



Энэхүү тайлан нь Гаалийн Ерөнхий газрын өмч болно.

СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАЙЛАН

Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, санал хүсэлт

Захиалагч: Гаалийн Ерөнхий газар
Гүйцэтгэгч: Мэркадо ХХК

2024 он

Судалгааны ажлын зорилго:

Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагуудад үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн судалгааг гаргах, гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаанд үнэлэлт дүгнэлт өгөх.



Дээрх судалгааны ажлын зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг тавин ажиллаа. Үүнд:

- Гаалийн газар, хороод тус бүрийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох;
- Гаалийн байгууллагын аль шатанд үйл ажиллагаа хэрэглэгчдэд хүртээмжтэй, сэтгэл ханамжтай байгааг тодорхойлох;
- Гаалийн байгууллагын ямар үйлчилгээний үе хэрэглэгчдэд хүндрэлтэй, хүнд суртал үүсгэж байгааг тодорхойлох;
- Өмнөх оноос ямар үзүүлэлт өссөн, буурсан, ахиц дэвшил гарсан эсэхийг тодорхойлох;



Судалгааны асүүлгын бүтэц

Асүүлгын чиглэл	Ерөнхий агуулга
Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Үйлчлүүлсэн Гаалийн байгууллагын төрөл ✓ Нас, хүйс, сарын дундаж орлого ✓ Боловсрол, ажилладаг салбар, бизнесийн төрөл ✓ Байгууллагын үйл ажиллагаа явуулж буй салбар ✓ Ихэвчлэн ашигладаг тээврийн хэрэгсэл
Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, сэтгэл ханамж, санал хүсэлт	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Хамгийн сүүлд авсан үйлчилгээ ✓ Хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан эсэх ✓ Давтамж ✓ Үйлчилгээний чанар ✓ Үйлчилгээний хүртээмж ✓ Албан хаагчийн соёл, ёс зүй ✓ Албан байгууллагын орчин ✓ Хаягжилт, тоног төхөөрөмж ✓ Мэдээлэл авдаг болон авахыг хүсэж буй суваг ✓ Үйл ажиллагааны аль үе шатанд хүндрэл бэрхшээл гардаг эсэх ✓ Үйлчлүүлэхэд гарч буй саад, бэрхшээл ✓ Нэн тэргүүнд шийдвэрлээсэй гэж хүсэж буй зүйл

Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт, тайлан бэлтгэхэд ашигласан програм хангамж:

