

► Хүнд суртлын индекс ба өртөг

Бизнес эрхлэхэд тулгарч буй төрийн
үйлчилгээний хүндрэл, бэрхшээл,
өртгийг тодруулах судалгаа

О. Түмэн-Амар, А. Ануужин, Б. Амаржаргал

Эдийн засаг зах зээл судалгааны төв, МҮХАҮТ

► Талархал

Монголын Үндэсний Худалдаа Аж Үйлдвэрийн Танхимаас Хүнд суртлын индекс судалгааг 2004 оноос эхлэн хоёр жил тутам тогтмол явуулж байна. Энэ удаагийн судалгааг НҮБ-ын Олон улсын хөдөлмөрийн байгууллагын “Албан бус эдийн засгийг албажуулах төсөл”-ийн техникийн дэмжлэгтэйгээр агуулгыг өргөжүүлэн “Хүнд суртлын индекс ба өртөг” нэрийн дор амжилттай явуулж, судалгааны үр дүнг нэгтгэн дүгнэлээ.

Тус судалгааны зорилго нь бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээ авах явцад тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээлийг тодорхойлж, судалгааны бодит үр дүнд үндэслэн санал, зөвлөмж гаргах замаар бизнес эрхлэгчдэд төрийн үйлчилгээний хүндрэлийг бууруулахад дэмжлэг үзүүлэхэд оршино. 2024 оны судалгаа нь хүнд суртал болон албан бус байдал хоорондын уялдаа холбоог тодруулахад зорьсон бөгөөд ялангуяа албан ёсоор үйл ажиллагаа явуулж буй бичил, жижиг аж ахуйн нэгжүүдийн хувьд бизнес эрхлэхэд учрах хүндрэл, бүртгэлийн мэдээллийн ил тод байдал, дүрэм журмыг мөрдөхтэй холбоотой зардал, төлбөр, хураамж, бизнесийн албан болон албан бус зардлын мэдээллийг багтаасан нь онцлог боллоо.

Судалгааг гүйцэтгэх явцад үнэтэй санал, зөвлөгөө өгч хамтран ажилласан Олон улсын хөдөлмөрийн байгууллагын Бангкок дахь товчооны Ажил олгогчийн үйл ажиллагаа хариуцсан ахлах мэргэжилтэн Бромли Вейд болон Монгол дахь хамт олон, зөвлөх, төслийн багийнханд талархал илэрхийлье.

Мөн энэхүү судалгаанд цаг заваа гарган идэвхтэй хамрагдаж, үнэ цэнтэй мэдээлэл, санал зөвлөмжийг өгсөн бизнесийн байгууллагын дээд, дунд түвшний удирдах ажилтнууд, жижиг, дунд, бичил бизнес эрхлэгчдэд гүн талархал илэрхийлж, цаашдын бизнест нь амжилтыг хүсэн ерөөе.

МҮХАҮТ-ын Гүйцэтгэх захирал Б.Саруул

► Агуулга

► Талархал	2
► Зургийн жагсаалт	4
► Судалгааны хураангуй	6
1. Хүнд Суртлын Индекс	8
2. Ерөнхий индекс	10
3. Төрийн Үйлчилгээний Хүнд Суртлын Индекс	13
3.1. Гол үр дүн	14
3.2. Гол үзүүлэлтүүдийн үр дүн	15
3.2.1. Мэдээлэл	16
3.2.2. Баримт бичиг	18
3.2.3. Хугацаа	20
3.2.4. Төрийн албан хаагч	21
3.2.5. Албан зардал	21
3.3. Төрийн үйлчилгээний үнэлгээ (үйлчилгээний төрлөөр)	23
3.3.1. Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ	23
3.3.2. Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ	25
3.3.3. Бүртгэлийн үйлчилгээ	26
3.3.4. Зөвшөөрлийн үйлчилгээ	27
3.3.5. Хяналт шалгалтын үйлчилгээ	28
3.3.6. Худалдан авах үйл ажиллагаа	29
3.4. Төрийн үйлчилгээний цахим системийн үнэлгээ	32
4. Хүнд суртал ба албан бус байдлын талаарх эргэцүүлэл	34
5. Хүнд суртлын өртгийн тухай эргэцүүлэл	38
6. Хүнд суртлыг бууруулахтай холбоотой санал, зөвлөмж	43
► Хавсралт 1. Судалгаанд оролцогчийн мэдээлэл	46
► Хавсралт 2. Судалгааны арга зүй	47

► Зургийн жагсаалт

Зураг 1. Хүнд суртлын индексийн үнэлгээ, 2024, 2021, 2018 он	9
Зураг 2. Ерөнхий Индексийн үнэлгээ болон таван үзүүлэлтийн индекс, 2024, 2021, 2018 он	12
Зураг 3. Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс болон таван үзүүлэлтийн үнэлгээ, 2024, 2021, 2018 он	14
Зураг 4. Төрийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээ, салбараар	15
Зураг 5. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээний мэдээлэлд өгсөн үнэлгээ (хувиар)	16
Зураг 6. Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж (хувиар)	17
Зураг 7. Бизнесийн үйл ажиллагааг зохицуулж буй хууль эрх зүйн орчны үнэлгээ (хувиар)	18
Зураг 8. Төрийн үйлчилгээ авахад бүрдүүлэх баримт бичгийн үнэлгээ (хувиар)	19
Зураг 9. Төрийн байгууллагад ижил мэдээллийг олон дахин өгөх болон хувийн мэдээллийг төр ашиглахыг зөвшөөрөх эсэх (хувиар)	20
Зураг 10. Төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулдаг хугацаа (хувиар)	20
Зураг 11. Төрийн үйлчилгээ авахад харьцсан албан хаагчийн үнэлгээ (хувиар)	21
Зураг 12. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээний албан зардал, хураамжийн тохиромжтой байдлын үнэлгээ (хувиар)	22
Зураг 13. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн байгууллагаас авсан лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний үнэлгээ	24
Зураг 14. Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах үйлчилгээний үнэлгээ	25
Зураг 15. Бүртгэлийн үйлчилгээ авах үнэлгээ	26
Зураг 16. Зөвшөөрлийн үйлчилгээний үнэлгээ	27
Зураг 17. Хяналт шалгалтын үйлчилгээний үнэлгээ	28
Зураг 18. Худалдан авах үйл ажиллагааны үнэлгээ	29
Зураг 19. Худалдан авах үйл ажиллагаатай холбогдох мэдээлэл, баримт бичгийн үнэлгээ	30
Зураг 20. Худалдан авах ажиллагааны үйл явцын үнэлгээ	31

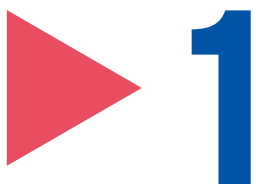
Зураг 21. Төрийн үйлчилгээний цахим системийн үнэлгээ	32
Зураг 22. Төрийн үйлчилгээний “E-mongolia” цахим системийг ашигласан байдал, үнэлгээ	33
Зураг 23. Төрийн үйлчилгээний “E-business” цахим системийг ашигласан байдал, үнэлгээ	33
Зураг 24. Бүртгэлийн үйлчилгээний үнэлгээ, ажилтны тоогоор	35
Зураг 25. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчид төрийн бодлого, дүрэм журмыг дагаж мөрдөхөд жил бүр зарцуулдаг дундаж хугацаа болон зардал	39
Зураг 26. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн бизнесийн үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журмын үнэлгээ (хувиар)	40
Зураг 27. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн бизнес эрхлэх нөхцөл байдалтай холбоотой дүрэм, журмын үнэлгээ (хувиар)	41

► Судалгааны хураангуй

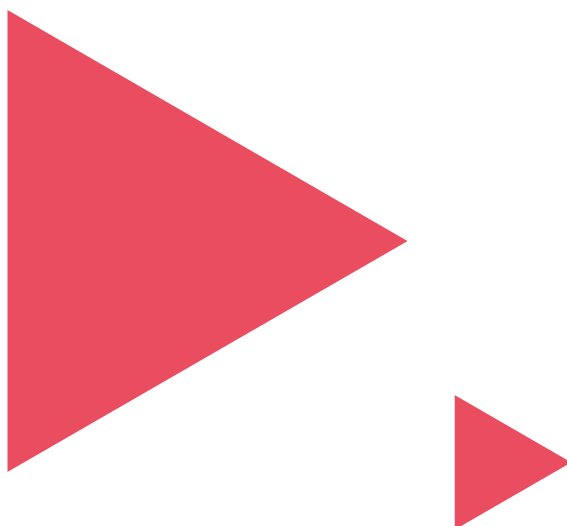
- Төрийн байгууллагын хүнд суртлын индексийг 1 (Маш их хүнд сурталтай) – 5 (Хүнд сурталгүй) оноогоор үнэлэхэд 2.85 үнэлгээтэй гарсан нь 2021 оны үнэлгээнээс сайжирсан байгаа хэдий ч 2018 оны түвшинд хүрээгүй байна. Үүнд төрийн үйлчилгээний хүнд суртал хангалттай буураагүй нь нөлөөлсөн.
- Ерөнхий индексийн 5 үзүүлэлтийн 4-т нь сайжрах төлөв ажиглагдсан. Үүнээс төрийн албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа хандлагад хамгийн их эерэг өөрчлөлт гарсан бол төрийн бодлого, шийдвэрт бизнес эрхлэгчийн оролцох боломж огт сайжраагүй байна.
- Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс тооцоход ашигладаг 5 үзүүлэлтээс баримт бичиг, хугацаа, төрийн албан хаагч гэсэн 3 үзүүлэлт нь 2021 онтой харьцуулахад сайнаар үнэлэгдсэн боловч 2018 оны түвшинд хүрээгүй байна. Харин үлдсэн хоёр үзүүлэлт болох мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал, зардал гэсэн үзүүлэлтүүд нь сүүлийн 3 судалгаанд дараалан буурч байгаа нь анхаарал татаж байна. Ялангуяа, мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал нь өмнөх судалгаанд дийлэнх оролцогчдоос “САЙН” гэж үнэлэгдэж байсан бол энэ удаагийн судалгааны дүнгээр “ДУНД” гэсэн үнэлгээ зонхилов. Ялангуяа мэдээллийн хүртээмжтэй байдал илүү их хумигдаж байгаа нь Төр - Хувийн хэвшлийн харилцаанд сөргөөр нөлөөлж байна.
- Эрүүл мэндийн салбарт үйл ажиллагаа явуулдаг бизнес эрхлэгчид төрийн үндсэн 4 үйлчилгээний 3-т хамгийн муу үнэлгээг өгсөн нь анхаарал татаж байна. Мөн хөдөө аж ахуйн салбарын бизнес эрхлэгчид 2021 оны судалгаатай харьцуулахад төрийн үйлчилгээний хүнд суртал хамгийн их нэмэгдсэн гэжээ.
- Судалгаанд оролцсон бичил болон жижиг бизнес эрхлэгчид, хувиараа бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээг томоохон бизнес эрхлэгчдээс багаар үнэлсэн. Энэ нь бичил, жижиг бизнесүүд төрийн үйлчилгээ авахад саад бэрхшээлүүд байгаа бөгөөд эдгээр нь бизнес эрхлэгчдэд нэмэлт хүндрэлүүд үүсгэж, тэдний үйл ажиллагаа, өсөлтөд сөргөөр нөлөөлж байгааг илтгэж байна. Ерөнхий үнэлгээний үзүүлэлтүүдээс төрийн байгууллагуудын хоорондын уялдаа холбоо, төрийн үйлчилгээний мэдээллийн ил тод байдалд бичил, жижиг бизнес эрхлэгчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн. Мөн эдгээр бизнес эрхлэгчид төрийн хяналт шалгалтад хамгийн их өртдөг бөгөөд энэ нь тэдний өргөжих, хөгжихөд хязгаарлалт үүсгэж байгаа бөгөөд бичил болон жижиг бизнес эрхлэгчдийг бүхэлд нь эсвэл хэсэгчилсэн байдлаар албан бус болгож хувиргах эрсдэлтэй нөхцөл байдал үүсгэдэг байна.
- Ойролцоогоор гурван бизнес эрхлэгч тутмын хоёр нь (65 хувь) нэг ижил мэдээллийг төрийн байгууллагуудад олон удаа өгдөг боловч эдгээр бизнесүүдийн 60 хувь нь

өөрсдийн мэдээллийг төрийн байгууллагууд хоорондоо солилцохыг зөвшөөрнө гэж хариулсан.

- ▶ Засгийн газар бизнес эрхлэхэд үүсэх дарамтыг бууруулах зорилгоор хяналт, шалгалттай холбогдох хууль эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгохыг зорьж байна. Гэсэн хэдий ч төрийн хяналт шалгалтад өртсөн бизнесүүд тухайн аж ахуйн нэгж ямар шалтгаанаар тэрхүү хяналт шалгалтад орох шаардлагатай болсон нь тодорхойгүй байсан гэдгийг онцолжээ. Түүнчлэн аж ахуйн нэгжүүдийн зүгээс эрсдэлийн үнэлгээ эсвэл холбогдох гомдол эдгээр хяналт шалгалт хийх үндсэн шалтгаан байгаагүй гэж үзэж байна. Хяналт шалгалтын үр дүнд торгууль, шийтгэл хүлээсэн бизнес эрхлэгчдийн тал нь тэрхүү торгуулийг үндэслэлгүй шийдвэр гэж үзсэн байна.
- ▶ Судалгаанд хамрагдсан 975 бизнес эрхлэгчдээс төрийн үйлчилгээ авах явцад нийт 183 удаагийн хууль зөрчигдсөн байж болзошгүй үйлдэл гарсан гэж хариулсан бөгөөд эдгээрийн 18 хувьд нь л бизнесүүд үүсээд буй нөхцөл байдлын тухайд холбогдох байгууллагад гомдол гаргасан нь анхаарал татаж байна. Түүнчлэн гаргасан гомдол нь бараг бүгд шийдвэрлэгдээгүй хэвээр байна.
- ▶ Төрийн худалдан авах ажиллагаатай холбоотой асуудал буурахгүй хэвээр байна. Бизнес эрхлэгчдийн бараг гуравны нэг (31.3 хувь) нь худалдан авах үйл ажиллагаанд оролцох холбогдох зар, мэдээлэл нь хүртээмжгүй байсан гэсэн бол 45.8 хувь нь хүртээмжтэй ч тухайн мэдээлэл нь хангалттай ойлгомжтой байдаггүй гэжээ. Мөн худалдан авах ажиллагааны төлбөр тооцоог хийх үйл явцыг 2.44, сонгон шалгаруулах үйл явцыг 2.82 гэж үнэлсэн нь анхаарах үзүүлэлт хэвээр байсаар байна. Сонгон шалгаруулалтын үйл явцыг шударга явуулах талаарх судалгаанд оролцогчийн гаргасан саналыг 3.3.6-р бүлгээс харна уу.



Хүнд Суртлын Индекс



Хэт их цаг хугацаа, нөөц шаардсан хүнд сурталтай захиргааны шаардлагууд, төрийн шийдвэрийг маргаантай гэж үзэх, гомдол гаргахад тулгардаг хүндрэлүүд болон төрийн үйлчилгээтэй холбоотой албан бус үйл ажиллагаанууд нь бизнес эрхлэгчдийн үнэт цаг, нөөцийг үр ашиггүй зардалд чиглүүлдэг. Харин эдгээр нөөц, цаг хугацааг бүтээмж өрсөлдөх чадварыг дээшлүүлэхэд зориулах нь эдийн засгийн өсөлт, хөгжилд эерэг нөлөө үзүүлэх боломжтой. Хүнд сурталтай зардал, төрийн үйлчилгээний үр ашиггүй зохион байгуулалт нь зарим эдийн засгийн нэгжүүдийг хууль ёсны дагуу бүтээгдэхүүн үйлчилгээ үйлдвэрлэдэг байв ч зарим зохицуулалтыг дагаж мөрдөхөөс зайлсхийх зэргээр албан бус эдийн засгийг өргөжүүлэхэд нөлөөлдөг.

