

ЗОРИЛТОТ БҮЛГИЙН ИРГЭДИЙН ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖИЙН ЖЕНДЭРИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Эцсийн тайлан

Азийн Санд зориулан

Хараат бус судалгааны хүрээлэн бэлтгэв.

Улаанбаатар хот, 2019 он

Мэдэгдэл

Энэ судалгааг Хараат бус судалгааны хүрээлэн (IRIM) 2019 оны 1-р сараас 6-р сарын хооронд Азийн сангийн захиалгаар хийж гүйцэтгэлээ. Уг тайлангийн үр дүн, дүн шинжилгээ, зөвлөмж нь зөвхөн IRIM судалгааны хүрээлэнгийн бие даасан зөвлөх багийн санал бодлыг тусгасан бөгөөд Азийн сан, Швейцарын хөгжлийн агентлаг болон уг судалгаанд хамрагдсан бусад оролцогч талуудын санал бодлыг тусгаагүй болно.

Судалгааны баг

Чүлтэмсүрэнгийн Тамир	Багийн ахлагч, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн зөвлөх
Алдарын Долгион	Ахлах судлаач, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн зөвлөх
Хүрэлчулууны Баярмаа	Судлаач, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн төслийн менежер
Доржнямбуугийн Бямбасүрэн	Статистикч, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн зөвлөх
Ганзоригийн Жаргалмаа	Зохицуулагч, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн судлаач
Батдоржийн Халиунбат	Дата менежер, IRIM судалгааны хүрээлэнгийн судлаач

Талархал

Судалгааны багийн зүгээс Азийн сангийн Хотын засаглал төслийн багт талархал илэрхийлье. Ялангуяа судалгааны ажлын үе шат бүрд дэмжин ажиллаж, судалгааны тайланд өөрийн үнэтэй зөвлөгөө, хувь нэмрээ оруулсан ноён Б.Баттулга, хатагтай Ю.Оюунхишиг нарт гүнээ талархал илэрхийлье.

Мөн үзэл бодол, туршлагаа хуваалцсан нийт судалгаанд оролцогчид болон судалгаанд хамрагдсан хороодын засаг дарга, ажилтан ажиллагсад судалгааны багийн зүгээс талархсанаа илэрхийлж байна.

Агуулга

Мэдэгдэл.....	2
Судалгааны баг.....	2
Талархал.....	2
Хүснэгтийн жагсаалт.....	6
Дүрсийн жагсаалт.....	6
Товчилсон үгсийн жагсаалт.....	9
Хураангуй.....	10
Удиртгал.....	10
Зорилго.....	11
Судалгааны шинжилгээний хүрээ болон аргазүй.....	11
Үр дүн.....	12
Дүгнэлт.....	14
Санал зөвлөмж.....	15
1 Удиртгал.....	19
1.1 Үндэслэл.....	19
1.2 Зорилт.....	21
1.3 Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт.....	21
1.4 Арга зүй.....	24
2 Контекст.....	27
2.1 Жендэрийн мэдрэмж, төрийн үйлчилгээнд тэгш байдлыг хангах бодлогын контекст	27
2.2 Зорилтот бүлгүүд.....	28
3 Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал ба тэдний төрөөс авдаг үйлчилгээ.....	32
3.1 Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал.....	32
3.2 Зорилтот бүлгүүдийн авдаг төрийн үйлчилгээ.....	35
4 Үнэлгээний үр дүнгийн тойм.....	44
5 Үр дүн.....	49
5.1 Хүрэлцээ.....	49
5.2 Бэрхшээл.....	51
5.3 Нийгмийн хүртээмж.....	54
5.3.1 Мэдлэг.....	54
5.3.2 Хандлага, харилцаа.....	59
5.4 Биет хүртээмж.....	63
5.5 Хариуцлага.....	67
5.6 Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт.....	71