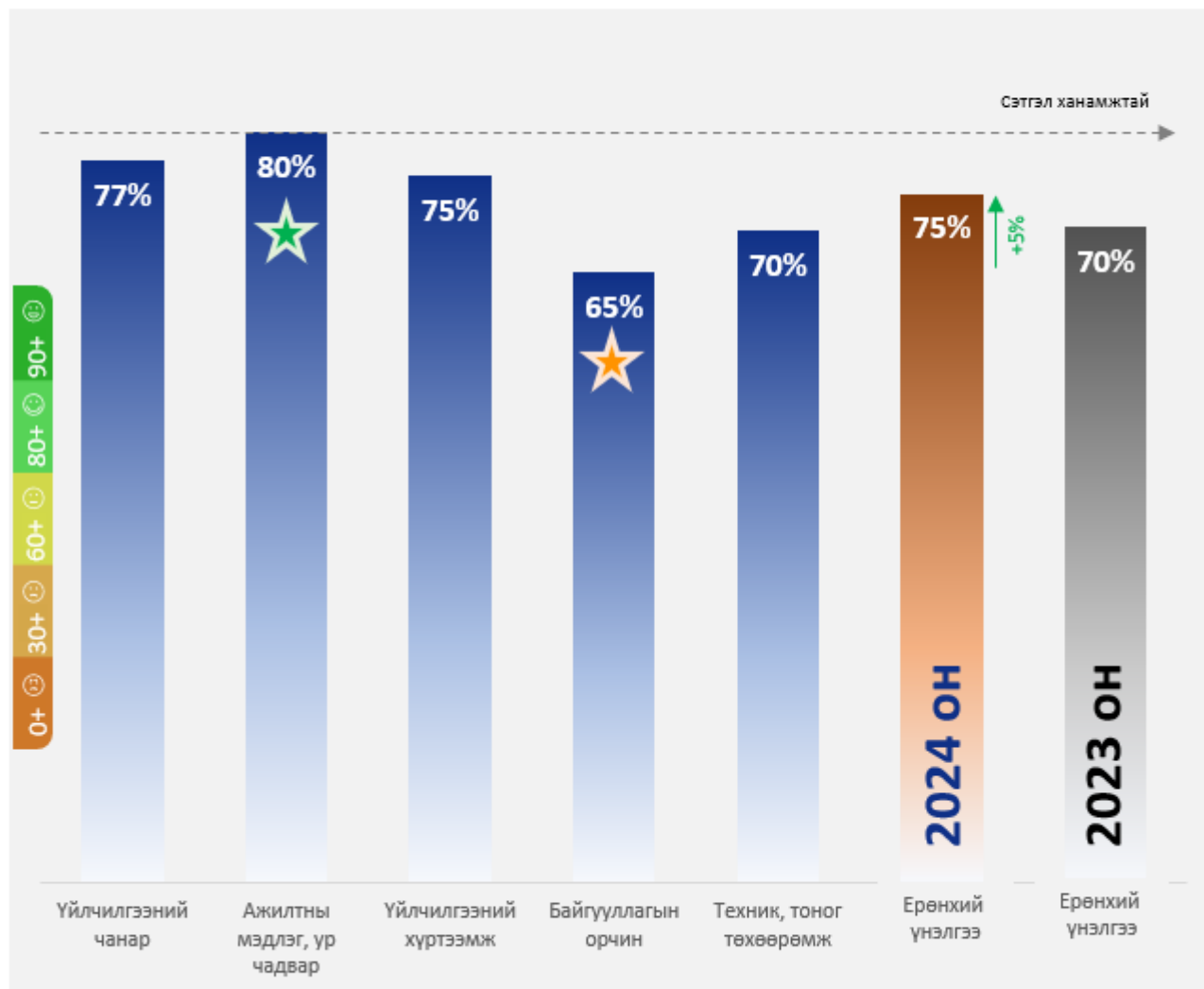


ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг 5 бүлэг, 38 хүчин зүйлийн хүрээнд тодорхойлоход **сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин 75%**-тай гарсан байна. Энэ нь **өмнөх оноос 5%-иар өссөн** байна.



Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж: /Бүлэг тус бүрийн дундаж үнэлгээ/



Эх сурвалж: n=450

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

- ✓ Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн хувьд үйлчилгээ авах явцдаа аливаа нэг зөрчилд холбогдох байдал нь Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаанаас бүс үйлчлүүлэгч өөрсдийн мэдлэг, мэдээллийн хомс байдлаас шалтгаалж байгаа нь харагдаж байна. Тиймээс цаашид Гаалийн байгууллагын зүгээс үйлчлүүлэгчдийнхээ мэдлэг, мэдээллийг дээшлүүлэх үйл ажиллагаа төлөвлөн зохион байгуулах хэрэгцээ шаардлага байгааг судалгааны үр дүн харууллаа.
- ✓ Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн хувьд 73% нь тухайн Гаалийн газар, хороодынхоо албан ёсны цахим хуудас болон сошиал медиа суваг, албан хаагчид, зуучийн байгууллагын ажилтнуудаас мэдээлэл авдаг судалгааны үр дүн гарсан. Тиймээс цаашид Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлан таниулах, ойлголт мэдлэг өгөх үйл ажиллагааг тус 3 сүвгийн хүрээнд өгөх нь үр дүнг нэмэгдүүлэх боломжтой гэдэг нь харагдаж байна.
- ✓ Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшин 75%-тай буюу өмнөх оноос 5%-иар өссөн байна. Үүнийг бүлэг, хүчин зүйлээр нь задлан үзвэл үйлчлүүлэгчдийн хувьд Гаалийн байгууллагын ажилтын мэдлэг үр чадварт сэтгэл ханамж бусад хүчин зүйлттэй харьцуулахад өндөр байсан бол байгууллагын гадна болон дотор орчинд хамгийн бага сэтгэлд ханамжтай байсан.



