнэлүүлсэн болно.

Төрийн үйлчилгээний хүнд суртал

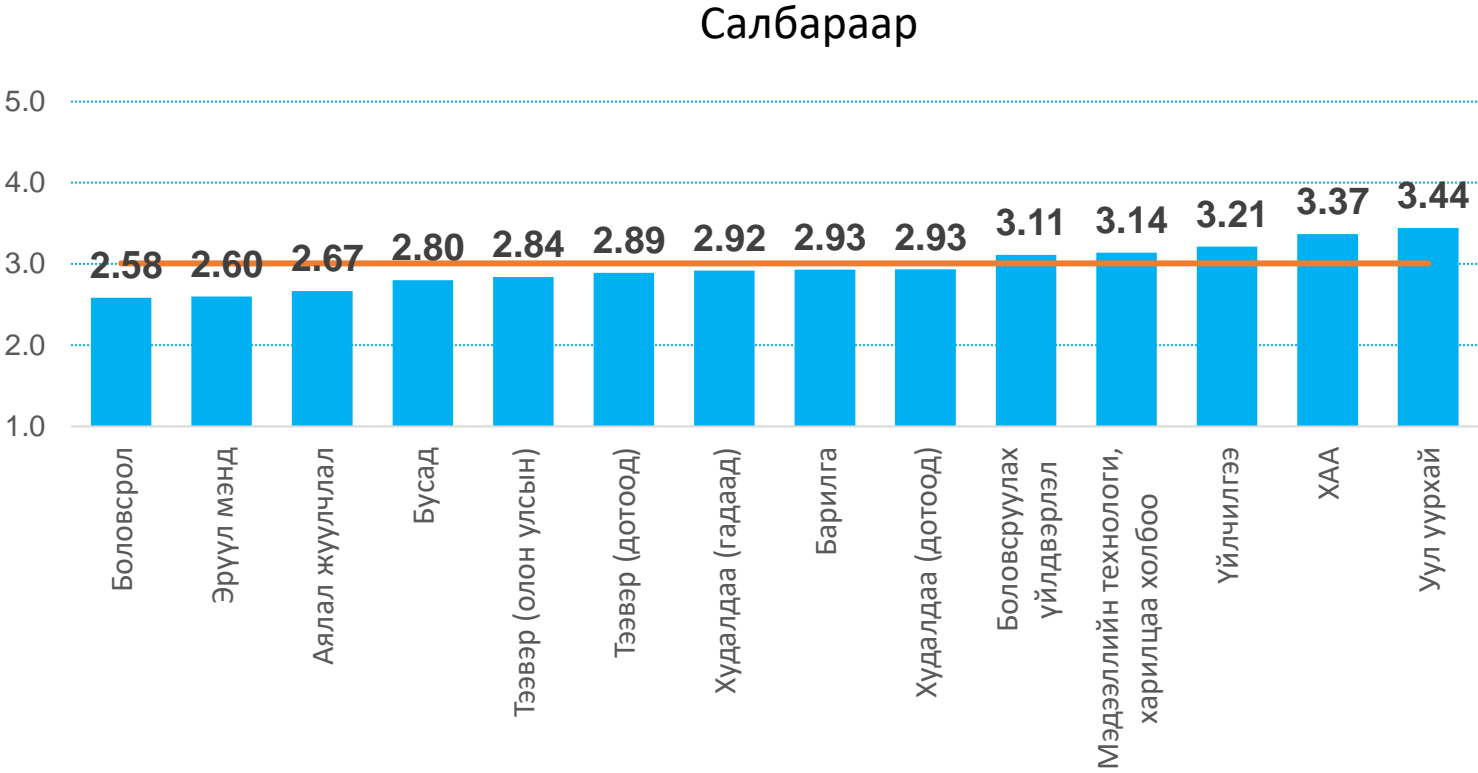
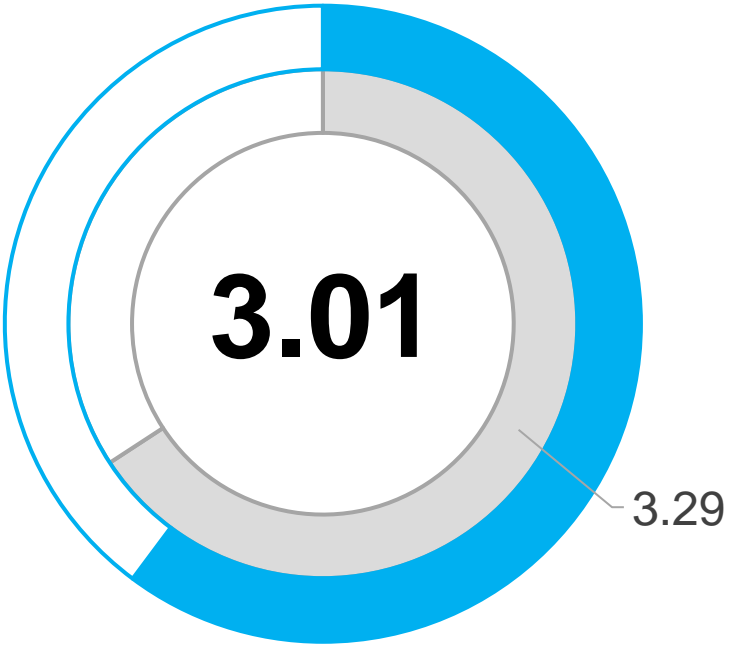