6	Хүчин зүйлийн шинжилгээ	73
6.1	Төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлж буй эрэлтийн талын хүчин зүйлс	73
6.1.1	Хүчин зүйлийн шинжилгээ	75
6.1.2	Нарийвчилсан шинжилгээ.....	78
6.2	Төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлж буй нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлс.....	82
6.2.1	Хүчин зүйлийн шинжилгээ	83
6.2.2	Нарийвчилсан шинжилгээ.....	84
7	ДҮГНЭЛТ	85
8	Санал зөвлөмж.....	89
9	Ашигласан материал.....	94
	Хавсралт 1. Тайлбар толь.....	97
	Хавсралт 2. Судалгаанд оролцогчийг сонгох шалгуур	99
	Хавсралт 3. Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт болон дүрэм.....	101
	Шалгуур үзүүлэлт болон дэд шалгуур үзүүлэлтүүдийг сонгох	101
	Шийдвэр гаргах дүрэм	103
	Босго тогтоох	104
	Хавсралт 4. Судалгаанд оролцогчдын газар зүйн зураглал	104
	Хавсралт 5. Ажиглалтын хуудас	104
	Хавсралт 6. Судалгааны үр дүн	108
	Үр дүн 1. Боловсролын түвшин, бүлгүүдээр	108
	Үр дүн 2. Субъектив сайн сайхан байдлын үнэлгээ, бүлгүүд ба хүйсээр	109
	Үр дүн 3. Орлогын хүрэлцээ, бүлгээр.....	110
	Үр дүн 4. Авсан үйлчилгээ, бүлгээр	111
	Үр дүн 5. Бусад авсан үйлчилгээ, бүлгээр	113
	Үр дүн 6. Төрийн үйлчилгээний хүртээмж, бүлгээр	114
	Үр дүн 7. Хүрэлцээний үзүүлэлтүүдийн дундаж утга, хүйс ба бүлгүүдээр	115
	Үр дүн 8. Хүрэлцээний үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн.....	115
	Үр дүн 9. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүдийн дундаж утга, хүйс ба бүлгүүдээр.....	117
	Үр дүн 10. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүд, бүлгүүдээр	118
	Үр дүн 11. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн	119
	Үр дүн 12. Хандлагын үзүүлэлтүүдийн дундаж утгууд, хүйс ба бүлгүүдээр.....	120
	Үр дүн 13. Хандлагын үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн	121
	Үр дүн 14. Биет хүртээмж, бүлгээр.....	122
	Үр дүн 15. Санал, гомдол гаргах боломж, бүлгээр.....	122

Үр дүн 16. Санал гомдлын хариуг эргэн мэдэгдэх байдал..... 123

Хүснэгтийн жагсаалт

Хүснэгт 1. Төрийн үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээний шалгуур үзүүлэлтүүд..	22
Хүснэгт 2. Түүвэрт хамрагдах хороодын сонголт	25
Хүснэгт 3.Зорилтот бүлгүүдэд тулгарч буй бүтцийн сорилтууд	29
Хүснэгт 4. ЖМТҮ-ний үнэлгээний хураангуй	46
Хүснэгт 5. Ажиглалт хийсэн газруудын ажилтнуудын тоо, хүйс, албан тушаал.....	49
Хүснэгт 6.Нийгмийн хүртээмжтэй байдлын ерөнхий тооцоолол	54
Хүснэгт 7. Төрийн үйлчилгээний байрнуудын гадна орчин	64
Хүснэгт 8. Төрийн үйлчилгээний байрны дотоод орчин	65
Хүснэгт 9. Хороодын 2019 оны жилийн төлөвлөгөөнд хийсэн шинжилгээний тойм.....	70
Хүснэгт 10. Хороодын 2019 оны жилийн тайланд хийсэн шинжилгээний тойм	71
Хүснэгт 11. Төрийн үйлчилгээний хэлтсүүдийн эрх мэдэл, бүтэц	72
Хүснэгт 12.Хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүн	77
Хүснэгт 13. Төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлийг нийт хүчин зүйлсээр таамагласан логистик регрессийн үр дүн	79
Хүснэгт 14. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө	79
Хүснэгт 15. Өрхийн орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө	80
Хүснэгт 16. Хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө ..	80
Хүснэгт 17. Хүчин зүйлсийн шинжилгээний үр дүн.....	83
Хүснэгт 18. Төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлийг нийт хүчин зүйлсээр таамагласан ложистик регрессийн үр	84
Хүснэгт 19. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө	84
Хүснэгт 20. Албан хаагчийн харилцааны хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө	85
Хүснэгт 21.Хүйсээр ялгаварлахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө.....	85
Хүснэгт 22. Үнэлгээнд ашигласан тодорхойлолт болон шалгуурууд.....	102