- ✓ Судалгааны үр дүнд оролцогчдын мэдээлэл хүлээн авдаг хэрэгслийн үнэлгээ 2023 онд Гаалийн байгууллагын өөрийн мэдээлэл хүргэж буй суваг болох гаалийн ажилтнуудаас 10% байсан бол 2024 оны байдлаар 18% болж өссөн байна. Харин Гаалийн цахим хуудаснаас мэдээлэл авч буй байдал 2023 онд 8% байсан бол энэ онд 26% болж үнэмлэхүй өссөн байна. Мөн Гаалийн фэйсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авах байдал 2023 онд 6% байсан бол 2024 онд 19% болж өссөн байна.
- ✓ Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд тулгардаг хүндрэл бэрхшээлийг өнгөрсөн оны үзүүлэлттэй харьцуулбал үйлчлүүлэгчид шуурхай байдал, ачаалалтай холбоотой тулгардаг хүндрэл бэрхшээлийг 2023 оноос илүү багассан гэж үзсэн бол үнэлгээ тогтоох, татвар, ажилтны харилцаа хандлагатай холбоотой тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл өнгөрсөн оны байдлаас бага зэрэг нэмэгдсэн гэсэн судалгааны үр дүн гарсан байна.
- ✓ Нийт судалгаанд оролцогчдын санал хүсэлтийг нэгтгэн дүгнэн үзвэл дийлэнх нь ажилтны харилцаа хандлагыг улам илүү сайжруулах, орчин нөхцөл, үйлчилгээ үзүүлж байх үеийн тоног төхөөрөмжийн найдвартай ажиллагаанд анхаарч үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэхийг хүсэж байгааг судалгаан үр дүн харууллаа.



Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах

Зөрчил, дутагдал, хүндрэл бэрхшээл ямар үед ихэвчлэн үүсдэг талаар контентуудыг бэлтгэж Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн хамгийн их мэдээлэл авч буй сувгуудад байршуулах. Жишээ нь амжилт, асуудал бэрхшээлийн түүх гэсэн цуврал рийл контентыг хийх хэрэгтэй.

Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд газар, хороод тус бүр өөр өөрийн гэсэн бодлого чиглэлтэй байх хэрэгтэй хэдий ч нийтлэгээрээ ажилтын харилцаа, хандлага, байгууллагын гадна болон дотор орчин, техник тоног төхөөрөмжийн найдвартай ажиллагаа гэсэн гурван хүчин зүйлд анхаарах хэрэгтэй байна.

Гаалийн байгууллагуудын үйл ажиллагааны соёл, стандартыг бий болгох, ажилтны харилцаа хандлагыг тогтмол сайжруулахын тулд улирал тутамд мистири шоппинг судалгааны аргачлалаар тандан судалж хамгийн сайн жишээ болон муу жишээг бодитоор илрүүлэн байгууллага хооронд хуваалцаж туршлага солилцох үйл ажиллагааг бий болгох хэрэгтэй.

Гаалийн үйл ажиллагаа, санал хүсэлт, шийдвэрлүүлэлт, зөвлөгөө мэдээлэл авах зэрэг үйл ажиллагааг цахим болгох үйл явцыг дэмжих гар утасны аппликэйшн бий болгох тухайн аппликэйшн нь цаашид их өгөгдлийн болон хиймэл оюун ухааны систем дээр тулгуурлан хөгжүүлэлт хийдэг байх.

Гаалийн байгууллагын нэр хүндийг нэмэгдүүлэх, үйл ажиллагааг сурталчлан таниулах мэдлэг олгох кампанит ажлыг нийт иргэдэд зориулсан хэлбэрээр жилд нэг удаа зохион байгуулдаг байх хэрэгтэй. Үүний үр дүнд үйлчлүүлэгчдийн итгэх итгэл нэмэгдэж харилцаа хандлага сайжрах боломжтой.

Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахад ачааллыг зөв зохион байгуулах, түүнээс үлбаалан үүсэж байгаа хүндрэл бэрхшээлийг оновчтой зохион байгуулах нь хамгийн чухал байна. Тиймээс үүнийг аль болох хүнээс үл хамаарсан болгох буюу автоматжуулах үйл ажиллагааг улам илүү нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.