- ✓ Бизнес эрхлэгчдийн 90 орчим хувь нь төрийн нэг үйлчилгээ авахдаа дунджаар **6 баримт бичиг** бүрдүүлж, **3 төрийн албан хаагчтай** харьцаж, **13 хоног** зарцуулж, **360 мянган төгрөгийн албан зардал** гаргадаг байна. Мөн судалгаанд оролцогчдын **45% нь төрийн үйлчилгээг авахдаа ямар нэг албан бус зардал гаргасан** бөгөөд дунджаар **219 мянган төгрөг** зарцуулсан
- ✓ Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн **15.6%** буюу 94 бизнес эрхлэгч төрийн аль нэг үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан. Мөн эдгээр 94 аж ахуйн нэгжийн **32 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан** бол тухайн гомдлын **дөнгөж 8-ийг нь зохих журмын дагуу шийдвэрлэсэн.**



Төрийн үйлчилгээний хүнд суртал

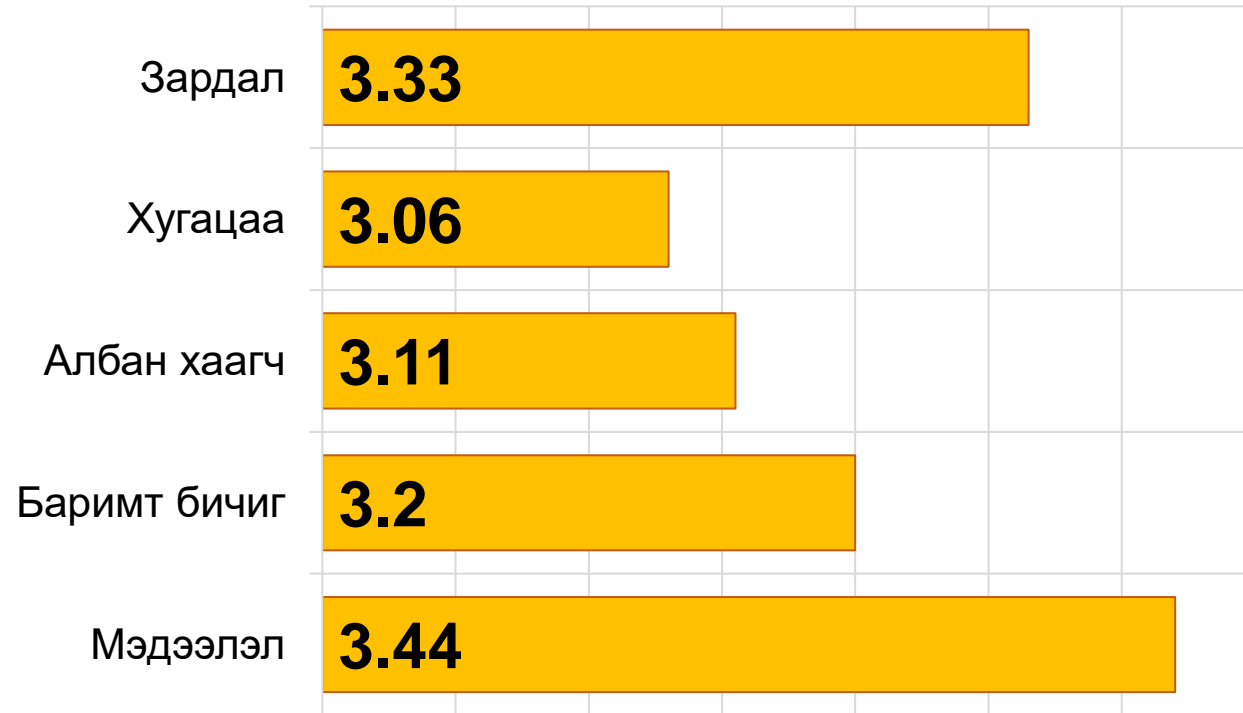
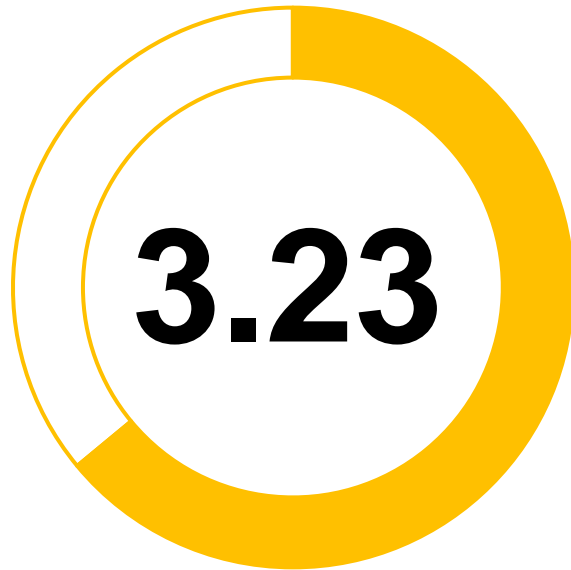
МОНГОЛЫН ҮНДЭСНИЙ ХУДАЛДАА АЖ ҮЙЛДВЭРИЙН ТАНХИМ