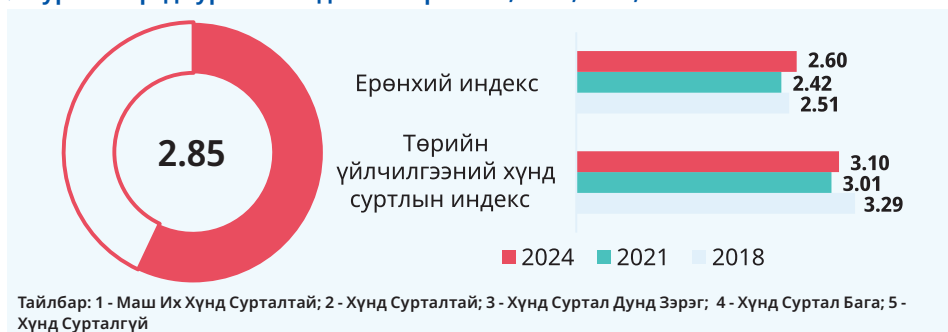
Дэлхийн олон улс оронд төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах замаар эдийн засгийн өсөлтийг түргэтгэж, үйлдвэрлэл болон бизнесийн орчныг өргөжүүлэн, хөгжлийн шинэ түвшинд хүрсэн амжилттай жишээнүүд олон бий. Ийм туршлагууд төрийн үйлчилгээг ил тод, үр ашигтай болгож бизнесийн чадавх, хөрөнгө оруулалтын орчныг сайжруулах чухал нөхцөл болдгийг харуулж байна. Монгол Улсад төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын түвшин, бизнесийн орчинд үзүүлж буй нөлөөллийг тодорхойлох зорилгоор Монголын Үндэсний Худалдаа Аж Үйлдвэрийн Танхим (МҮХАҮТ) нь 2004 оноос эхлэн хоёр жил тутамд “Хүнд суртлын индекс” судалгааг тогтмол зохион байгуулж ирсэн. 2024 оны судалгаа нь Олон Улсын Хөдөлмөрийн Байгууллага (ОУХБ)-ын техникийн дэмжлэгтэйгээр хийгдсэн бөгөөд энэхүү судалгаанд Монгол Улсад үйл ажиллагаа явуулж буй нийт 975 аж ахуйн нэгжийн хариулыг үндэслэн дүн шинжилгээ хийсэн. Судалгаанд оролцсон аж ахуйн нэгжүүдийн 49 хувийг бичил болон жижиг бизнесүүд эзэлж байна. 2024 оны судалгааны дэлгэрэнгүй арга зүй болон оролцсон бизнесүүдийн мэдээллийг тайлангийн хавсралтад тусгасан болно.

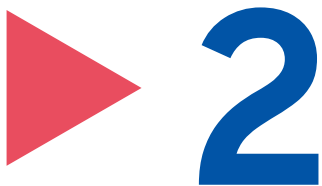
2024 оны Хүнд суртлын индекс 1-ээс (маш өндөр хүнд суртал) 5 (хүнд сурталгүй) онооноос 2.85 гэсэн үнэлгээтэй гарсан. Энэ нь 2021 оны судалгаанаас 0.13 нэгжээр сайжирсан үзүүлэлт боловч, цар тахлын өмнөх 2018 оны судалгааны 2.90 үнэлгээнд хүрээгүй байна. Хүнд суртлын индексийг тооцохдоо дараах 2 дэд индексийн дунджаар тооцдог. Үүнд:

Ерөнхий индекс: 2024 онд 2.60 болж өмнөх үнэлгээнээс 0.18 нэгжээр, 2018 оноос 0.09 нэгжээр тус тус сайжирсан. Ерөнхий индекс болон түүнийг тооцоолоход ашигласан үзүүлэлтүүдийн талаар 2-р хэсэгт дэлгэрэнгүй тайлбарласан болно.

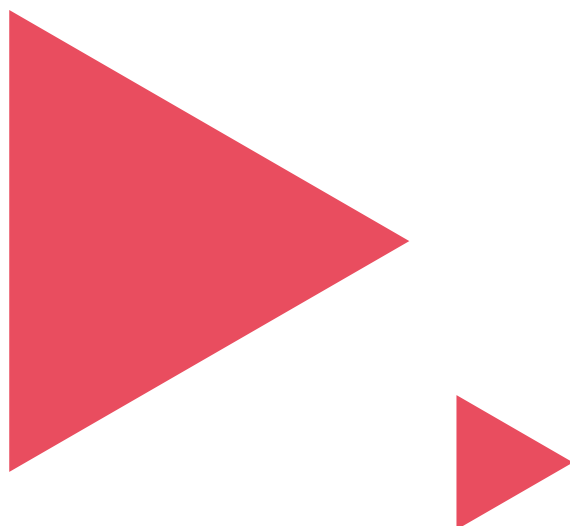
Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс: 2024 онд 3.10 гэж үнэлэгдсэн нь 2021 оны үнэлгээнээс сайжирсан боловч 2018 оны түвшинд хүрээгүй байна (Зураг 1). Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс болон түүнд багтсан тодорхой үзүүлэлтүүдийн талаар 3-р хэсэгт дэлгэрэнгүй өгүүлнэ.

► **Зураг 1. Хүнд суртлын индексийн үнэлгээ, 2024, 2021, 2018 он**





Ерөнхий индекс



Хүнд суртлын ерөнхий индекс нь судалгаанд хамрагдсан бизнес эрхлэгчдийн үнэлгээний үр дүнд үндэслэн тооцсон бөгөөд дараах таван дэд үзүүлэлтэд үндэслэв. Үүнд:

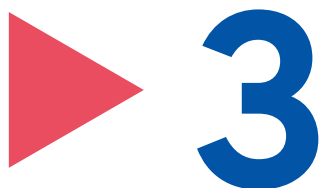
1. Төрийн байгууллагуудын ил тод байдал;
2. Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоо;
3. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүнд суртал;
4. Төрийн албан хаагчдын ёс зүй, харилцаа, хандлага;
5. Төрийн бодлого, хууль, дүрэм, журам, шийдвэр гаргалтад бизнес эрхлэгчид оролцох боломж.

2024 оны ерөнхий индекс 2.60 гарсан. Энэ дүн нь 2021 оны үнэлгээнээс 0.18 нэгжээр, цар тахлын өмнөх (2018) үеэс 0.09 нэгжээр тус тус сайжирсан дүн юм. Ерөнхий индексийг тодорхойлоход ашигласан таван үзүүлэлтүүд дараах үнэлгээтэй байна. Үүнд:

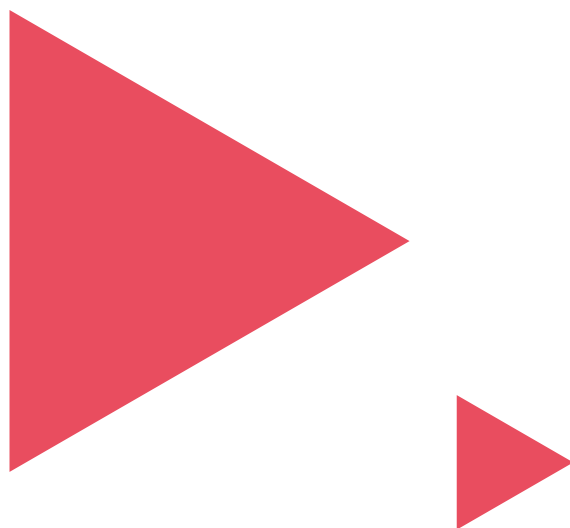
- ▶ **Төрийн албан хаагчдын ёс зүй, харилцаа, хандлага** үзүүлэлт 3.19 гэж гарлаа. Энэ үзүүлэлт нь олон жилийн туршид сайжирсаар байсан ч 2021 онд буурсан бол энэ онд эргэн сэргэсэн үнэлгээтэй байгаа нь сайшаалтай.
- ▶ **Төрийн байгууллагуудын ил тод байдал** үзүүлэлт 2.55 үнэлгээтэй гарсан бөгөөд ерөнхий индекс өсөхөд голлон нөлөөлсөн. 2018 онд 2.51 байсан төрийн байгууллагын ил тод байдлын үнэлгээ 2021 онд 2.45 болж буурсан бол 2024 онд буцаад өмнөх түвшинд хүрч сэргэсэн төдийгүй цар тахлын өмнөх үеийн түвшин давсан үзүүлэлттэй байна.
- ▶ **Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны хүнд суртал** үзүүлэлт 2.43 үнэлгээ авсан нь 2018 оны үнэлгээнээс (2.39) 0.04 нэгжээр сайжирсан үзүүлэлт юм.
- ▶ **Төрийн бодлого, хууль, дүрэм, журам, шийдвэр гаргах процесст бизнес эрхлэгчид оролцох боломж** үзүүлэлт 2.43 гэж үнэлэгдсэнээр сүүлийн 6 жилийн хугацаанд уг боломж хумигдсаар байгааг харуулж байна (Зураг 2).
- ▶ **Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоо** үзүүлэлт 2.40 үнэлгээтэй байгаа нь 2018 оны түвшинд хүрсэн дүнтэй байна. Энэ үзүүлэлт 2007 оноос хойш анх удаа өсөлттэй гарсан боловч бусад ерөнхий 5 үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

► **Зураг 2. Ерөнхий Индексийн үнэлгээ болон таван үзүүлэлтийн индекс, 2024, 2021, 2018 он**





Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс



Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс нь төрийн байгууллагууд үйлчилгээ үзүүлэх явцдаа хэр зэрэг хүнд суртал гаргаж байгааг болон энэ нь бизнесийн үйл ажиллагаанд яаж нөлөөлж байгааг үнэлдэг. Энэхүү индексийн гол үр дүнг 3.1-р хэсэгт, харин индексийн тооцоололд ашигласан таван үндсэн шалгуур үзүүлэлтийн үр дүнг 3.2-р хэсэгт танилцуулна. Үүнд:

1. Мэдээлэл;
2. Баримт бичиг;
3. Хугацаа ;
4. Төрийн албан хаагч;
5. Албан зардал;

Мөн дээрх үзүүлэлтүүдийн хүрээнд төрөөс үзүүлдэг зургаан төрлийн үйлчилгээг үнэлсэн бөгөөд үр дүнг 3.3-р хэсэгт танилцуулна. Үүнд дараах төрийн үйлчилгээ хамаарна:

1. Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ;
2. Дүгнэлт, тодорхойлолт авах үйлчилгээ;
3. Бүртгэлийн үйлчилгээ;
4. Зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ;
5. Хяналт шалгалтын үйлчилгээ;
6. Худалдан авах үйл ажиллагаа (төрийн худалдан авалт).

3.1. Гол үр дүн

2024 оны Төрийн Үйлчилгээний Хүнд Суртлын Индекс 3.10 дүнтэй гарлаа. Дээр дурдсан таван үзүүлэлтээр нарийвчлан авч үзвэл, баримт бичиг, хугацаа, төрийн албан хаагч гэсэн гурван үзүүлэлт нь өмнөх судалгаанаас сайжирсан боловч 2018 оны түвшинд хүрээгүй байна. Харин мэдээлэл болон албан зардал гэсэн хоёр үзүүлэлт 2018 оноос хойш тогтмол буурч байгаа нь анхаарал татахуйц асуудал юм. Мөн мэдээллийн үнэлгээ (3.17) болон албан зардлын үнэлгээ (3.16) нь төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс (3.10) -ээс илүү өндөр дүнтэй байна. Өөрөөр хэлбэл, сайжруулах шаардлагатай байсан гурван үзүүлэлтүүдийн хувьд ахиц дэвшил гарсан байна.

► **Зураг 3. Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс болон таван үзүүлэлтийн үнэлгээ, 2024, 2021, 2018 он**



Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийг үйл ажиллагаа явуулж буй салбараар авч үзвэл банк санхүү, эрчим хүч, уул уурхайн салбарууд төрийн үйлчилгээнд илүү өндөр үнэлгээг өгч, эрүүл мэнд, зам тээвэр, хөдөө аж ахуй, боловсролын салбарууд хамгийн бага үнэлгээ өгчээ (Зураг 4). Хамгийн бага үнэлгээ өгсөн салбарууд дунд хөдөө аж ахуйн салбар байгаа нь онцгой анхаарал татаж байна. Учир нь өмнөх судалгаагаар хамгийн өндөр үнэлгээ өгч байсан хоёр дах салбар байсан байна (2024 онд 2.98, 2021 онд 3.37).

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



3.2. Гол үзүүлэлтүүдийн үр дүн

Өмнөх хэсэгт дурдсанчлан төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индексийг тооцохдоо дараах таван үндсэн үзүүлэлтээр бизнес эрхлэгчдийн үнэлгээнд тулгуурлан дүн шинжилгээ хийдэг. Үүнд : (i) мэдээлэл; (ii) баримт бичиг; (iii) цаг хугацаа; (iv) төрийн албан хаагчид; (v) албан ёсны зардал.

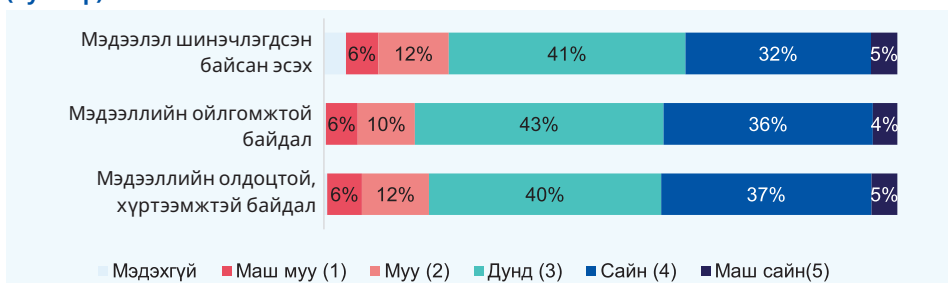
Эдгээр үзүүлэлтүүд нь бизнес эрхлэгчид төрийн байгууллагуудтай харилцах үед тулгарч буй хүнд суртал үйл ажиллагаанд нь хэрхэн нөлөөлж буйг олон талаас үнэлэх боломжийг олгодог.

Энэ хэсэгт дээрх таван үзүүлэлтийн хүрээнд Монгол Улсад төрийн байгууллагуудын үйлчилгээний чанар, үр ашиг, хүртээмж, бизнес эрхлэгчдэд үзүүлж буй нөлөөллийг нарийвчлан судална. Үзүүлэлт бүрийн үр дүн нь төрийн үйлчилгээтэй холбоотой бодит хүндрэлүүдийг илрүүлэх, сайжруулах шаардлагатай чиглэлүүдийг тодорхойлох, цаашлаад илүү таатай, үр ашигтай бизнесийн орчныг бүрдүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх боломжийг олгодог. Судалгааны энэхүү үр дүн нь бодлого боловсруулагчид, төрийн байгууллагууд болон холбогдох оролцогч талуудын хувьд бизнесийн орчинд тулгарч буй бэрхшээл, сорилтыг ойлгох, улмаар төрийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад бодит шийдэл, арга хэмжээг тодорхойлох үндэс суурь болно.

3.2.1. Мэдээлэл

Энэхүү хэсэгт судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээ авахад шаардагдах мэдээлэл олдоцтой, ойлгомжтой байгаа эсэхийг үнэлнэ. Өмнөх судалгаануудын үр дүнгээр оролцогчдын ихэнх нь мэдээллийг “Сайн” гэж үнэлсэн (5 онооноос 4 оноо) бол энэ удаагийн судалгаагаар бизнес эрхлэгчид “Дунд” (3 оноо, зураг 5) гэсэн үнэлгээг илүү ихээр өгчээ. Тодруулбал, бизнес эрхлэгчдэд шаардагдах төрийн үйлчилгээний мэдээллийн олдоц буурсан буюу мэдээлэл илүү хязгаарлагдмал болсон гэж ажиглагдаж байна. Өмнөх судалгаагаар (2021) оролцогчдын тал хувь нь мэдээллийн хүртээмжийг эергээр үнэлсэн бол энэ дүн 2024 оны судалгаагаар 42 хувь болж буурсан байна.