Дүрсийн жагсаалт

Дүрс 1. Судалгааны аналитик хүрээний хураангуй	23
Дүрс 2.Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц, хүйсээр	32
Дүрс 3. Судалгаанд оролцогчдын албан ёсны бүртгэл, %	32
Дүрс 4. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал	33
Дүрс 5. Та өөрийгөө нийгмийн аль давхаргад хамааруулан үздэг вэ?	34
Дүрс 6. Орлогын хүрэлцээтэй байдал.....	34
Дүрс 7. Өрхийн сарын дундаж орлого (төгрөгөөр).....	35
Дүрс 8. Техник, технологийн ашиглалт	35
Дүрс 9. Үйлчлүүлсэн төрийн байгууллагууд, %.....	36
Дүрс 10. Авсан үйлчилгээний төрлүүд, %	36
Дүрс 11. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авдаг сувгууд.....	37
Дүрс 12. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авдаг сувгууд, хүйсээр	38
Дүрс 13. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах 4 гол эх сурвалж, зорилтот бүлгүүдээр	39

Дүрс 14. Үйлчилгээний мэдээллийг урьдчилан авсан эсэх, хүйс болон зорилтот бүлгүүдээр (%).....	39
Дүрс 15. Үйлчилгээний мэдээллийг урьдчилан авсан эсэх, мэдээлэл авахдаа ашигласан хэрэгслээр (%)	40
Дүрс 16. Төрийн үйлчилгээг авахад гэр бүлийн гишүүдийн үүрэг хариуцлага (%)	40
Дүрс 17. Гэр бүлийн гишүүдийг төлөөлөн төрийн үйлчилгээ авдаг гэр бүлийн гишүүн (N=128).....	41
Дүрс 18. Гэр бүлийн бусад гишүүдийн төрийн үйлчилгээтэй холбоотой ажлыг хийж гүйцэтгэх шалтгаан (%)	42
Дүрс 19. Төрийн үйлчилгээ авахад бусдаас тусламж авсан эсэх, авсан тусламжийн төрлөөр	42
Дүрс 20. Үйлчилгээний хүрэлцээ	50
Дүрс 21. Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээлүүд	51
Дүрс 22. Үйлчилгээ авахад тулгардаг гол бэрхшээлүүд, хүйсээр (%)	52
Дүрс 23. Үйлчилгээ авахад бэрхшээлтэй тулгардаг эсэх, зорилтот бүлгээр.....	53
Дүрс 24. Үйлчилгээ авахад тулгардаг гол бэрхшээлүүд, зорилтот бүлгээр	53
Дүрс 25. Нийгмийн хүртээмж, хүйсээр	54
Дүрс 26. Нийгмийн хүртээмж, зорилтот бүлгээр	54
Дүрс 27. Ерөнхий мэдлэг	55
Дүрс 28. Олон талт байдал болон жендэрийн тэгш байдлын талаар мэдлэгийн тестийн үр дүн-Албан хаагчид (n=72)	58
Дүрс 29. Сургалтанд хамрагдсан байдал болон хэрэгцээ, эерэг хариулт өгсөн тоогоор (N=20).....	58
Дүрс 30. Хүйсээр ялгаварлан гадуурхалт	60
Дүрс 31. Үйлчилгээ авахдаа дараах хүчин зүйлсээс шалтгаалан ямар нэгэн ялгаварлан гадуурхалтай учирч байсан уу?	61
Дүрс 32. Үйлчилгээний байрны гадаад орчин	63
Дүрс 33. Үйлчилгээний байрны дотоод орчин	63
Дүрс 34. Налайх дүүрэг, 4-р хороо	65
Дүрс 35. Сонгинохайрхан дүүрэг 24-р хороо.....	65
Дүрс 36. Сүхбаатар дүүрэг 24-р хороо	65
Дүрс 37. НЦҮ Хан-Уул Дүүрэг	65
Дүрс 38. Ариун цэврийн өрөө , Хан-Уул дүүрэг, 16-р хороо.....	66
Дүрс 39. Хан-Уул дүүрэг, 16-р хороо	66
Дүрс 40. Налайх дүүрэг, 7-р хороо	66
Дүрс 41. Гомдол санал гаргахад танд хүндрэлтэй байдаг уу? Амархан байдаг уу? (%)	68
Дүрс 42. Сүүлийн 1 жилийн хугацаанд та харъяа дүүрэг, хороондоо ямар нэгэн гомдол гаргасан уу? (%)	68
Дүрс 43. Санал гомдол гаргаагүй үндсэн шалтгаан нь юу вэ? (%)	68
Дүрс 44. Таны гаргасан санал гомдолд хариу хэр ирүүлдэг вэ? (%).....	68
Дүрс 45. Таны гомдлын хариуг төрийн үйлчилгээнийхэн ямар аргаар өгсөн бэ? (%)	69
Дүрс 46. Танай хорооноос иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулдаг уу? (%).....	69
Дүрс 47. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлөгч эрэлтийн талын хүчин зүйлсийн нөлөөллийн үр дүн	75
Дүрс 48. Хүчин зүйлсийн хувийн утга	76
Дүрс 49. Эрэлтийн талын шинжилгээний концепцийн хүрээ.....	78