- Төрийн үйлчилгээнд боловсрол, эрүүл мэнд, аялал жуулчлалын салбарын бизнес эрхлэгчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн ба эдгээр салбарын бизнесүүдэд төрийн үйлчилгээ авахад хүнд суртал илүү их байна.
- Дотоодын тээврийн салбарын бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээний мэдээллийн ил тод, олдоцтой байдалд, боловсролын салбарын аж ахуйн нэгжүүд баримт бичгийн тоо болон харьцдаг албан хаагчийн харилцаа хандлага, төрийн үйлчилгээ авах хугацааг илүү анхаарах хэрэгтэй байна гэжээ.



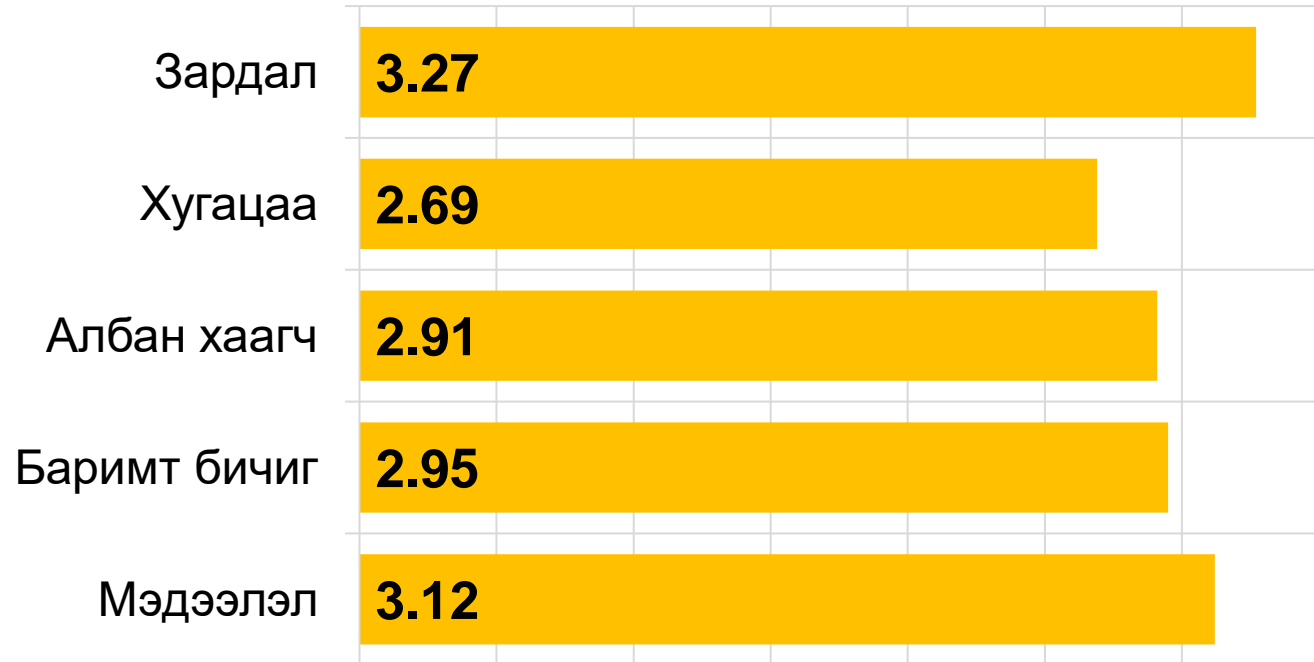
Лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний үнэлгээ



- Лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний хувьд **хугацаа, албан хаагчийн харилцаа хандлагад хамгийн бага үнэлгээ** өгсөн.
- Бүрдүүлсэн баримт бичгийн тоо 85% нь 1-5 хуудас баримт бичиг бүрдүүлдэг ба баримт бичгийн тоонд 42% нь тохиромжтой, 34% нь боломжийн, 22% хэтэрхий олон гэжээ.
- Лавлагаа, мэдээлэл авахад бизнес эрхлэгчдийн 10.2 хувь нь үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсэн гэж хариулсан.



Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээний үнэлгээ



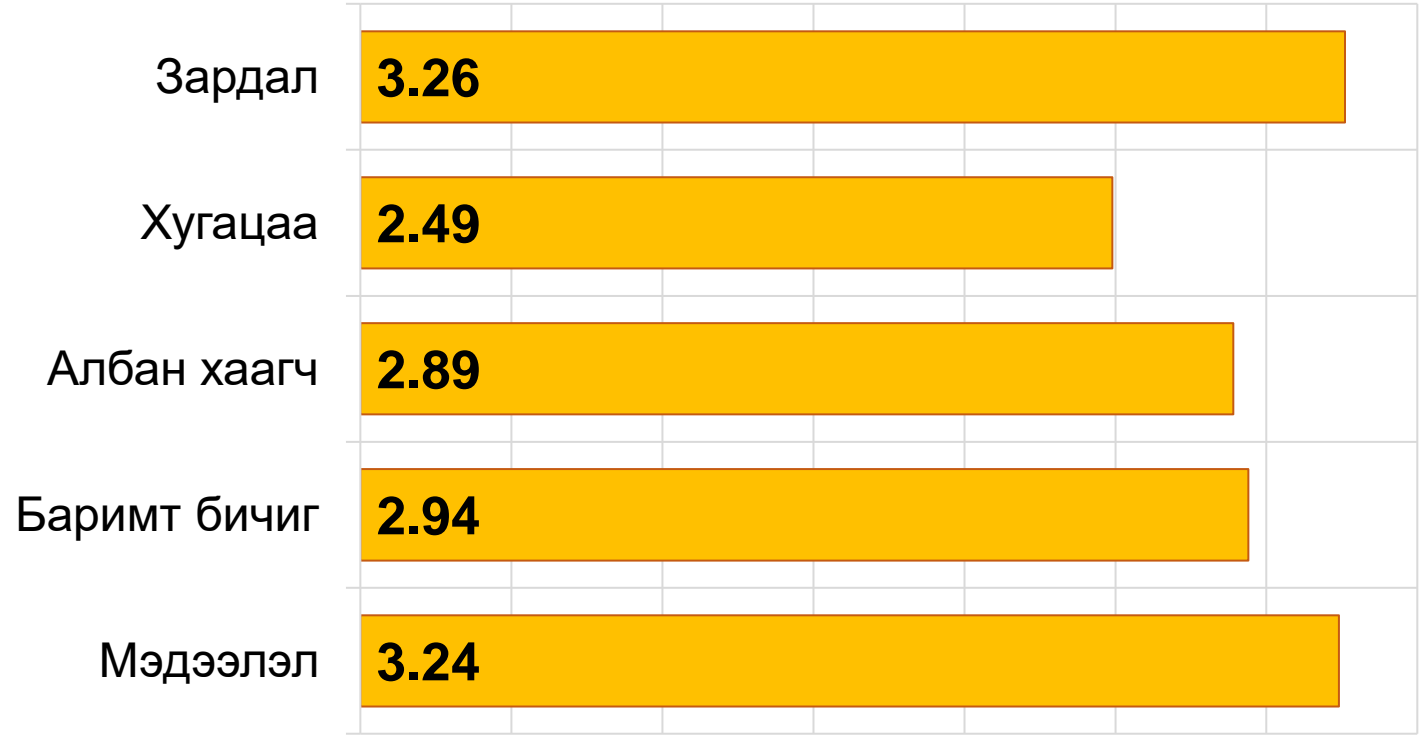
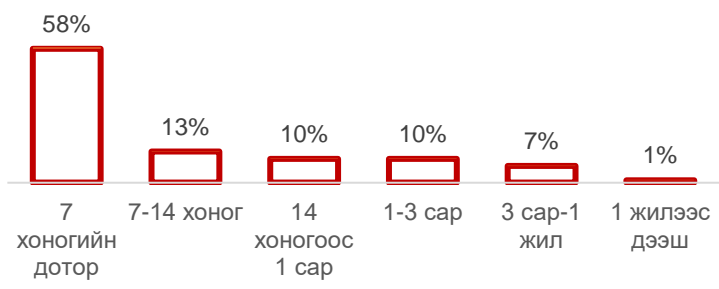
- Үйлчилгээг авах хүрээнд судалгаанд оролцогчдийн 55% нь албан бус зардал гаргаагүй, 45% нь ямар нэг албан бус зардал гаргасан.
- Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулат авах үйлчилгээ авсан бизнес эрхлэгчдийн 16.4 хувь нь үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн ба **11 нь үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан бол 1 голмдлыг журмын дагуу шийдвэрлэсэн** гэжээ