► **Зураг 5. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээний мэдээлэлд өгсөн үнэлгээ (хувиар)**



Бизнес эрхлэгчдээс төрийн үйлчилгээний мэдээллийг хаанаас ихэвчлэн авч байгаа талаар тодруулахад хамгийн түрүүнд интернэт орчинд хайх нь түгээмэл байдаг байна. Мөн үйлчилгээ авахаар зорьж буй төрийн байгууллага руу шууд утсаар холбогдох, гишүүнээр элсэн орсон МҮХҮАТ зэрэг бизнесийн холбоод, ТББ-уудад хандах нь түгээмэл байдаг гэжээ.

►Зураг 6. Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж (хувиар)



Бизнес эрхлэгчид албан ёсны эх сурвалжаас мэдээлэл хайдаг ч эдгээр эх сурвалжууд нь ихэвчлэн хангалттай мэдээлэл авах боломжгүй байдаг гэж хариулсан. Үүний улмаас найз нөхөд, танил тал зэрэг албан бус эх сурвалжуудад давхар хандах нь элбэг байна.

Мөн бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээтэй холбогдох хууль, дүрэм журмууд мөн саад болж байгааг онцолсон. Гол асуудал нь бизнес эрхлэгчид хууль, дүрэмд орох өөрчлөлтүүд, шинээр батлагдсан хууль, бодлогын талаар цаг тухайд нь мэдээлэл авах боломж хязгаарлагдмал байдаг. Түүнчлэн төрийн бодлого гэнэт өөрчлөгдөх нь бизнесүүдэд нэмэлт зардал үүсгэж, бизнесийн үйл ажиллагаанд шаардагдах бэлтгэл хийхэд хангалттай хугацаа олгохгүй, хэрэглэгчидтэй буруу ойлголцолд хүргэж, бизнесийн үйл ажиллагаанд сөрөг үр нөлөөтэй байдаг гэжээ.

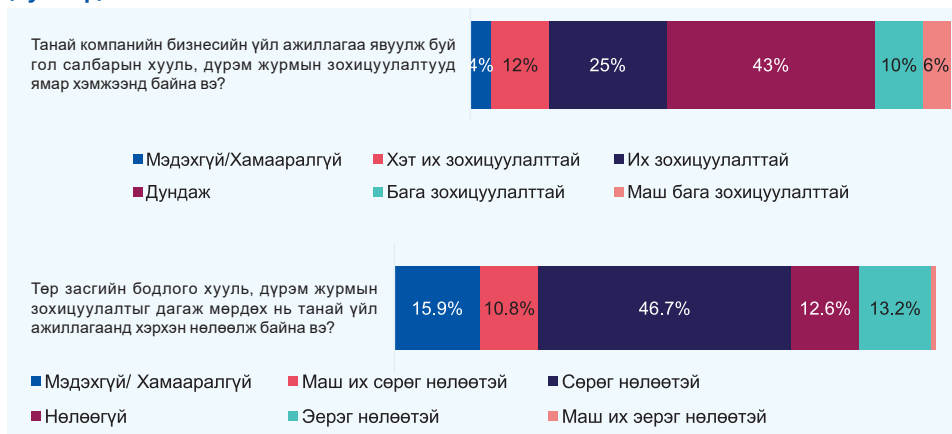
Судалгаанд оролцогчдын 36.5 хувь нь тухайн бизнесийн үйл ажиллагаа явуулж буй салбарт нь холбогдох хуулиуд, дүрэм журмын хэт их зохицуулалтууд байна гэж үзсэн бол 16.6 хувь нь илүү оновчтой зохицуулалт хийх шаардлагатай гэсэн. (Зураг 7). Тиймээс хууль эрх зүйн орчин нь хүнд суртал үүсгэдэг нэг шалтгаан байж болох юм. Тухайлбал үйл ажиллагаа явуулж буй салбарт нь мөрдөж буй хууль, дүрэм, журам нь хэт их зохицуулалттай гэж уул уурхай болон банк санхүүгийн салбараас оролцогчдын 60-аас илүү хувь нь, эрүүл мэндийн салбарын 52 хувь нь хариулсан.

Анхаарал татахуйц нэг дүн нь төрийн үндсэн 4 төрлийн үйлчилгээг¹ дээрх салбарууд бусад салбаруудаас харьцангуй муугаар үнэлсэн бөгөөд эрүүл мэндийн

1 Үүнд: (i) лавлагаа болон мэдээлэл үйлчилгээ; (ii) дүгнэлт гаргах, тодруулга өгөх болон гэрчилгээ олгох үйлчилгээ; (iii) бүртгэлийн үйлчилгээ; (iv) зөвшөөрлийн үйлчилгээ. Дэлгэрэнгүй мэдээллийг 3.3 хэсгээс харна уу.

салбарын бизнесүүд уг 4 үйлчилгээнээс гуравт нь хамгийн бага үнэлгээ² өгсөн байна.

► **Зураг 7. Бизнесийн үйл ажиллагааг зохицуулж буй хууль эрх зүйн орчны үнэлгээ (хувиар)**



3.2.2. Баримт бичиг

Судалгааны үр дүнгээс харахад бизнес эрхлэгчдийн олонх (42 хувь) нь төрийн байгууллагуудаас үйлчилгээ авахад бүрдүүлж өгөх шаардлагатай баримт бичгийн тоог бууруулах боломжтой буюу шаардлагагүй бичиг баримт төрийн байгууллагууд шаарддаг гэж үзсэн (Зураг 8). Жишээлбэл, экспортын үйл ажиллагаа эрхэлж буй бизнесүүд бараа бүтээгдэхүүнээ гадаад зах зээлд гаргахын тулд Улаанбаатар хотын мал эмнэлгийн лабораториос шинжилгээний дүн авахын зэрэгцээ, олон улсын мал эмнэлгийн гэрчилгээ авах шаардлагатай болдог. Энэхүү давхар шаардлага нь мэдээллийн зөрүү, үйл явцын давхардал зэргээс шалтгаалан төвөгтэй, цаг хугацаа болон зардал нэмэгдүүлсэн нөхцөл байдлыг бий болгож байна. Судалгаанд оролцсон экспортлогч аж ахуйн нэгжүүдийн зүгээс зөвхөн олон улсын мал эмнэлгийн гэрчилгээ шаардагддаг байвал илүү хялбар, үр ашигтай болохыг онцолсон.

Нэмж дурдахад, судалгаанд оролцогчдын 21 хувь нь төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай баримт бичгийн тоо хэтэрхий олон, нарийн төвөгтэй байдалтай байдаг нь бизнес эрхлэгчдэд тодорхой хэмжээний дарамт, хүндрэл үүсгэдэг гэж хариулсан байна.

2 Тухайлбал, лавлагаа болон мэдээллийн үйлчилгээ; дүгнэлт гаргах, тодруулга өгөх болон гэрчилгээ олгох үйлчилгээ; болон зөвшөөрлийн үйлчилгээ.

► Шигтгээ 1. Судалгаанд оролцогчийн шаардлагатай баримт бичгийн талаар өгсөн ярилцлагын хэсгээс

... Манайх барилгын компани. Барилгын тусгай зөвшөөрлийн үйлчилгээг Монголын Барилгын Үндэсний Ассоциациас авдаг, 2024 онд мөн авсан. Зөвшөөрөл авах үйлчилгээг цахим болгосноор албан хаагчтай харьцах шаардлага буурсан нь сайшаалтай боловч төрөөс гаргасан дүрэм, журам нь төвөгтэй болгосон. Энэ жил үйлчилгээ авахын тулд 30-40 материал бүрдүүлсэн. Мөн цахимаар үйлчилгээ авахаар хандсан боловч хугацаандаа гараагүй тул биечлэн очиж бүрдүүлэх шаардлагатай материалуудыг нь өгсөн. Тэгэхэд бас өөр баримт бичиг шаардлагатай. Бүрдүүлээд очихоор дахин өөр баримт гэж нийт 3 удаа явж байж бүх баримт бичгийг нь бүрдүүлж дууссан.

Барилгын компани, Улаанбаатар хот

► Зураг 8. Төрийн үйлчилгээ авахад бүрдүүлэх баримт бичгийн үнэлгээ (хувиар)



Мөн ижил мэдээллийг төрийн хэд хэдэн байгууллагад, заримдаа нэг байгууллагад олон удаа өгөх нь бизнес эрхлэгчдэд төвөгтэй байдал үүсгэдэг байна. Энэ байдлыг тодруулсан дараах 2 асуулыг асуулгад оруулсан. Үүнд:

- Танд төрийн байгууллагуудад ижил мэдээлэл олон дахин өгөх шаардлага тулгардаг уу?
- Бизнестэй холбогдох төрийн үйлчилгээг хялбар хүргэх зорилгоор таны мэдээллийг төрийн байгууллагууд хоорондоо солилцохыг та зөвшөөрөх үү?

Дараах графикт харуулснаар бизнес эрхлэгчдийн 65 хувь нь нэг ижил мэдээллийг төрийн байгууллагуудад олон удаа өгдөг бөгөөд нийт судалгаанд оролцогчдын 42 хувь нь төрд байгаа хувийн мэдээллээ төрийн байгууллагууд хоорондоо солилцохыг зөвшөөрнө гэж хариулсан. Мөн хэдийгээр ижил мэдээллийг олон дахин өгөх шаардлага гардаггүй боловч хувийн мэдээллээ ашиглуулахыг зөвшөөрсөн бизнес эрхлэгчдийн хувийн жин 18 хувь байсан. Нэгтгэн харвал судалгаанд оролцогчдын 60 хувь нь төрд нэгэнт өгсөн бизнесийн мэдээллийг төрийн байгууллагууд хоорондоо солилцохыг зөвшөөрч байгаа нь мэдээллийн уялдаа сайжирснаар төрийн үйлчилгээний хүнд суртал буурах, бизнес эрхлэгчдийн ачаалал багасах нөхцөл бүрдүүлэх боломжтойг харуулж байна.

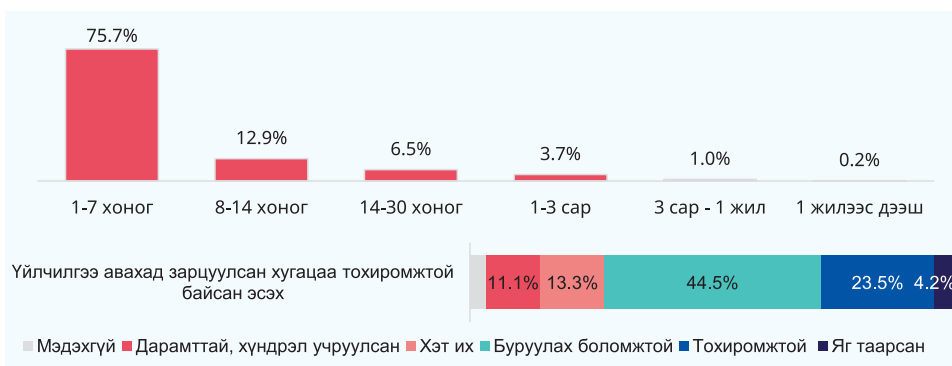
► **Зураг 9. Төрийн байгууллагад ижил мэдээллийг олон дахин өгөх болон хувийн мэдээллийг төр ашиглахыг зөвшөөрөх эсэх (хувиар)**



3.2.3. Хугацаа

Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн ихэнх нь (75.7 хувь) төрийн нэг үйлчилгээг авахад 1-7 хоног зарцуулдаг гэж хариулсан бол, 12.9 хувь нь 7-14 хоног, 6.5 хувь нь 14 хоногоос 1 сар хүртэл хугацаа зарцуулдгаа илэрхийлсэн байна. Энэ нь төрийн үйлчилгээ авах хугацаа бизнесийн үйл ажиллагаанд хэрхэн нөлөөлж байгааг харуулах нэг гол үзүүлэлт юм. Дундаж үзүүлэлтээр авч үзвэл, төрийн үйлчилгээ авахад бизнес эрхлэгчид дунджаар 12 хоног зарцуулж байна. Харин энэ хугацаа зохистой эсэхийг тодруулахад, судалгаанд оролцогчдын 23.5 хувь нь уг хугацаа хэт удаан, бизнесийн үйл ажиллагаанд хүндрэл учруулдаг хэмээн хариулжээ.

► **Зураг 10. Төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулдаг хугацаа (хувиар)**

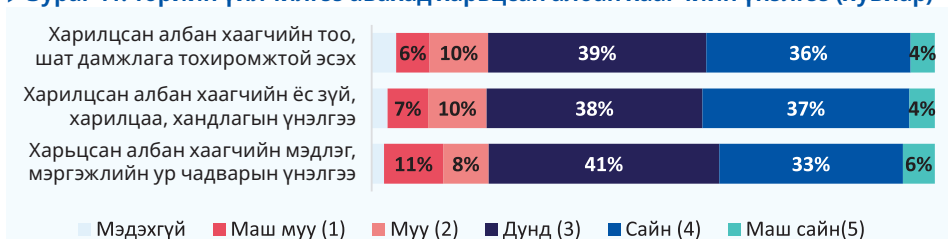


3.2.4. Төрийн албан хаагч

Бизнес эрхлэгчид төрийн албан хаагчаас үйлчилгээ авсан тохиолдолд тухайн үйлчилгээний чанарт үнэлгээ өгсөн. Судалгааны үр дүнгээс харахад, оролцогчдын 40 орчим хувь нь төрийн албан хаагчаас авсан үйлчилгээнд “Сайн” эсвэл “Маш сайн” гэж үнэлсэн нь 2021 оны судалгаатай харьцуулахад мэдэгдэхүйц сайжирсан, эерэг өөрчлөлт юм. Гэсэн хэдий ч, нийт оролцогчдын 40 хувь нь үйлчилгээг “Дунд зэрэг” гэж үнэлсэн бол, 16–19 хувь нь төрийн албан хаагчийн харилцаа, хандлага, хариуцлага зэрэг гурван үндсэн үзүүлэлтэд “Муу” эсвэл “Маш муу” гэсэн үнэлгээ өгсөн нь асуудал хэвээр байгааг харуулж байна.

Салбараар авч үзвэл, барилгын салбарт үйл ажиллагаа эрхэлдэг аж ахуйн нэгжүүд харьцангуй бага үнэлгээ өгсөн нь анхаарал хандуулах шаардлагатай байгааг илтгэж байна. Энэ нь төрийн байгууллагуудын салбар хоорондын үйлчилгээний чанар харилцан адилгүй байгааг, цаашлаад төрийн албан хаагчдын сургалт, ёс зүйн хандлагыг сайжруулах шаардлага байгааг илэрхийлж байна.

►Зураг 11. Төрийн үйлчилгээ авахад харьцсан албан хаагчийн үнэлгээ (хувиар)



Судалгааны нээлттэй асуултын үр дүнг нэгтгэн харвал зарим бизнес эрхлэгчид төрийн албан хаагчид хангалттай мэдлэг, ур чадваргүй байгаагаас үүдэн буруу эсвэл бүрэн бус мэдээлэл авах, түүнээс болж хугацаа алдах хүндрэл байгааг чанарын судалгаанд оролцогчид онцолсон. Мөн төрийн албан хаагчидтай харьцахад тодорхой стандарт байхгүй тул тухайн хувь хүнд нь тохируулан харьцах буюу ая талыг нь олох шаардлага гардаг. Үүнээс үүдэн бэлэг өгөх, хоолонд оруулах зэргээр албан бус зардал гарах шалтгаан болдог байна. Чанарын судалгаанд оролцогчдын ихэнх нь ёс зүйгүй харьцаж байгаа төрийн албан хаагчид ихэвчлэн залуус байгааг онцолж байв.