Бүртгэлийн үйлчилгээний үнэлгээ



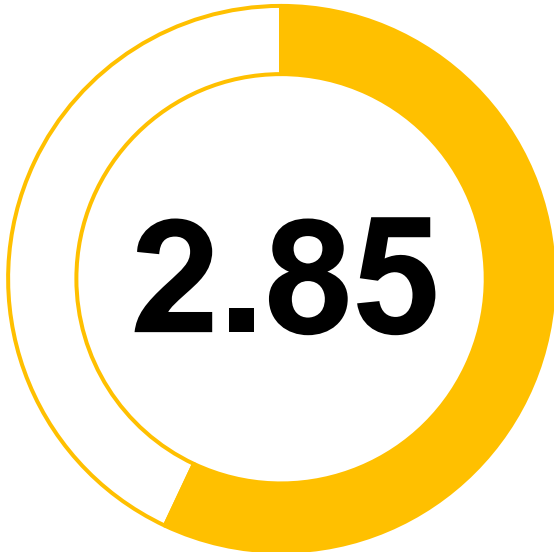
Үйлчилгээ авдаг дундаж хугацаа



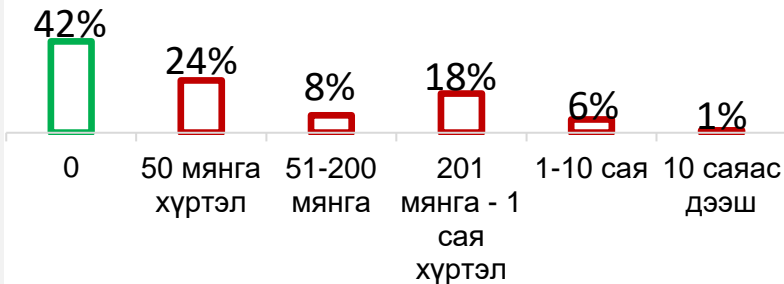
- Бүртгэлийн үйлчилгээ авсан бизнес эрхлэгчдийн 15 хувь нь үйлчилгээ авах явцад хууль дүрэм журам зөрчигдсөн.
- Бизнес эрхлэгчид бүртгэлийн үйлчилгээ авахад зарцуулж буй хугацаа урт байж хүндрэл учруулдаг гэж үзэн бусад үйлчилгээнүүдтэй харьцуулахад **хугацаанд хамгийн бага үнэлгээ өгсөн.**



Зөвшөөрлийн үйлчилгээний үнэлгээ



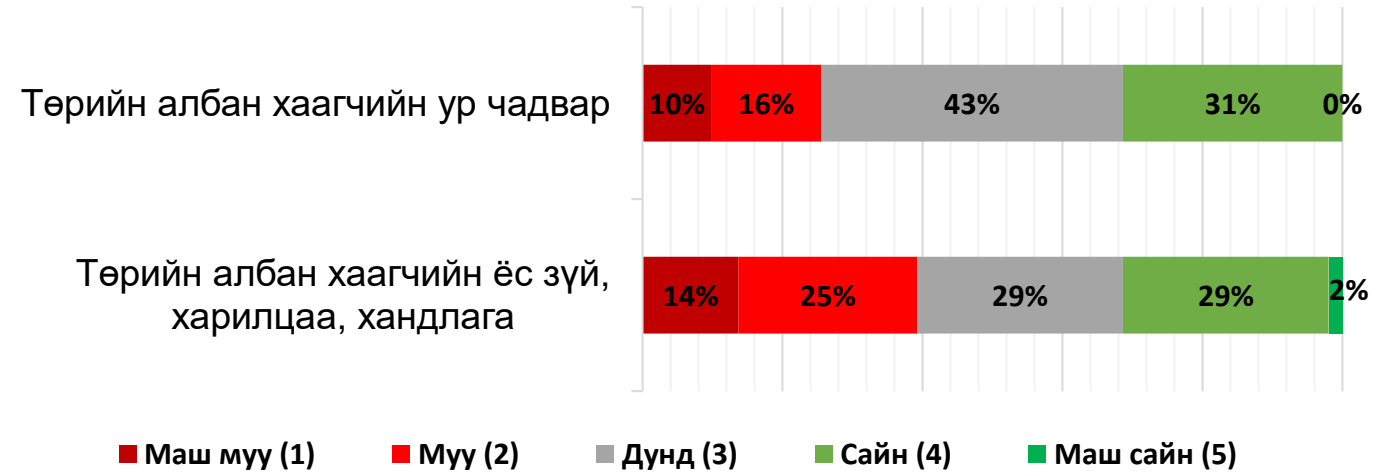
Албан бус зардал



- Зөвшөөрөл авах үйлчилгээний үндсэн үзүүлэлтүүд бүгд дундаж үнэлгээнээс бага байна.
- Зөвшөөрлийн үйлчилгээ авахад бизнес эрхлэгчдийн **58% нь ямар нэг албан бус зардал гаргасан.**
- Зөвшөөрлийн үйлчилгээний хүрээнд бизнес эрхлэгчдийн **21.1 хувь нь үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн** гэжээ.