3.2.5. Албан зардал

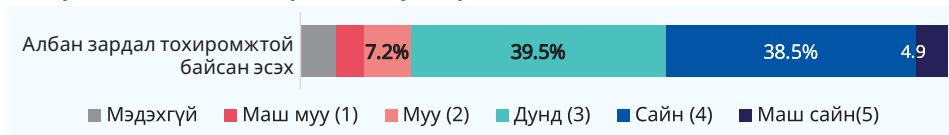
Төрийн үйлчилгээ авахдаа судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 43.4 хувь нь төрийн үйлчилгээний албан зардал, хураамжийг “Сайн” эсвэл “Маш сайн” гэж үнэлсэн бол, 39.5 хувь нь “Дунд зэрэг” гэж үнэлсэн байна.

Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдээс авсан төрийн үйлчилгээний албан ёсны хураамж, төлбөрийн талаар тодруулахад 80 хувь нь төлбөр төлөх шаардлагагүй үйлчилгээ авсан гэж хариулсан. Энэ нь төрийн зарим үйлчилгээг үнэ төлбөргүй

хүргэж буй өнөөгийн зохицуулалт бизнес эрхлэгчдийн дийлэнхийн хувьд хөнгөлөлттэй нөхцөл бүрдүүлж байгааг харуулж байна. Зарим оролцогчид цахим хэлбэрээр үзүүлж буй зарим төрлийн төлбөргүй үйлчилгээнүүдийн хувьд бага хэмжээний хураамж авч, үйлчилгээг илүү түргэн, шуурхай байлгах сонголттой байх нь бизнесүүдэд илүү үр ашигтай, оновчтой байж болохыг онцолжээ.

Энэ нь төрийн үйлчилгээний төлбөртэй, төлбөргүй байдал төдийгүй, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хурд зэрэг хүчин зүйлс бизнесийн үнэлгээнд чухал нөлөөтэй болохыг харуулж байна. Цаашид төлбөрийн бодлого, цахим үйлчилгээний хурд, чанартай уялдуулсан уян хатан шийдлүүдийг нэвтрүүлэх шаардлагатай байгааг илтгэж байна.

► **Зураг 12. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээний албан зардал, хураамжийн тохиромжтой байдлын үнэлгээ (хувиар)**



Дээрх тоон болон чанарын судалгааны үр дүнгээс харахад, бизнес эрхлэгчдийн дийлэнх нь төрийн үйлчилгээнд төлөх албан ёсны төлбөр, хураамжийг гол асуудал гэж үздэггүй байна. Харин төрийн байгууллагатай гэрээ байгуулан ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэсний дараа гэрээнд заасан хугацаанд төлбөрөө бүрэн, цаг хугацаанд нь авах боломжгүй байдал нь бизнес эрхлэгчдэд хамгийн их хүндрэл учруулж байгааг онцолсон.

Чанарын судалгаанд оролцогчдын ярьж буйгаар тендерийн дагуу ажил гүйцэтгээд зохих төлбөрөө хугацаанд нь авч чадахгүй байх нь ажилчдын цалинг хугацаанд нь олгох боломжгүй болох, үйл ажиллагааны тогтмол зардал нэмэгдэх, ажлыг төлөвлөсөн хугацаанд дуусгах хангалттай эх үүсвэргүй болох, материалын хомсдолд орох, ханган нийлүүлэлтийн сүлжээнд доголдол үүсэх зэрэг бизнест сөрөг нөлөөтэй байдаг. Эдгээр асуудлууд нь бизнес эрхлэгчдийн санхүүгийн тогтвортой байдал, төлөвлөлт, өрсөлдөх чадварт шууд нөлөөлж, цаашлаад төр, хувийн хэвшлийн хоорондын итгэлцлийг сулруулах эрсдэлтэй. Иймд төрийн худалдан авалтын гэрээний биелэлт, төлбөрийн санхүүжилтийн хугацаа, ил тод байдалд анхаарал хандуулах шаардлага байгааг судалгааны үр дүн тодорхой харуулж байна.

3.3. Төрийн үйлчилгээний үнэлгээ (үйлчилгээний төрлөөр)

Энэ хэсэгт дараах зургаан төрлийн төрийн үйлчилгээний дэлгэрэнгүй үнэлгээг танилцуулж байна. Үүнд:

1. Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ
2. Дүгнэлт, тодорхойлолтын үйлчилгээ
3. Бүртгэлийн үйлчилгээ
4. Зөвшөөрлийн үйлчилгээ
5. Хяналт шалгалтын үйлчилгээ
6. Төрийн худалдан авах үйл ажиллагаа

Энэхүү үнэлгээ нь 3.2-р хэсэгт танилцуулсан таван үндсэн үзүүлэлт болох мэдээлэл, баримт бичиг, үйлчилгээний хугацаа, төрийн албан хаагчийн харилцаа болон албан зардлын хүрээнд бизнес эрхлэгчдийн өгсөн үнэлгээг тусгасан болно. Эдгээр үйлчилгээний эхний дөрөв нь бизнес эрхлэгчдийн хамгийн өргөнөөр үйлчлүүлдэг үйлчилгээ бөгөөд судалгаанд хамрагдсан 100 орчим аж ахуйн нэгж эдгээр үйлчилгээг сонгон үнэлгээ өгсөн. Харин хяналт шалгалт болон худалдан авах ажиллагааг харьцангуй бага буюу тус бүр 50 орчим компани үнэлжээ.

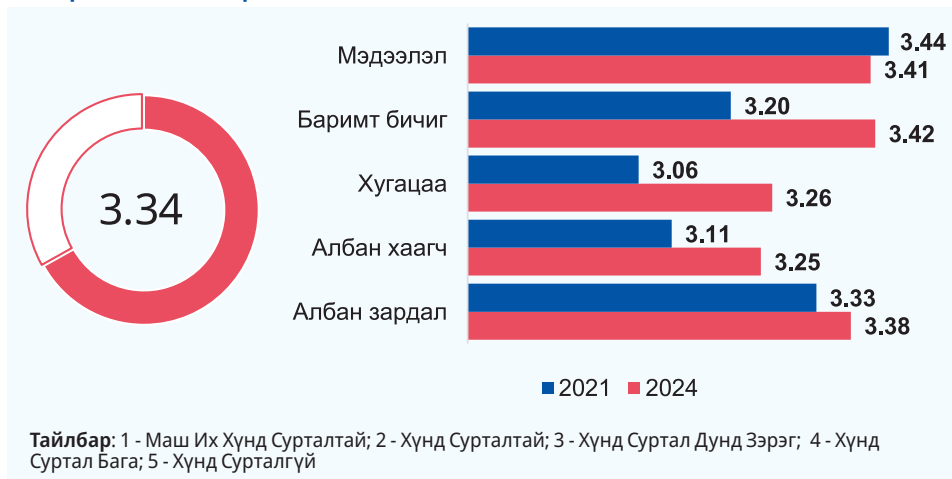
Мөн судалгаанд хамрагдсан бизнес эрхлэгчдээс бүх төрлийн төрийн үйлчилгээг үнэлэхийг шаардаагүй бөгөөд оролцогчид сүүлийн гурван жилийн хугацаанд үйлчлүүлж байсан нэгээс хоёр төрлийн үйлчилгээг өөрсдөө сонгон, тухайн үйлчилгээтэй холбоотой асуултад хариулсан. Үүний үр дүнд, нийт 975 бизнес эрхлэгч нийт 1,318 төрийн үйлчилгээнд үнэлгээ өгсөн бөгөөд нэг оролцогч дунджаар 1.4 төрлийн үйлчилгээнд хариулт өгсөн байна.

3.3.1. Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ

Лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээ нь бизнес эрхлэгчид, хөрөнгө оруулагчид болон иргэдэд төрийн байгууллагуудаас хууль, эрх зүй, удирдлагын үйл явц, зах зээлийн нөхцөл байдал, салбарын бодлого зэрэгт холбогдох мэдээллийг түгээх чухал дэмжлэгийн хэрэгсэл юм. Энэ төрлийн үйлчилгээ нь бизнесийн шийдвэр гаргалт, зохицуулалтын дагаж мөрдөх байдал, эрсдэлийн удирдлагад итгэлтэй, шуурхай, хүртээмжтэй мэдээлэл олгож, үйл ажиллагааг үр ашигтай явуулахад эергээр нөлөөлдөг. Тодруулбал, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар нь компанийн бүртгэл, өмчийн шилжүүлгийн лавлагаа зэрэг мэдээллийг албан ёсоор гаргаж өгдөг. Мөн Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам болон холбогдох агентлагууд нь хөдөө аж ахуйн салбарын бизнесүүдэд хүнсний аюулгүй байдлын стандарт, экспортын шаардлага, татаас, дэмжлэгийн бодлого зэргийг мэргэжлийн түвшинд тайлбарлан мэдээлэл өгдөг.

2024 оны судалгаанд 226 бизнес эрхлэгч буюу нийт оролцогчдын 23.2 хувь нь төрийн байгууллагуудаас авсан лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээнд үнэлгээ өгсөн байна. Үнэлгээ нь 1 (Маш муу)-аас 5 (Маш сайн) гэсэн оноогоор дүгнэсэн.

► **Зураг 13. Бизнес эрхлэгчдийн төрийн байгууллагаас авсан лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний үнэлгээ**



Бизнес эрхлэгчдийн төрийн байгууллагуудаас авсан лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээний индекс 3.34 гарсан нь өмнөх судалгаанаас (3.23) сайжирсан үзүүлэлт юм. Үйлчилгээний индексийн үзүүлэлтүүдийг тооцсон дэд үзүүлэлтүүдийг нарийвчлан авч үзвэл мэдээллийн ил тод байдал (3.47) болон мэдээллийн хүртээмжтэй байдал (3.42) хамгийн өндөр үнэлгээ авсан бол төрийн албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадвар (3.25) болон ёс зүй (3.19) хамгийн бага үнэлгээ авсан байна. Банк санхүү болон эрчим хүчний салбарын бизнес эрхлэгчид лавлагаа, мэдээлэл авах үйлчилгээг хамгийн өндөр үнэлсэн бол, эрүүл мэнд болон уул уурхайн салбарынх хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байна.

Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ авах үед бизнес эрхлэгчдийн 7.3 хувь (13 бизнест) үйлчилгээний явцад хууль, журмын зөрчил гарсан гэж хариулсан бөгөөд эдгээрийн 3 компани нь тус үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргасан байна. Гэвч тэдний гомдлыг зохих ёсоор шийдвэрлээгүй гэжээ.

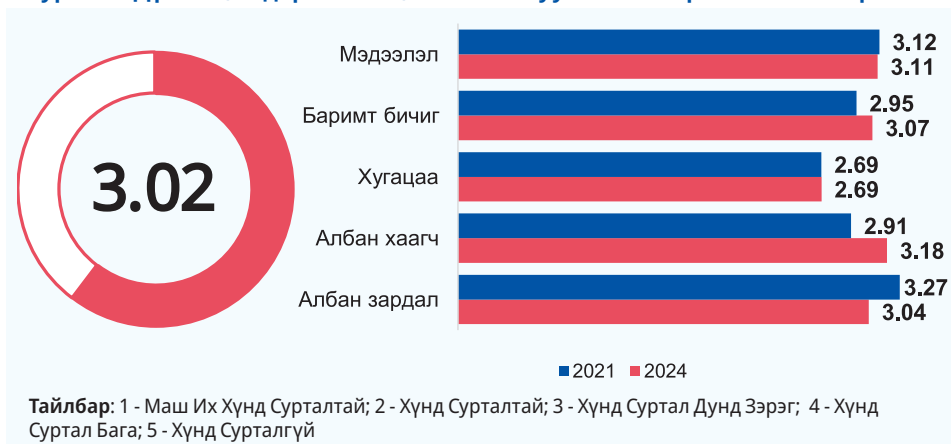
Төрийн лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээтэй холбоотой үндсэн үзүүлэлтүүдээс хамгийн их сайжирсан үзүүлэлт нь бичиг баримттай холбоотой байсан бөгөөд энэ нь 0.22 нэгжээр өссөн байна. Харин үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчид өгсөн үнэлгээ болон үйлчилгээ авахад шаардлагатай хугацаа нь бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад бага үнэлгээ авсан байна.

3.3.2. Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ

Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ нь бизнесүүд болон хувь хүмүүст холбогдох байгууллагаас хууль, эрх зүйн шаардлага, холбогдох дүрэм журмын дагуу албан ёсны шийдвэр, тодруулга, баталгаажуулалт авдаг төрийн үйлчилгээг нэгтгэн авч үздэг. Эдгээр үйлчилгээ нь бизнесийн үйл ажиллагааг ил тод, хуулийн хүрээнд тасралтгүй үргэлжлүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх нөлөөтэй.

Судалгаанд оролцсон аж ахуйн нэгжүүдийн 10.6 хувь ба 103 бизнес эрхлэгч төрийн байгууллагаас авдаг дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээг сонгон үнэлсэн. Компаниуд 1 (маш муу) -5 (маш сайн) оноогоор үнэлгээ өгсөн.

►Зураг 14. Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалт авах үйлчилгээний үнэлгээ



Төрийн байгууллагуудаас авсан дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ нь бизнес эрхлэгчдээс 3.02 үнэлгээ авчээ.

Энэхүү үйлчилгээний хувьд өмнөх лавлагаа мэдээлэл авах үйлчилгээний үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага үнэлгээ авч байсан төрийн албан хаагчдад илүү сайн үнэлгээ өгсөн байна. Гэсэн хэдий ч, дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээ үзүүлэгч албан хаагчдын ерөнхий үнэлгээ (3.18) нь лавлагаа мэдээлэл авах үйлчилгээтэй холбоотой албан хаагчдад өгсөн үнэлгээнээс (3.25) бага байгаа юм.

Дэд үзүүлэлтүүдээр нь нарийвчлан харвал эдгээр үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн хүртээмж 3.14 үнэлгээтэй байгаа бол уг мэдээллийн ойлгомжтой, тодорхой байдал 3.20 үнэлгээ авсан байна. Гэвч, мэдээллийн шинэчлэгдсэн байдалд 2.98 үнэлгээ авч мэдээллийн ерөнхий оноог бууруулжээ. Бизнесүүд тухайн үйлчилгээг авахад зарцуулсан дундаж хугацаанд 2.69 үнэлгээ өгсөн бөгөөд энэ нь хамгийн доогуур үзүүлэлт болж, 2021 оны судалгаатай харьцуулахад сайжраагүй дүнтэй байна.

Дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээг авах үедээ 35 бизнес эрхлэгч хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн тохиолдол гарсан гэжээ.

Төрийн дүгнэлт, тодорхойлолт, баталгаажуулалтын үйлчилгээнд боловсрол, боловсруулах үйлдвэр, эрчим хүчний салбарын бизнес эрхлэгчид хамгийн сайн үнэлгээг өгсөн бол эрүүл мэндийн салбар, зам тээврийн салбарынхан хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байна.