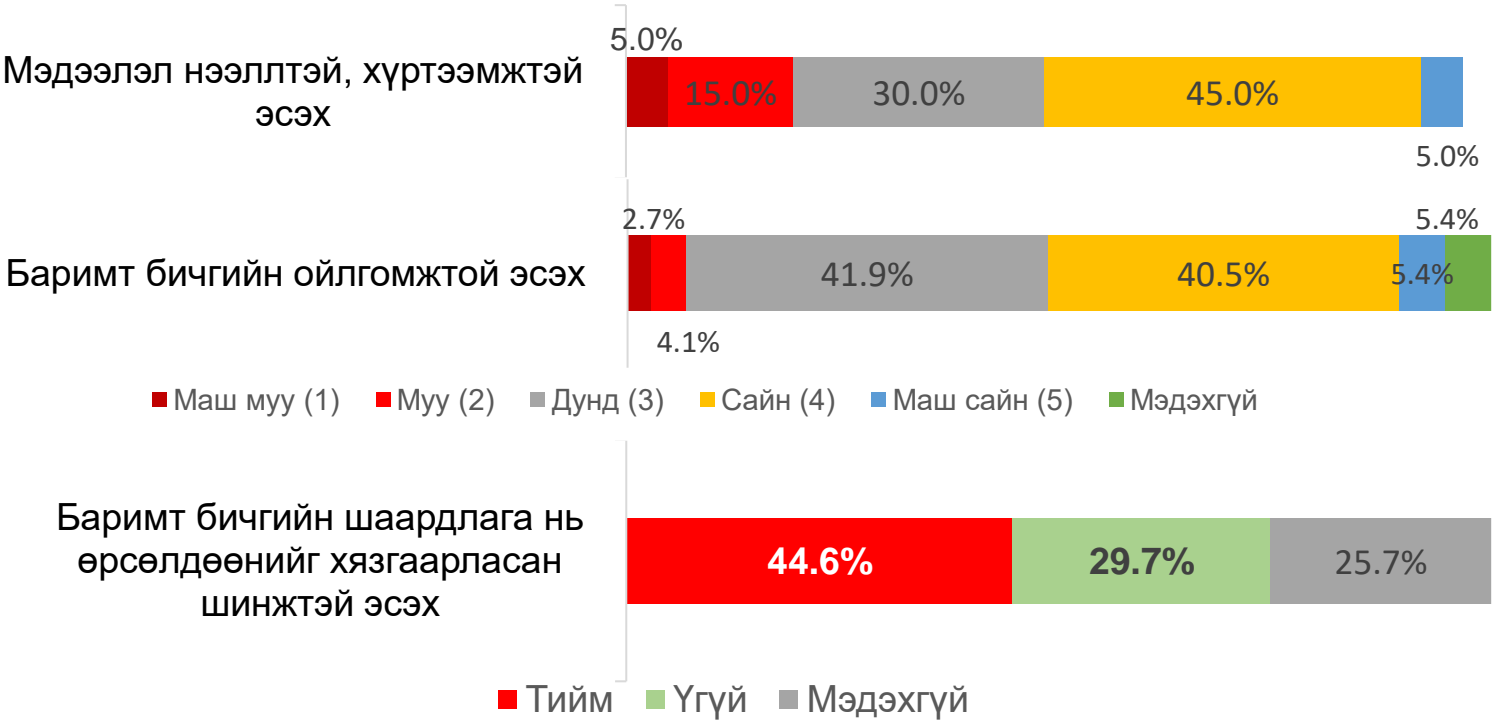
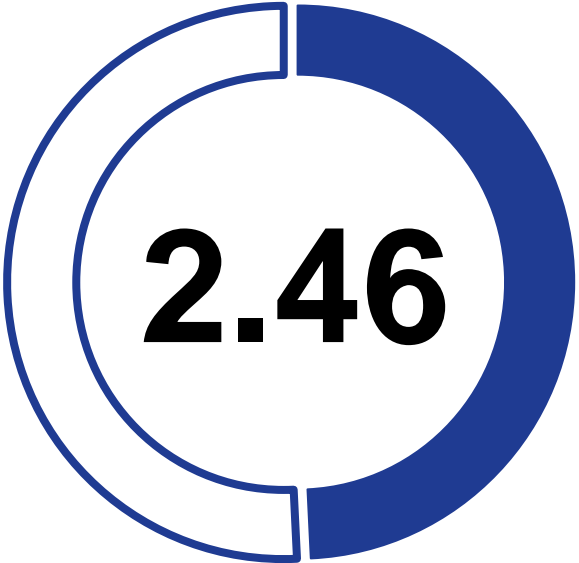
Төрийн байгууллагын хяналт шалгалтын үйлчилгээний үнэлгээ



- Хяналт шалгалтын үйлчилгээ нь бусад үйлчилгээнүүдээс дунджаар хамгийн муу үнэлгээтэй байна.
- "Мэдээлэл" ойлгомжтой, ил тод байсан тухайд 55% нь хяналт шалгалтын зорилго тодорхой, хууль дүрэм журмын дагуу байсан, 24 хувь нь мэдэхгүй, **21 хувь нь зорилго тодорхойгүй, хууль дүрэм журмын дагуу байгаагүй**
- Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 47% нь ямар нэг торгууль төлсөн бол **49 хувь нь хяналт шалгалтын үеэр албан бус зардал гаргасан**
- Аж ахуйн нэгжид хийгдсэн хяналт шалгалтын **3 компани тутмын нэг нь үндэслэлгүй шалгалт** байсан гэжээ



Төрийн худалдан авах ажиллагааны үнэлгээ



- Худалдан авах үйл ажиллагааны үеэр хууль дүрэм журам зөрчигдсөн тухайд судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 9.1% мэдэхгүй, 59.1% зөрчигдөөгүй, **31.8% нь дүрэм журмын зөрчил гарсан** гэж хариулжээ.