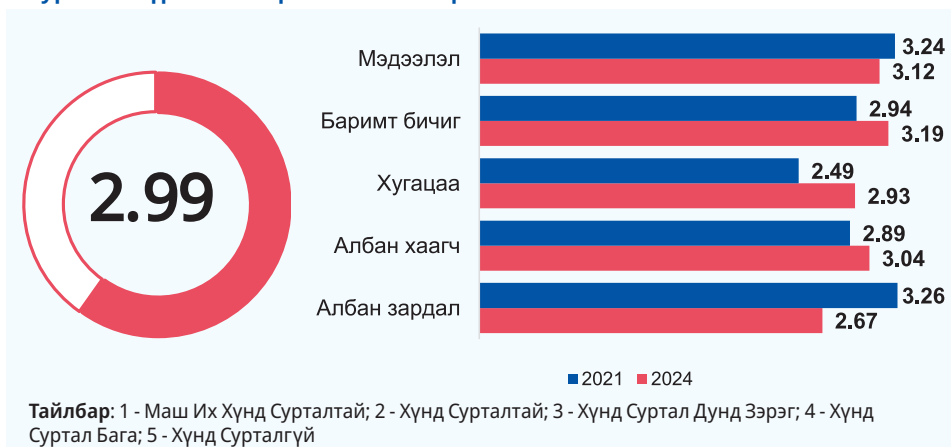
3.3.3. Бүртгэлийн үйлчилгээ

Бүртгэлийн үйлчилгээ гэдэг нь бизнес эрхлэгчид, албан байгууллага, иргэд эрх бүхий байгууллагаас хуульд заасан бүртгэлийн үйл ажиллагааны үйлчилгээ авах үйл явц юм. Энэхүү үйлчилгээгээр дамжуулан хууль, дүрэм журамтай нийцэж, эдийн засгийн албан ёсны орчинд үйл ажиллагаа явуулах боломжийг олгодог.

Судалгаанд оролцогчдын 139 бизнес эрхлэгч (14.3 хувь) энэхүү үйлчилгээг сонгож үнэлгээ өгсөн.

Төрийн байгууллагаас бүртгэлийн үйлчилгээ авахад 2.99 үнэлгээтэй байгаа нь 2021 оны судалгааны үр дүнтэй бараг ижил үр дүнтэй байна. Үнэлгээг нарийвчлан харвал төрийн бүртгэлийн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдалд 3.12, шаардлагатай баримт бичгийн тоо 3.19, харьцдаг албан хаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлага, ур чадвар 3.04 үнэлгээтэй байгаа нь бүртгэлийн ерөнхий үнэлгээг сайжруулахад нөлөөлсөн. Харин үйлчилгээ авахад зарцуулж буй хугацаа 2.93, шаардагдах зардлыг 2.67 гэж үнэлсэн нь өмнөх судалгаануудын үр дүнгээс муудсан дүнтэй байна.

► **Зураг 15. Бүртгэлийн үйлчилгээний үнэлгээ**



Үйлчилгээ авахад шаардагдах албан зардал 2.67 гэсэн хамгийн бага үнэлгээтэй байгаа ба 18 бизнес эрхлэгч дунджаар 508,333 төгрөгийн албан бус зардал гаргасан гэж судалгаанд оролцогчид хариулсан байна.

Бүртгэлийн үйлчилгээний хүрээнд 20 бизнес эрхлэгчид ба оролцогчдын 14.5 хувь нь үйлчилгээ авах явцад хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан. Эдгээрээс 13 нь хууль зөрчигдсөн талаарх гомдлыг зохих албанд гаргасан ба 4 нь л шийдвэрлүүлсэн байна.

Төрийн байгууллагаас бүртгэлийн үйлчилгээ авахад хамгийн сайн үнэлгээг уул уурхайн салбарт үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуйн нэгжүүд өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг боловсрол, эрчим хүчний салбарын аж ахуйн нэгжүүд өгчээ.

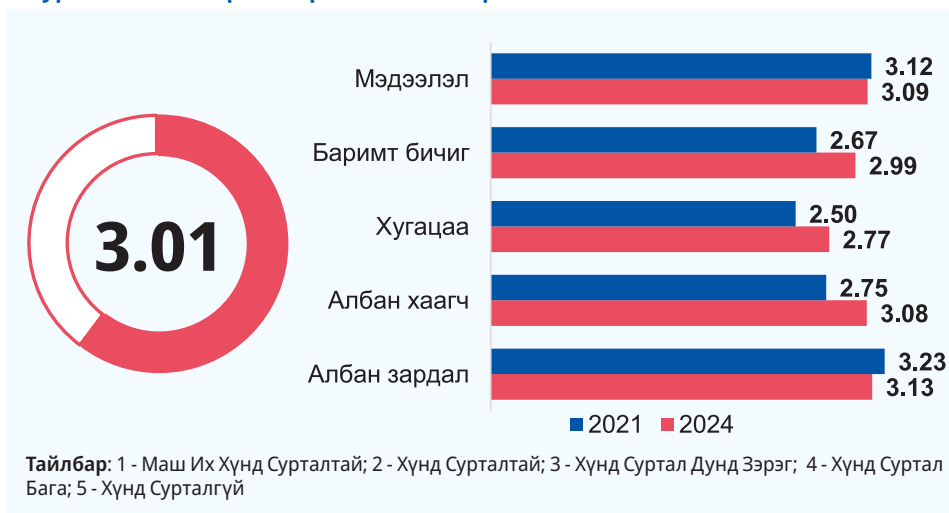
3.3.4. Зөвшөөрлийн үйлчилгээ

Зөвшөөрлийн үйлчилгээ нь тодорхой үйл ажиллагаа явуулахын тулд эрх бүхий этгээдээс зөвшөөрөл олгох, сунгах, түдгэлзүүлэх, сэргээх, хүчингүй болгох, тэдгээрийн бүртгэл, хяналт, түүнчлэн зөвшөөрлийн ангилал, жагсаалтыг тогтоохтой холбогдох үйл явцыг хэлнэ. Зөвшөөрөл нь аюулгүй байдал, байгаль орчин, бүсчлэл болон салбарын онцлогт тохирсон зохицуулалтуудыг хангах зорилготой байдаг.

Нийт судалгаанд оролцогчдын 74.1 хувь буюу 722 аж ахуйн нэгж, 847 удаагийн зөвшөөрөл авах үйлчилгээнд үнэлгээ өгсөн.

Дэд үзүүлэлтүүдээр нарийвчлан авч үзвэл зөвшөөрөл авахтай холбоотой мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал 3.09, тухайн зөвшөөрөл авахад шаардагдах албан зардал 3.13, харилцсан албан хаагчийн харилцаа, хандлага ур чадварт 3.08 зэргээр үнэлгээ өгсөн нь дунджаас дээгүүр үзүүлэлт байна. Харин зөвшөөрөл авахад зарцуулж буй хугацаа 2.77, бүрдүүлэх шаардлагатай баримт бичгийн тоо 2.99 гэж үнэлэгдсэн нь өмнөх жилүүдтэй харьцуулахад буурсан дүн юм.

► **Зураг 16. Зөвшөөрлийн үйлчилгээний үнэлгээ**



Зөвшөөрлийн үйлчилгээ авахтай холбоотой нарийвчилсан үзүүлэлтүүдээс зөвшөөрөл авах хугацаа болон бүрдүүлэх баримт бичгийн тоо хамгийн бага үнэлгээ авсан ба бизнес эрхлэгчдэд эдгээр хүчин зүйлс нь зөвшөөрлийн үйлчилгээ авахад тулгардаг гол хүндрэл гэж үзэж байна.

Судалгаанд хамрагдсан бизнесүүд 847 удаагийн зөвшөөрлийн үйлчилгээ авах явцад 29.1 хувь буюу 248 тохиолдолд нь дунджаар 1,706,644.6 төгрөгийн албан бус зардал гарсан гэж хариулсан ба бизнес эрхлэгчдийн 83.1 хувь тус албан бус зардал гарах нь түгээмэл тохиолддог гэжээ.

Мөн бизнес эрхлэгчид үйлчилгээ авах явцад 16.3 хувь нь буюу 115 удаагийн тохиолдолд хууль, дүрэм журам зөрчигдсөн гэж хариулсан боловч тэдний 14 нь л энэ талаар гомдол гаргаж 4 нь зохих журмын дагуу шийдвэрлүүлсэн байна.

Төрийн зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хамгийн өндөр үнэлгээг банк санхүү болон эрчим хүчний салбарууд өгсөн. Харин эрүүл мэнд, зам тээврийн салбарт үйл ажиллагаа явуулдаг бизнес эрхлэгчид хамгийн бага үнэлгээг өгсөн байна.

3.3.5. Хяналт шалгалтын үйлчилгээ

► Зураг 17. Хяналт шалгалтын үйлчилгээний үнэлгээ



Хяналт шалгалтын үйлчилгээ нь төрийн байгууллагын зүгээс хууль журам, аюулгүй байдал болон чанарын стандартуудыг бизнесийн үйл ажиллагааны салбарт хэрхэн мөрдөж буйг үнэлж, шалгах үйл явцыг хэлнэ. Энэ нь бизнес, бүтээгдэхүүн, үйл ажиллагаа тогтоосон шаардлагад нийцэж буй эсэхийг баталгаажуулж, олон нийтийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдал болон байгаль орчныг хамгаалахад тусалдаг.

Энэ бүлэгт 2024 онд төрийн хяналт шалгалтын үйлчилгээнд үнэлгээ өгсөн 49 бизнес эрхлэгчийн хариултыг нэгтгэсэн. Судалгаанд оролцогчид нэг жилд тус бүр 1 - 4 удаагийн Төрийн хяналт, шалгалтад хамрагдсан байв.

Бизнес эрхлэгчид хяналт шалгалттай холбогдох төрийн үйлчилгээнд 3.41 гэж үнэлгээ өгсөн нь өмнөх судалгааны үр дүнгээс даруй бүтэн 1 нэгжээр сайжирсан үзүүлэлт юм.

Үнэлгээг эдийн засгийн салбараар авч үзвэл өмнөх судалгааны үр дүнтэй адилаар үйлчилгээний салбарт хамгийн муу, барилгын салбарт хамгийн сайн үнэлгээг өгсөн. Мөн худалдаа болон эрчим хүчний салбарт 3.5 орчимд үнэлгээтэй байгаа нь барилгын салбартай ойролцоо үзүүлэлт юм. Судалгааны дүнгээс хяналт

шалгалтын үйлчилгээний үнэлгээ нь бизнес эрхлэгчдийн орлоготой хамааралтай зүй тогтол ажиглагдсан. Тодруулбал орлого бага байх тусам хяналт шалгалтын үйлчилгээг муугаар үнэлсэн бол орлогын түвшин өсөх тусам арай илүү сайн үнэлгээ өгсөн байгаа нь анхаарал татаж байв.

Хяналт шалгалт хийсэн албан хаагчийн харилцаа хандлага, ур чадварын тухай тодруулахад дунджаар 3.41 үнэлгээ өгсөн нь өмнөх судалгаанаас сайжирсан дүн юм. Гэсэн хэдий ч бизнес эрхлэгчдийн 12.3 хувь нь шалгалт хийсэн албан хаагчийн харилцаа, хандлагад муу үнэлгээ өгсөн. Нөгөөтээгүүр, бизнес эрхлэгчдийн 21.7 хувь нь зорилгыг нь мэдэлгүй хяналт шалгалтад орж байсан бол, 10.8 хувь нь тухайн шалгалтыг эрх бүхий албан тушаалтан хийгээгүй гэж хариулсан нь сонирхол татаж байв.

Хийгдсэн хяналт шалгалтын улмаас судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 33 хувь нь торгууль төлсөн гэж хариулсан, гэхдээ тэдний тал хувь нь тэрхүү торгуулийг үндэслэлтэй шийдвэр гэж үзэхгүй байгаа ажээ. Түүнчлэн судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 18 хувь нь хяналт шалгалтын үеэр албан бус зардал гаргасан гэсэн ба дундаж зардал нь 6,038,333 төгрөг байжээ.

Хяналт шалгалтын явцад төрийн албан хаагчид хууль зөрчсөн эсэх талаар тодруулахад судалгаанд хариулсан бизнесүүдийн 50 хувь нь хяналт шалгалтын явцад хууль тогтоомж зөрчигдсөн гэж үзсэн бөгөөд үүний тал нь холбогдох байгууллагад гомдол гаргасан байна.

3.3.6. Худалдан авах үйл ажиллагаа

►Зураг 18. Худалдан авах үйл ажиллагааны үнэлгээ



Төрийн худалдан авах ажиллагаа гэдэг нь төрийн байгууллагууд улсын төсвийн хөрөнгөөр бараа, ажил, үйлчилгээ худалдан авах үйл явцыг хэлнэ. Энэ үйл ажиллагаа нь хууль, журмын дагуу зохицуулагдаж, ил тод байдал, үр ашигтай байдал, шударга өрсөлдөөнийг хангахын зэрэгцээ авлига, нийтийн хөрөнгийг зүй бусаар зарцуулагдахаас сэргийлэх зорилготой.

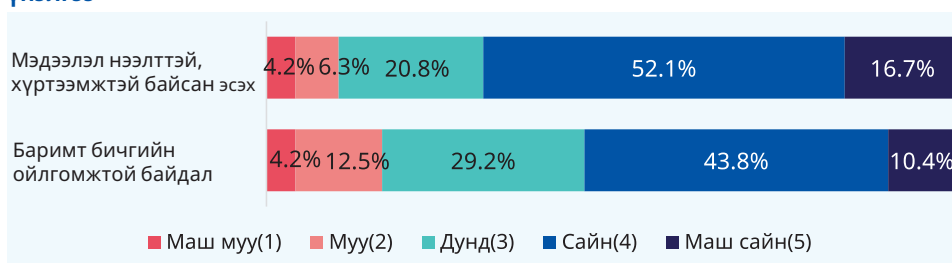
Энэ бүлэгт 2024 онд төрийн худалдан авах ажиллагаанд оролцсон 55 бизнес эрхлэгчийн хариултын үр дүнг нэгтгэн дүгнэв. Бизнес эрхлэгчид худалдан авах ажиллагаатай холбогдох төрийн үйлчилгээнд дунджаар 3.08 үнэлгээ өгсөн.

Үнэлгээг дэд үзүүлэлтүүдээр авч үзвэл 31.3 хувь нь худалдан авах үйл ажиллагаанд оролцох

холбогдох зар, мэдээлэл нь хүртээмжгүй байсан гэсэн бол 45.8 хувь нь тухайн мэдээлэл нь хангалттай ойлгомжтой байдаггүй гэжээ. Тус үнэлгээнд бизнес эрхлэгчийн орлогын түвшин хамааралгүй байсан.

Харин эдийн засгийн салбараар авч үзвэл худалдааны салбар, мэдээлэл технологийн салбарын бизнес эрхлэгчид харьцангуй илүү үнэлгээ өгсөн нь ажиглагдсан бол судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 38.2 хувь нь худалдан авах үйл ажиллагаанд оролцохдоо ямар нэг албан бус зардал гаргасан гэжээ.

► **Зураг 19. Худалдан авах үйл ажиллагаатай холбогдох мэдээлэл, баримт бичгийн үнэлгээ**



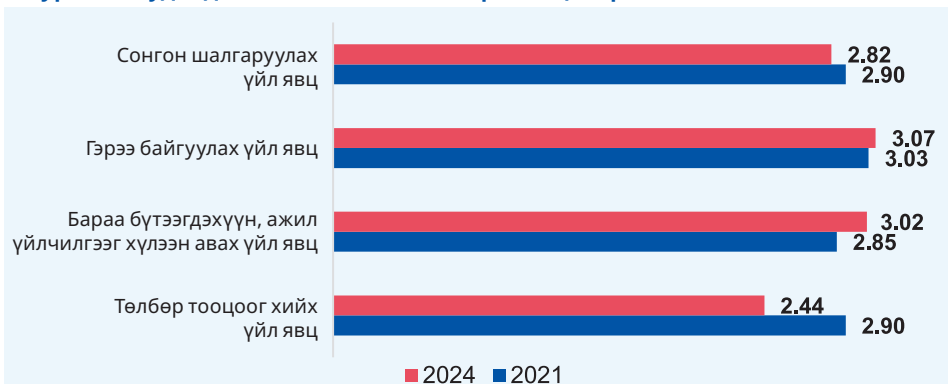
Худалдан авах үйл ажиллагааны үеэр хууль дүрэм журам зөрчигдсөн талаар тодруулахад судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн 4.5 хувь нь мэдэхгүй, 84.1 хувь нь зөрчигдөөгүй гэсэн бол 11.4 хувь нь дүрэм журмын зөрчил гарсан гэж хариулжээ.