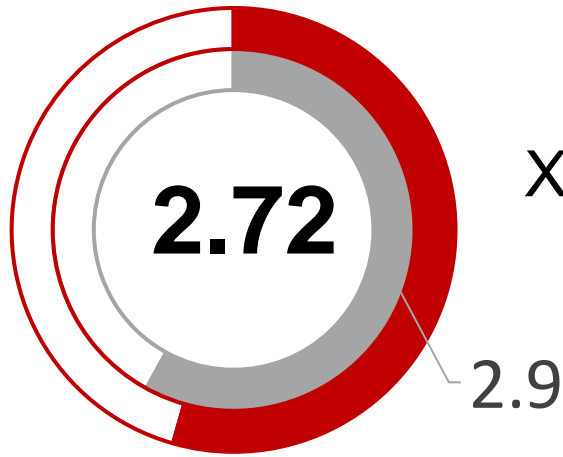


Төрийн худалдан авах ажиллагааны үнэлгээ (үйл явцын үнэлгээ)



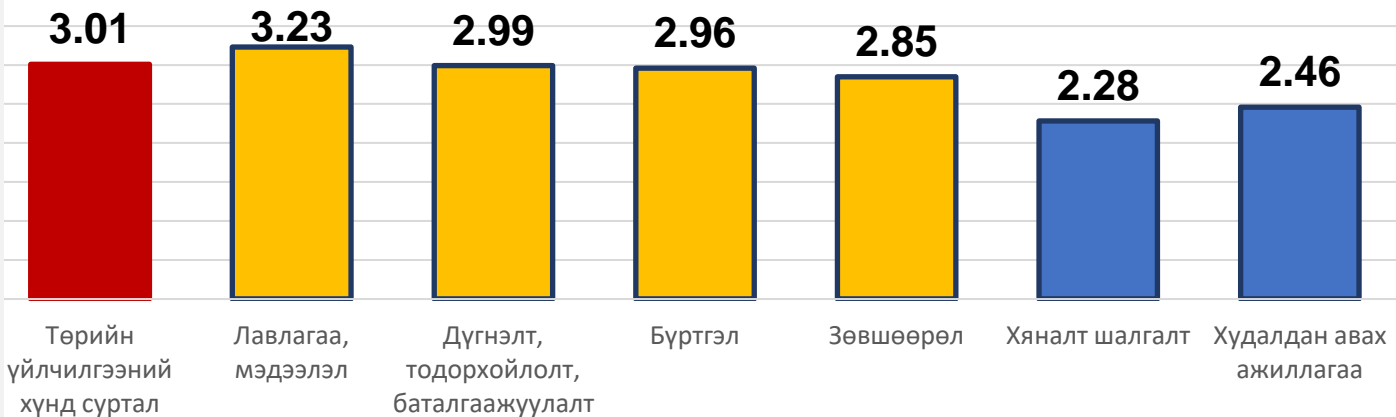
Тайлбар: 1- маш их хүнд сурталтай, 5- хүнд сурталгүй

Ерөнхий үр дүн



ХҮНД СУРТЛЫН
ИНДЕКС

Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын үнэлгээ,
үйлчилгээний нэр төрлөөр



- ✓ Хүнд суртлын индекс 2021 онд 2.72 үнэлгээтэй гарсан, энэ нь бизнес эрхлэгчид **2018 онтой харьцуулахад төрийн үйлчилгээ авахад хүнд суртал ихэссэн**
- ✓ Ерөнхий үзүүлэлтүүдээс төрийн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа хандлагын үнэлгээ бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад сайн, харин төрийн байгууллагын ажлын уялдаа холбоо муу байна
- ✓ Төрийн үйлчилгээ авахад 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
- ✓ Төрийн үйлчилгээний нэр төрлүүдээс хяналт шалгалт, худалдан авах ажиллагаа, зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ хамгийн бага үнэлгээтэй байна.
- ✓ Бизнес эрхлэгчдийн 90 орчим хувь нь төрийн нэг үйлчилгээ авахдаа дунджаар **6 баримт бичиг** бүрдүүлж, **3 төрийн албан хаагчтай** харьцаж, **13 хоног** зарцуулж, **360 мянган төгрөгийн албан зардал** гаргадаг. Мөн судалгаанд оролцогчдын **45% нь төрийн үйлчилгээг авахдаа ямар нэг албан бус зардал гаргасан**



Анхаарал хандуулсанд баярлалаа

МҮХАҮТ-ын Судалгааны институт

Монгол улс, Улаанбаатар 17011, Хан-Уул дүүрэг, М.Гандигийн гудамж, МҮХАҮТ-ын байр, 309 тоот

Tel: (976) 77277070- 39(ext)

Fax: (976) 11-324620

Email: research@mongolchamber.mn

Website: www.mongolchamber.mn