Төрийн худалдан авах үйл ажиллагааг бодитоор үнэлэх зорилгоор дөрвөн үндсэн үе шат болгон ангилж, үе шат тус бүрийн гүйцэтгэлд өгсөн үнэлгээнд үндэслэн дүн шинжилгээ хийлээ. Онцлох үр дүнг нарийвчлан харвал гэрээ байгуулах үйл явцын үнэлгээ харьцангуй эерэг гарсан ч, төлбөр тооцоо хийх шатны үнэлгээ хамгийн бага буюу 2.44 оноо авсан нь төрөөс гэрээнд заасан төлбөрийг хугацаанд нь олгохтой холбоотой хүндрэл үргэлжилсээр байгааг харуулж байна.

Хамгийн анхаарал татах зүйл бол төлбөрийн шатны үнэлгээ нь 2021 оны судалгаатай харьцуулахад 0.46 нэгжээр буурсан байгаа явдал юм. Энэ нь төрийн байгууллагуудаас ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэсэн бизнес эрхлэгчдэд санхүүгийн эрсдэл, хүлээлт, мөнгөн урсгалын доголдол үүсгэж байгааг дахин баталж байна.

Өөрөөр хэлбэл, төрийн худалдан авах үйл ажиллагааны гэрээ байгуулалт, гүйцэтгэлийн үе шатууд харьцангуй эерэг үнэлгээ авч байгаа хэдий ч, төлбөр тооцооны шат бизнесийн хувьд хамгийн их сорилт бүхий, тулгамдсан асуудал хэвээр байна.

►Зураг 20. Худалдан авах ажиллагааны үйл явцын үнэлгээ



Тайлбар: 1 - Маш Их Хүнд Сурталтай; 2 - Хүнд Сурталтай; 3 - Хүнд Суртал Дунд Зэрэг; 4 - Хүнд Суртал Бага; 5 - Хүнд Сурталгүй

►Шигтгээ 2. Чанарын судалгаанд оролцогчийн ярилцлагын хэсгээс

... Манай компани барилгын салбарт үйл ажиллагаа явуулдаг. “Гэр хорооллын дахин төлөвлөлт”-ийн төсөл дээр тендер орж шалгарснаар Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газартай гэрээ байгуулан ажилласан. Гэрээний дагуу ажлаа гүйцэтгэж байсан ч НЗДТГ-аас “Нийслэлийн төсөв батлагдаагүй”, мөн “Төсөв тавигдаагүй” гэх шалтгаанаар хоёр удаа санхүүжилт хугацаанд олгохгүй байх асуудал тулгарсан. Үүний улмаас ажил удааших, бүр зогсох тохиолдол ч гарсан. Ингэснээр тооцоолсон зардлын төсөв тодорхой хувиар нэмэгдсэн.

Барилгын компанийн захирал, Улаанбаатар хот

Төрийн зүгээс худалдан авах ажиллагааны шударга өрсөлдөөнийг дэмжих чиглэлээр эрх зүйн орчинд сайжруулалтыг хийсээр байгаа хэдий ч төдийлөн бизнес эрхлэгчдийн итгэлийг хүлээж чадахгүй хэвээр байна. Судалгаанд оролцогчид худалдан авах ажиллагааны сонгон шалгаруулалтын үйл явцыг 2.82 гэж үнэлсэн юм. Байнга яригддаг энэ сэдэвт нэмэлт тайлбар хийхийн оронд чанарын судалгааны явцад нэгэн оролцогчийн дэвшүүлсэн саналыг энд өгүүлье. Түүний санал нь:³

1. Тендерийн хорооны гишүүдийн сан үүсгэж, тендер бүрд санамсаргүй аргаар оролцуулах: Салбар бүрд тендерийн хороонд ажиллах эрх бүхий, ажиллах сонирхолтой хүмүүсийг бүртгэн сан үүсгэх. Тэгээд зарласан тендерийн сонгон шалгаруулалт болоход үүсгэсэн сангаасаа санамсаргүй түүврийн зарчмаар тендерийн хорооны гишүүдийг сонгох тогтолцоог бүрдүүлэх хэрэгтэй байна.

3 Үүнтэй төстэй аргын талаарх мэдээллийг Энэтхэг улсад хийгдсэн туршилтын судалгааны танилцуулгаас харж болно. https://epic.uchicago.edu/news/indias-gujarat-adopts-environmental-audit-reforms-after-impact-study-shows-they-reduce-pollution/?utm_source=chatgpt.com

2. Давхар хяналт хийх: Тендерийн үнэлгээний хорооны хийсэн үнэлгээг тодорхой хугацааны дараа дахин шалгаж, үнэлгээний хорооны гишүүдийн ажилласан байдлыг давхар шалгах.

Энэхүү арга худалдан авах ажиллагааны сонгон шалгаруулалтыг шударга явуулахын зэрэгцээ авлига тодорхой хэмжээгээр буурах, төрийн худалдан авах үйл ажиллагаатай холбогдох хүнд суртлыг бууруулахад эерэг нөлөө үзүүлэх боломжтой.

3.4. Төрийн үйлчилгээний цахим системийн үнэлгээ

Нийт судалгаанд оролцсон 975 аж ахуйн нэгж нийт 1318 төрийн үйлчилгээг үнэлсэн ба эдгээрийн 516 нь аль нэг цахим системийг ашиглан үйлчилгээ авч байсан байна. Эдгээр аж ахуйн нэгжийн төлөөллөөс тухайн цахим үйлчилгээг авахад ямар нэг хүндрэл үүссэн эсэхийг 1-5 оноогоор үнэлүүлсэн юм. Судалгааны дүнгээр Төрийн үйлчилгээний цахим системийг ашиглан, цахим үйлчилгээ авахад дунджаар 3.56 үнэлгээ өгсөн. Энэ нь төрийн үйлчилгээний хүнд суртлын индекс 3.10 үнэлгээ буюу төрийн үйлчилгээг биечлэн авах үнэлгээнээс өндөр үнэлэгдсэн байна. Судалгаанд авч үзсэн зургаан төрлийн үйлчилгээний нарийвчилсан үнэлгээг дээрх 3.3 хэсгээс харах боломжтой.

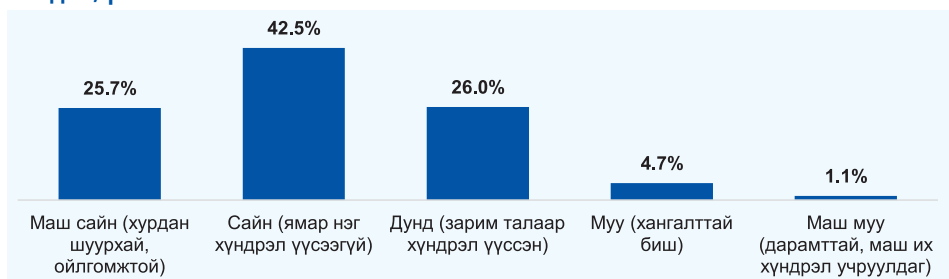
► Зураг 21. Төрийн үйлчилгээний цахим системийн үнэлгээ



“E-mongolia” цахим систем

Судалгаанд оролцогчдоос Төрийн үйлчилгээг “E-mongolia” цахим системээр авч байсан эсэхийг тодруулахад 40.6 хувь нь Төрийн үйлчилгээг “E-mongolia” цахим системээр авч байсан гэж хариулсан. “E-mongolia” цахим системээр төрийн үйлчилгээ авсан бизнес эрхлэгчдийн 25.7 хувь нь маш сайн, 42.5 хувь нь сайн, 26.0 хувь нь дунд, 4.7 хувь нь муу гэж үнэлсэн бол 1.1 хувь нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

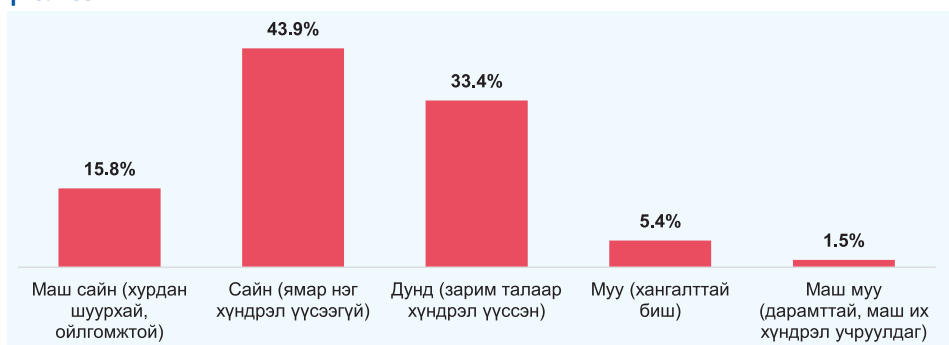
► **Зураг 22. Төрийн үйлчилгээний “E-mongolia” цахим системийг ашигласан байдал, үнэлгээ**

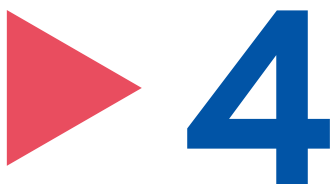


“E-business” цахим систем

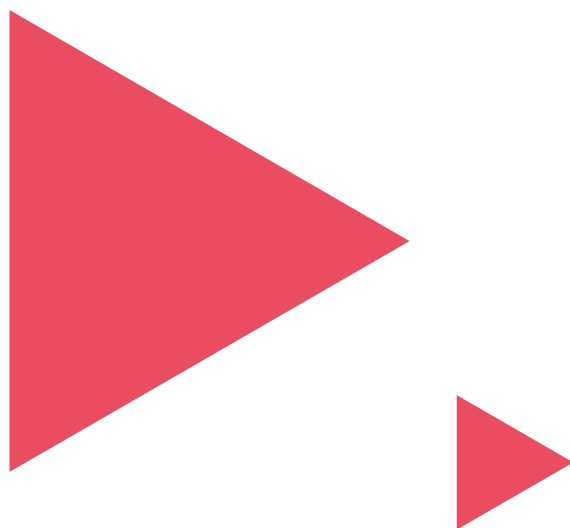
Судалгаанд оролцогчдоос Төрийн үйлчилгээг “E-business” цахим системээр авч байсан эсэхийг тодруулахад 19.7 хувь нь “e-business” цахим системээр төрийн үйлчилгээг авсан гэж хариулжээ. Төрийн үйлчилгээг “E-business” цахим системээр авахад хүндрэлтэй байсан эсэхийг тодруулахад нийт бизнес эрхлэгчдийн 15.8 хувь нь маш сайн, 43.9 хувь нь сайн, 33.4 хувь нь дунд, 5.4 хувь нь муу гэж үнэлсэн бол 1.5 хувь нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

► **Зураг 23. Төрийн үйлчилгээний “E-business” цахим системийг ашигласан байдал, үнэлгээ**





Хүнд суртал ба албан бус байдлын талаарх эргэцүүлэл



Хүнд суртал ба албан бус байдал хоорондын хамаарал нь ялангуяа бичил болон жижиг албан ёсоор үйл ажиллагаа явуулж буй аж ахуйн нэгжүүдийн хувьд чухал ач холбогдолтой. Хэт их шат дамжлага, сунжирсан хүлээх хугацаа, хууль, дүрэм журамтай холбоотой өндөр шаардлагыг биелүүлэх зардал нь аж ахуйн нэгжүүдийн үйл ажиллагааг хэсэгчлэн эсвэл бүхэлд нь албан бус хэлбэрт шилжүүлэхэд нөлөөлдөг. Албан бус хэлбэр гэдэгт албан ёсны хөдөлмөрийн гэрээнээс зайлсхийх, бизнесийн зөвшөөрөлгүй үйл ажиллагаа явуулах гэх мэт үйл ажиллагаа хамаарна. МҮХАҮТ-ын энэхүү судалгаа албан ёсоор үйл ажиллагаа явуулдаг бизнес эрхлэгчдийг хамруулан, тэдний хүндрэл бэрхшээлийг тодруулахад чиглэсэн болно.

Олонх бизнес эрхлэгчдийн мэдээлсэн хууль зөрчих гол шалтгаануудын нэг нь дүрэм журамтай холбоотой тодорхой, шинэчлэгдсэн мэдээллийг авах боломжгүй байдал юм. Өмнөх 3.2.1-р хэсэгт дурдсанаар, төрийн байгууллагуудын үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмж ба ойлгомжтой, тодорхой байдлын үнэлгээ өмнөх жилүүдээс буурсан байна. Ялангуяа, 10 хүртэлх ажилтантай жижиг бизнесүүдийн хувьд энэ үзүүлэлт нийт судалгаанд оролцогчдын дундаж үнэлгээтэй харьцуулахад илүү бага байгаа нь ажиглагдсан бөгөөд 20 хувь нь мэдээллийн ойлгомжтой, тодорхой байдлыг “муу” эсвэл “маш муу” гэж үнэлсэн бол 22 хувь нь мэдээллийн хүртээмжийг “муу” эсвэл “маш муу” гэж үнэлсэн байна.

Шинэ бизнес эхлүүлэхээр зорьж буй бизнес эрхлэгчдийн хувьд бизнесийн бүртгэлтэй холбоотой мэдээллийн ил тод, тодорхой байдал нь чухал асуудал юм. Судалгаанд оролцсон нийт бизнесүүд бизнесийн бүртгэлтэй холбоотой мэдээллийн ил тод, тодорхой байдлыг 3.12 гэж үнэлсэн бол (3.3.3-р хэсэгт дурдсан), 10 хүртэлх ажилтантай жижиг бизнесүүд 3.10 үнэлгээ өгсөн байхад 10-аас олон ажилтантай байгууллагууд дунджаас илүү үнэлгээ өгсөн байгааг Зураг 24-с харж болно.⁴

►Зураг 24. Бүртгэлийн үйлчилгээний үнэлгээ, ажилтны тоогоор



⁴ Дундаж үнэлгээг тооцоход жигнэсэн дунджаар тооцсон болно.

Дүрэм журмыг дагаж мөрдөхтэй холбоотой төлбөр, хураамж, зардлууд нь жижиг бизнесүүдийн хувьд гол асуудал болж байна. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн хувьд бүртгэлийн үйлчилгээ авахын тулд дунджаар 508,333 төгрөгийн албан бус зардал гаргасан гэж мэдээлсэн байна. Ийм төрлийн зардал гаргасан бизнесүүдийн 35 хувь нь жижиг бизнесүүд байв. Жижиг бизнесүүд ихэвчлэн санхүүгийн хувьд тогтворгүй байдаг тул албан ёсны төлбөр, хураамжаас гадна нэмэлт зардал гаргах нь хууль, дүрэм журмын дагуу албан хэвшилд шилжихэд ихээхэн саад учруулдаг. Түүнчлэн, зөвшөөрөл авах үед жижиг бизнес эрхлэгчдийн 38.6 хувь нь албан бус зардал гаргах нь түгээмэл тохиолддог тухайд мэдээлсэн нь санхүүгийн дарамтыг улам нэмэгдүүлж байдгийг илтгэж байна.

Судалгааны үр дүнгээс харахад хяналт шалгалтын үеэр жижиг бизнес эрхлэгчид ихээхэн хүндрэлтэй тулгардаг. Жижиг бизнесүүд шалгалтад илүү ихээр өртдөг. Судалгаанд оролцсон, хяналт шалгалтын талаарх мэдээлэл өгсөн 49 бизнес эрхлэгчдийн 33 хувь нь шалгалтын улмаас торгууль төлсөн бөгөөд тэдний тал хувь нь уг торгуулийг үндэслэлгүй гэж үзсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан жижиг бизнесүүдийн 12 нь хяналт шалгалтад өртсөн бөгөөд хоёр нь дүрэм журмыг мөрдөөгүй гэх үндэслэлээр торгууль төлсөн байна. Мөн бизнесүүдийн 18 хувь нь шалгалтын үеэр албан бус зардал гаргасан бөгөөд энэ нь дунджаар 6,038,333 төгрөг байжээ. Эдгээр үйл ажиллагаа нь бизнес эрхлэгчдийн санхүүгийн дарамтыг нэмэгдүүлж, дүрэм журмыг дагаж мөрдөх хүсэлгүй болгодог байх талтай.

Төрийн үйлчилгээний үр ашиггүй байдал (шат дамжлага, их хугацаа шаардах гэх мэт) болон эдгээр үйлчилгээнд шаардагдах өндөр болон нэмэлт зардлууд (албан ба албан бус) нь бизнес эрхлэгчдийг албан ёсны үйл ажиллагаанаас татгалзахад хүргэдэг. Албан бус орчин нь татвар төлөлтийг бууруулахын зэрэгцээ санхүүгийн үйлчилгээ авах боломжийг хязгаарлаж, бизнесүүдийн хооронд шударга өрсөлдөөн үүсгэхэд саад болдог. Түүнчлэн, албан бус байдал нь төр засгийн зүгээс шударга өрсөлдөөн, эдийн засгийн хөгжилд чиглэсэн үр дүнтэй бодлого хэрэгжүүлэх боломжийг хязгаарладаг.

Бизнес эрхлэгчдийн хэлж буйгаар дүрэм журамтай холбоотой тодорхой, шинэчлэгдсэн мэдээллийг авах боломжгүй байгаа нь хууль зөрчих гол шалтгаануудын нэг болж байна. Дээрх 3.2.1-р хэсэгт дурдсанаар, төрийн байгууллагуудаас өгч буй үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмж ба ойлгомжтой, тодорхой байдлын талаарх үнэлгээ өмнөх жилүүдээс буурсан байна. Жижиг бизнесүүд (10 хүртэлх ажилтантай) болон орон нутагт үйл ажиллагаа явуулдаг жижиг бизнесүүд төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийн үнэлгээг муугаар үнэлж байсан ба 18 хувь нь мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг “Маш муу” эсвэл “Муу”, 15 хувь нь мэдээллийн хүртээмжтэй байдлыг “Маш муу” эсвэл “Муу” гэж үнэлсэн.

Гэсэн хэдий ч жижиг бизнесүүдийн хувьд төрийн мэдээллийн үйлчилгээтэй холбоотой зарим эерэг хандлага байсан ба бизнесийн бүртгэлийн мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал нь шинээр бизнес эрхэлж буй хүмүүст чухал ач холбогдолтой байна. Нийт судалгаанд оролцогчид бизнесийн бүртгэлийн

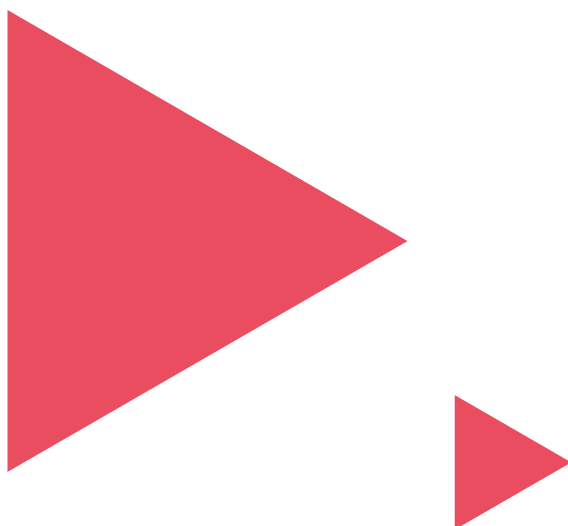
мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдлыг дунджаар 3.12 гэж үнэлсэн (3.3.3-р хэсэг) боловч жижиг болон орон нутгийн бизнесүүдийн хувьд энэ үнэлгээ өндөр байсан ба дунджаар 3.33 гэж үнэлэгдсэн.

Жижиг бизнес эрхлэгчид, ялангуяа хувиараа бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээ авахад хамгийн их хугацаа зарцуулдаг бөгөөд энэ нь тэдний өдөр тутмын үйл ажиллагаанд илүү их ачаалал үүсгэж, ажлаа хуваарилах боломжгүй нөхцөлд оруулдаг байна. Энгийнээр хэлбэл энэхүү ачааллаас үүдэн жижиг бизнес эрхлэгчид өөрсдийн бизнесээс нэг алхам ч холдох завгүй ажиллахад хүрдэг. Судалгаанд хамрагдсан жижиг бизнес эрхлэгчдийн төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулсан дундаж хугацаа 25 өдөр байжээ. Мөн оролцогчдын 22 хувь нь төрийн үйлчилгээ авах хугацааг “Муу” эсвэл “Маш муу” гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний шуурхай байдалд сэтгэл ханамж багатай байгааг илтгэж байна. Орон нутагт үйл ажиллагаа явуулдаг жижиг бизнесүүдийн хувьд дээрх үр дүнтэй ижил төстэй байдал ажиглагдсан бөгөөд худалдааны салбарт шинээр бизнес эхлүүлж буй бизнес эрхлэгчид хамгийн их хугацаа зарцуулсан ба мөн үйлчилгээний чанарт хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байна.

Төрийн үйлчилгээтэй холбоотой зардал, хураамж болон төлбөрүүд жижиг бизнесүүдийн хувьд мөн л томоохон асуудал болж байна. Судалгаанд оролцсон жижиг бизнес эрхлэгчдийн 20 хувь нь төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай албан ёсны зардлыг “Маш муу”, “Муу” гэж үнэлсэн. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай албан бус зардал дунджаар 508,333 төгрөг байсан. Албан бус зардал төлсөн бизнес эрхлэгчдийн 404 нь жижиг бизнес эрхлэгчид ба тэдний 224 нь орон нутагт бизнесийн үйл ажиллагаа явуулдаг. Жижиг бизнес эрхлэгчид санхүүгийн хувьд хүндрэл ихтэй байдаг ба албан бус зардал нь албан ёсны төлбөр, хураамжтай хосолсноор жижиг бизнес эрхлэгчид албан хэвшилд үйл ажиллагаагаа явуулахад саад болдог байна.

▶ 5

Хүнд суртлын өртгийн тухай эргэцүүлэл



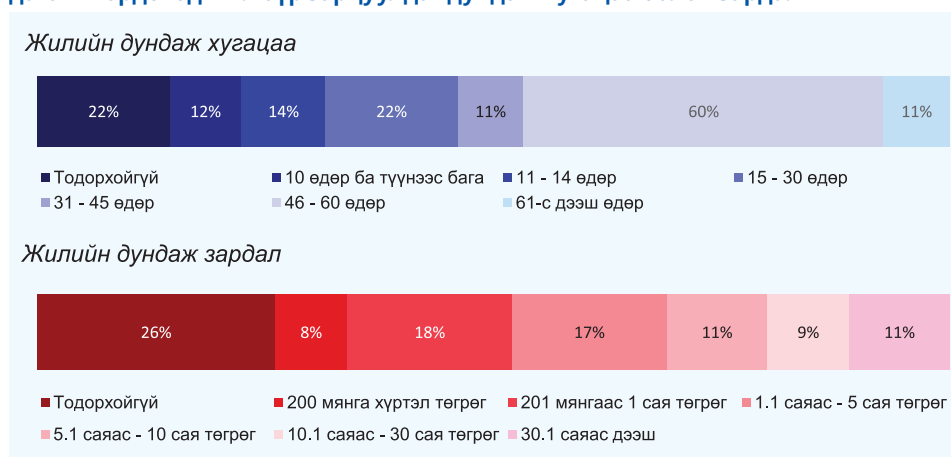
2024 онд хүнд суртлын индекс 2.85 гарсан нь 2021 оны судалгаатай харьцуулахад 0.13 функтээр сайжирсан үзүүлэлт юм. Гэвч энэхүү үнэлгээ нь цар тахлын өмнөх 2018 оны 2.90 үнэлгээнд хараахан хүрээгүй байна. Засгийн газраас бизнесийн орчныг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн зарим арга хэмжээ үр дүнгээ өгч байгаа бөгөөд үүний нэг жишээ нь төрийн албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадварын үнэлгээ нь 3.19 байв. Гэсэн хэдий ч үр ашиггүй байдал, ялангуяа бичил, жижиг, дунд бизнесүүдэд сорилт хэвээр байна.

Хүнд суртлын үр ашиггүй байдлын үндсэн шалтгааныг ойлгох нь өргөн хүрээтэй, нарийн төвөгтэй асуудал юм. Энэхүү судалгаа нь хүнд суртлыг бий болгож буй гол хүчин зүйлсийг тодруулж, тэдгээрийн бизнес эрхлэгчдэд үзүүлэх нөлөөллийг судалсан.

Бизнес эрхлэгчдийн дүрэм журмыг дагаж мөрдөхтэй холбоотой зардал (цаг хугацаа болон зардал)

Бизнес эрхлэгчид хууль, дүрэм журам, стандартыг дагаж мөрдөх үүрэгтэй. Судалгаанд хамрагдсан бизнесийн тал хувь нь жилдээ дунджаар нэг орчим сарыг холбогдох хууль, дүрэм журамтай нийцүүлэх үйл ажиллагаанд зарцуулдаг бол бизнес эрхлэгчдийн гуравны нэг нь жилд 10 сая төгрөгөөс дээш хэмжээний, мөн гуравны нэг нь нь 1 саяас 10 сая төгрөгийн зардал гаргаж байна. Түүнчлэн, бизнес эрхлэгчдийн ойролцоогоор 70 хувь нь хууль, дүрэм журмыг биелүүлэхтэй холбоотой эдгээр зардлыг өөрсдийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнийн дүнд шингээдэг гэж хариулжээ. (Зураг 26)

►Зураг 25. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчид төрийн бодлого, дүрэм журмыг дагаж мөрдөхөд жил бүр зарцуулдаг дундаж хугацаа болон зардал

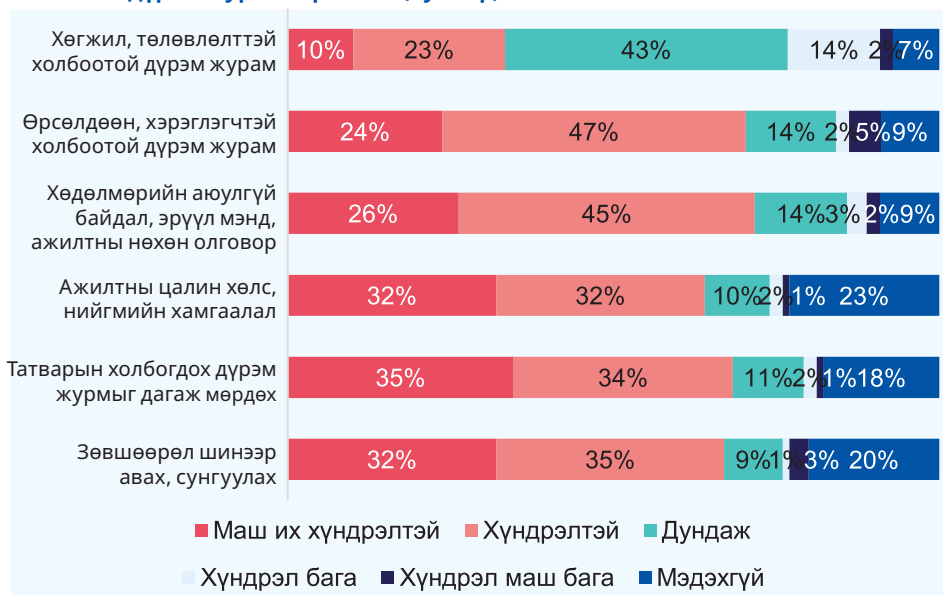


Дүрэм журмын нарийн төвөгтэй байдал

Бизнес эрхлэгчдийн дагаж мөрдөх шаардлагатай дүрэм журмуудаас цалин, нийгмийн даатгалтай холбоотой дүрэм, журмууд хамгийн төвөгтэй байдаг гэжээ.

Үүнээс гадна татвар, зөвшөөрөл, лиценз, сунгалттай холбоотой үйл явц бизнесийн үйл ажиллагаанд томоохон бэрхшээл болдог байна. (Зураг 26).

► **Зураг 26. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн бизнесийн үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журмын үнэлгээ (хувиар)**



Засгийн газрын дүрэм журмууд нь бизнесийн үйл ажиллагаанд шууд нөлөөтэй бөгөөд судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн үзэж буйгаар эдгээр нь тодорхой бус, байнга өөрчлөгддөг тул дагаж мөрдөхөд хүндрэл үүсгэдэг байна. Мөн бизнес эрхлэгчдийн үзэж буйгаар авлига нь олон салбарт түгээмэл хэвээр байна (Зураг 27).

► **Зураг 27. Судалгаанд оролцсон бизнес эрхлэгчдийн бизнес эрхлэх нөхцөл байдалтай холбоотой дүрэм, журмын үнэлгээ (хувиар)**



Бизнесийн үйл ажиллагаанд шаардагдах төрийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал нь төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид ч мөн нөлөөтэй байдаг. Төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор цахим системүүдээр үйлчилгээ үзүүлж байгаа хэдий ч бизнес эрхлэгчид зөвхөн нэг төрийн үйлчилгээ авахад дунджаар 12 хоног зарцуулж байна. Бичил, жижиг, дунд бизнес эрхлэгчдийн хувьд өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа анхаарч ажиллах шаардлагатай байдаг тул эдгээр төрийн үйлчилгээ авахад шаарддаг хугацаа нь ажлын ачаалал, хүндрэл үүсгэдэг.

Мөн бизнес эрхлэгчдийн 42 хувь нь үйлчилгээ авахад шаардлагатай баримт бичгийн тоо хэт олон гэж үзэж, 65 хувь нь адил мэдээллийг өөр өөр төрийн байгууллагад олон дахин бүрдүүлэх шаардлагатай болдог гэж хариулсан ба энэ нь бичиг баримт бүрдүүлэх чиглэлд ачааллыг үүсгэдэг. Түүнчлэн 52 хувь нь төрийн байгууллагуудын хоорондын уялдаа холбоогүй байдал нь эдгээр үр ашиггүй байдлын гол шалтгаан гэж үзэж, судалгаанд хамрагдсан оролцогчид төрийн дүрэм журмын зохицуулалтад 2.40 үнэлгээ өгсөн байна. Жишээ нь, судалгаанд оролцсон нэг компани барилгын зөвшөөрөл авахад 40 хүртэлх баримт бичиг бэлтгэх шаардлагатай байсан. Тус компани цахимаар хүсэлтээ гаргасан боловч цаг тухайд нь үйлчилгээ авч чадаагүй тул өөрийн биеэр төрийн байгууллагад очиж бүрдүүлсэн материалаа дахин өгөх шаардлага гарсан. Гэвч төрийн албан хаагчид нэмэлт баримт бичиг шаардаж хүндрэл үүсгэсэн байна.

Түүнчлэн төрийн албан хаагчид дагаж мөрдөх үйлчилгээний стандарт байхгүй учраас бизнес эрхлэгчид ажлаа бүтээх өөр арга замуудыг хайх шаардлага тулгарч, энэ нь албан бус зардлуудыг үүсгэдэг гэжээ. Төрийн үйлчилгээ авахад бизнес эрхлэгчид дараах албан бус зардлуудыг дунджаар гаргасан гэж хариулсан. Үүнд: бүртгэлийн үйлчилгээнд 508,300 төгрөг, зөвшөөрөл авахад 1,706,600 төгрөг, төрийн хяналт шалгалтын үед 6,038,300 төгрөгийг зарцуулжээ. Хяналт шалгалтын улмаас торгуулсан бизнесүүдийн хагас нь торгууль нь үндэслэлгүй гэж үзэж байна.

Бизнесийн орчин дахь хууль тогтоомж нь бизнесийн үйл ажиллагаанд шууд нөлөөлсөөр байна. Бизнес эрхлэгчдийн тал хувь нь шаардлагын дагуу тайлан гаргах, ямар нэг зөвшөөрөл авахаар өргөдөл гаргахад жилд сар гаруй хугацаа зарцуулдаг гэжээ. Түүнчлэн бизнес эрхлэгчдийн 43 хувь нь хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангахын тулд жилд 5 сая гаруй төгрөг зарцуулдаг гэсэн байна.

Хүнд суртал, салбараар

Эрүүл мэнд, хөдөө аж ахуй, барилгын салбарын бизнес эрхлэгчид төрийн үйлчилгээ үр ашиг муутай байна гэж үзэн доогуур үнэлгээ өгсөн бөгөөд эдгээр салбаруудын бизнесүүд төрийн үйлчилгээ авахад илүү их цаг зарцуулж, илүү өндөр зардал гаргаж байна гэж хариулсан байна.

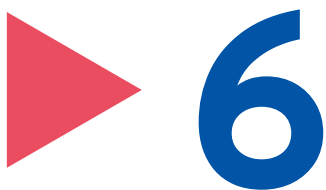
Дүгнэлт

Судалгааны үр дүнгээс Монгол Улсын хүнд суртлын өртөг харьцангуй өндөр гэж харагдаж байна. Төрийн хууль, дүрэм, журмын зохицуулалтуудын нарийн төвөгтэй байдал, алдагдсан цаг хугацаа, албан бус зардлууд нь бизнес эрхлэгчдийн үйл ажиллагаанд ихээхэн хүндрэл үүсгэж байна. Түүнчлэн энэхүү бизнест үүсээд буй хүндрэл нь бизнесийн орчны хөгжилд голлох бэрхшээлүүдийн нэг болж байна. Иймд хүнд суртлын өртгийг бууруулах нь бизнесийн орчныг сайжруулахад чухал ач холбогдол бүхий хүчин зүйл болж байна.

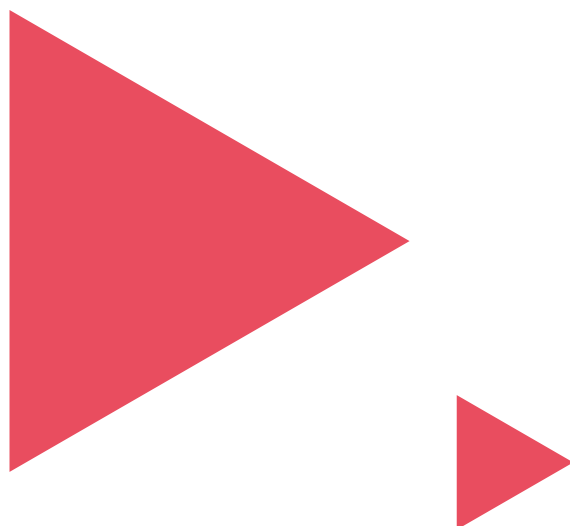
Иймд төрийн үйлчилгээний үйл явцыг үр ашигтай болгохын тулд дараах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх шаардлагатай:

- Дүрэм журмын давхардлыг арилгаж, төрийн байгууллагуудын хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах;
- Цахим засаглалыг өргөжүүлж, үйлчилгээ авах хугацааг богиносгох;
- Төрийн албан хаагчдын хариуцлагын тогтолцоог сайжруулж, авлигад өртөх эрсдэлийг бууруулах

Дараагийн хэсэгт эдгээр арга хэмжээнүүдийн хүрээнд зөвлөмжүүдийг хүргүүлэв.



**Хүнд суртлыг
бууруулахтай холбоотой
санал, зөвлөмж**



Төрийн үйлчилгээний хүнд суртлыг бууруулах чиглэлээр тодорхой ахиц, дэвшил гарч байгаа хэдий ч хэрэгцээ, шаардлага байсаар байгааг энэхүү тайлан харууллаа. Хэдийгээр 2024 оны судалгааны үр дүнгүүд нь 2021 оноос сайжирсан байгаа боловч нийт авах ёстой үнэлгээ (1-5 оноо)-с 3.5-с илүү буюу дундаас дээш үнэлгээтэй үзүүлэлт огт байхгүй байна. Тиймээс дараах зөвлөмжийг хүргүүлж байна.

- 1. Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоо болон мэдээлэл солилцоог сайжруулах нь хүнд суртлыг бууруулахад үр дүнтэй.** Төр өөрт байгаа мэдээллийг ашиглаж цахим үйлчилгээг хөгжүүлэхийг зорьж байгаа боловч хэрэгжилт хангалтгүй хэвээр байна. Тиймээс ч судалгаанд оролцогч бизнес эрхлэгчид нь төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоонд 2.40 гэсэн үнэлгээ өгсөн. Үүнээс гадна төрийн үндсэн 4 үйлчилгээний үнэлгээнээс үйлчилгээ авах хугацаа үргэлж бага гарч байгаа нь байгууллага хоорондын уялдаа холбоо сул байгаагаас үүдэлтэй. Мөн судалгаанд оролцогчдын 60 хувь нь төрд байгаа бизнес эрхлэгчдийн хувийн мэдээллийг төрийн байгууллагууд хоорондоо солилцохыг зөвшөөрнө гэж хариулсан.
- 2. Бизнес эрхлэгчидтэй холбогдолтой төрийн бодлого, шийдвэр гаргахдаа хувийн хэвшлийн оролцоог бүрэн хангах, гарсан шийдвэрийг бизнес эрхлэгчдэд хүргэх харилцааны механизм бий болгох.**

Бизнес эрхлэгчдэд тулгарч буй нэг бэрхшээл нь төрийн бодлого, эрх зүйн орчны өөрчлөлтийг цаг тухайд нь мэдэж чадахгүй байх явдал юм. Энэ нь сүүлийн жилүүдэд улам бүр нэмэгдэж байгаа. Түүнчлэн төрийн бодлого, шийдвэрт хувийн хэвшлийн оролцоо, дуу хоолой улам бүр хязгаарлагдсаар байна.

Тус судалгааны үр дүнгээр мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдлын үнэлгээ буурч гарсан бөгөөд компанийн хэмжээ жижгэрэх тусам мэдээллээс холдож байгаа нь ажиглагдсан. Мөн бизнес эрхлэгчдийн 53 хувь нь төрийн бодлого, хууль, дүрэм, журам, шийдвэр гаргах процесст бизнес эрхлэгчид оролцох боломж “Муу” байгааг онцолсон. Төрийн мэдээлэл нээлттэй, бодлого, шийдвэр тогтвортой байх нь албан бусаар бизнес эрхлэгчдийг албан болгоход дорвитой хувь нэмэр оруулах юм.⁵

- 3. Төрийн үйлчилгээг хялбар авахад жижиг бизнесүүдэд зориулсан зорилтот дэмжлэгийн хөтөлбөрүүдийг санал болгох.** Жижиг бизнесүүдийг дэмжих, тэдэнд төрийн үйлчилгээг авахад илүү хялбар болгох, тодорхой төлбөрийн хөнгөлөлт, урамшуулал бүхий зорилтот хөтөлбөр хэрэгжүүлэх нь зах зээлийг тэлэхээс гадна албан бус эдийн засагт шилжихээс сэргийлнэ. Мөн албан бусаарүйл ажиллагаа явуулж буй бизнес эрхлэгчдийг албажуулахад ч түлхэц болох боломжтой. Үүний зэрэгцээ төрийн үйлчилгээ үзүүлэх механизмыг илүү боловсронгуй болгох хэрэгцээ байсаар байна. Мэдээллийн ил тод байдал, хүртээмжийг

5 Монгол Улсын албан бус хөдөлмөр эрхлэлтийн төлөв байдал судалгааны тайлан

сайжруулахаас гадна одоо хийгдэж буй төрийн үйлчилгээг цахимжуулах явцыг эрчимжүүлэх хэрэгтэй. Ингэснээр албан бус зардал гаргах дарамт буурах нь дамжиггүй.

4. Төрийн үйлчилгээний цахим шилжилтийг эрчимжүүлэх, бизнесийн зохицуулалтын тогтвортой байдлыг хангах, мөн эдгээр зохицуулалтыг ойлгомжтой, хэрэгжихүйц байхаар сайжруулах шаардлагатай байна.

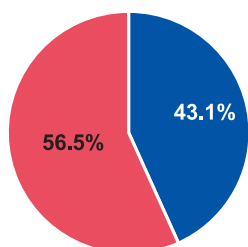
Харин төрийн үйлчилгээний цахимжилтыг эрчимжүүлэх, бизнесийн үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журмын тогтвортой байдлыг хангах, тодорхой, хялбар байлгах зэрэг зөвлөмжүүдэд анхаарах шаардлага байсаар байна.

► Хавсралт 1. Судалгаанд оролцогчийн мэдээлэл

Энэхүү судалгаанд хоёр сарын хугацаанд нийт 1100 бизнес эрхлэгчид оролцож, түүврийн шаардлагыг хангасан 975 бизнес эрхлэгчдийн мэдээллийг нэгтгэн дүгнэлээ. Судалгаанд оролцогчдын 687 нь Улаанбаатар хотод, 288 нь орон нутагт үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуйн нэгжүүд байна. Энэ нь түүврийн төлөөлөх чадварыг хангаж байна. Судалгаанд оролцогчдын ойролцоогоор тал хувь буюу 49 хувь нь жижиг, дунд бизнес эрхлэгчид байв.⁶

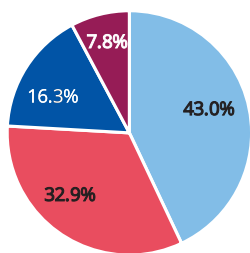
► Хавсралт зураг 1. Хүнд суртлын индекс ба өртөг судалгаанд оролцогчийн мэдээлэл

Судалгаанд оролцогчийн хүйс



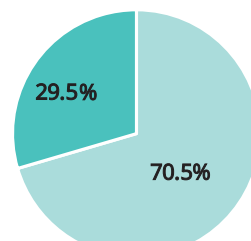
■ Эр ■ Эм

Ажиллагсдын тоо



■ 10 хүртэл ■ 11-50
■ 51-200 ■ 201-с дээш

Үйл ажиллагаа явуулж буй байршил



■ Улаанбаатар
■ Орон нутаг

Жилийн орлогын түвшин (төгрөг)



Үйл ажиллагааны үндсэн салбар



6 Жижиг, дунд үйлдвэр үйлчилгээ эрхлэгчдийг дэмжих тухай хууль (2019)

► Хавсралт 2. Судалгааны арга зүй

Судалгааны зорилго

Төрийн байгууллагуудын хүнд суртлын түвшнийг тэдгээрийн үйлчилгээг голлон авдаг бизнес эрхлэгчдээр бодитойгоор үнэлүүлэн үр дүнг холбогдох байгууллагуудын болон олон нийтийн сонорт хүргэх, төрийн байгууллагын үйлчилгээний хүнд суртлыг багасгах чиглэлд хийх, авч хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаануудыг эрчимжүүлэхэд дэмжлэг, бодит мэдээллийн эх үүсвэр болох зорилготой.

Судалгааны түүврийн зохиомж

Энэхүү судалгааны түүврийн зохиомжийг гаргахад өмнөх судалгаануудын мэдээлэлд үндэслэн түүврийн хэмжээг 1100 бизнес эрхлэгч байхаар тогтсон. Судалгаанд хариулагч нь компанийн захирал болон хувиараа бизнес эрхлэгчийн төлөөлөл байв.

Судалгаанд албан ёсоор бүртгэлтэй аж ахуйн нэгжүүд болон хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчдийг хамруулсан. Төрийн үйлчилгээний хүртээмж, чанартай холбоотой сорилтуудад илүү өртөмтгий байдаг бичил, жижиг бизнес эрхлэгчдэд онцгойлон анхаарч, энэ бүлгийн төлөөллийг түүвэрт түлхүү хамруулахыг зорьсон. Ийм төрлийн хүндрэлүүд нь бизнесүүдийг албан бус хэвшилд шилжих эрсдэлийг нэмэгдүүлдэг. Иймээс нийт түүврийн 45 хувийг бичил, жижиг бизнесүүд бүрдүүлж байхаар төлөвлөсөн ба бодит байдал дээр энэ бүлгийн эзлэх хувь 49 хувьтай байна.

Судалгаанд хамрагдах бизнес эрхлэгчдийг энгийн санамсаргүй түүврийн аргаар сонгосон бөгөөд энэ удаагийн судалгааны хариултын түвшин 88.6 хувь байсан болно.

► Судалгаанд хамрагдах аж ахуйн нэгжийн тоо, мэдээлэл цуглуулах аргаар, байршлаар

Байршил	Түүврийн хэмжээ	Бүрэн мэдээлэл цуглуулсан түүвэр	Хариултын түвшин
Улаанбаатар	700	687	98.1%
Орон нутаг	400	288	72.0%
Бүгд	1,100	975	88.6%

Судалгааны асуулга

Энэ удаагийн судалгааны онцлог нь тоон болон чанарын судалгааны аргыг хослуулан хэрэглэсэн. Тоон судалгааны асуулга нь дараах бүтэцтэй. Үүнд:

1. Ерөнхий үнэлгээний хэсэг (9 асуулт)

Ерөнхий үнэлгээний хэсэгт төрийн үйлчилгээ дэх хүнд суртлыг ерөнхий байдлаар үнэлэн гаргахыг зорьсон болно. Энэхүү хэсэгт хариулахдаа тохирох хариултын өмнөх дугаарыг дугуйлан тэмдэглэнэ.

2. Төрийн үйлчилгээг үнэлэх хэсэг (16-19 асуулт)

Энэ хэсэг нь үндсэн 16-19 асуулттай ба тухайн компанийн үйл ажиллагааны төрлөөс шалтгаалан үйл ажиллагаа явуулахдаа голлон харьцдаг байгууллагын хоёр үйлчилгээг сонгоно (олон үйлчилгээ авдаг бол үйл ажиллагаа явуулахад хамгийн их нөлөөтэй голлох 2 үйлчилгээг сонгоно).

3. Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл (7 асуулт)

Чанарын судалгаанд тоон судалгааны асуултуудад илүү нарийвчилсан хариулт олж авахад зориулсан чиглүүлэх асуултуудыг оруулсан болно.

Мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт

Мэдээлэл цуглуулалтыг МҮХАҮТ удирдан зохион байгуулсан бөгөөд мэдээлэл цуглуулах судлаачдыг урьдчилан сургалтад хамруулсан. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтыг Microsoft Forms/ Qualtrics программ ашиглан боловсруулсан программ хангамж бүхий планшетаар гүйцэтгэсэн. Цуглуулсан мэдээллийг боловсруулах, анализ хийхэд статистикийн STATA программ ашиглав.

Судалгаанд баримталсан ёс зүй

Мэдээлэл цуглуулахаар сонгогдсон бизнес эрхлэгчтэй уулзахдаа судлаач нь судалгаанд хамрагдах зөвшөөрлийг авсан бөгөөд зөвхөн зөвшөөрсөн оролцогчдын мэдээллийг авсан болно. Мөн судалгааны явцад цуглуулсан бүх мэдээллийг судалгааны багийн гишүүн бүр “МУ-ын хувь хүний нууцын тухай хууль” болон “Статистикийн тухай хуулийн 22-р зүйлийн 3 дахь хэсэг”-т заасны дагуу чандлан хадгалах үүрэг хүлээсэн болно.