Дүрс 50. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлөгч нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлсийн нөлөөллийн үр дүн.....	82
Дүрс 51.Хүчин зүйлсийн хувийн утга	83

Товчилсон үгсийн жагсаалт

ANOVA	Вариацийн шинжилгээ
ББС	Баримт бичгийн судалгаа
ХХҮЕГ	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар
ЗГҮАТ	Засгийн газрын үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
ДНБ	Дотоодын нийт бүтээгдэхүүн
МУЗГ	Монгол Улсын Засгийн газар
ЖМТ	Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт
ЖМТҮ	Жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээ
ОУЦБ	Олон улсын цагаачлалын байгууллага
ХБСХ	Хараат бус судалгааны хүрээлэн
КМО	Кайзер-Майер-Олкин
ОНХС	Орон нутгийн хөгжлийн сан
ХБТТХ	Хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн тухай хууль
ЛГБТИК	Лесбиан, гей, бисексуаль, трансгендэр, интерсекс болон күййр
ЖТБХТХ	Жендэрийн тэгш байдлыг хангах тухай хууль
ХНХЯ	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам
МНТ	Монгол улсын мөнгөн тэмдэгт
НЗДТГ	Нийслэлийн засаг даргын тамгын газар
ЖҮХ	Жендэрийн үндэсний хороо
ҮСХ	Үндэсний статистикийн хороо
АН	Ахмад настан
НЦҮ	Нэг цонхны үйлчилгээ
ХБИ	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд
ООТА	Орлого орлуулан тооцох аргачлал
ШХА	Швейцарын хамтын ажиллагаа хөгжлийн агентлаг
ТХЗ	Тогтвортой хөгжлийн зорилтууд
ГБӨТ	Ганц бие өрх толгойлогч
СТАТА	Статистикийн программ
ХБЯ	Хагас бүтэцтэй ярилцлага
АС	Азийн сан
УБ	Улаанбаатар хот
НҮБ	Нэгдсэн үндэстний байгууллага
НҮБХС	НҮБ-ын Хүүхдийн сан
ХЗТ	Хотын засаглал төсөл

Хураангуй

Удиртгал

Улаанбаатар хотын гэр хорооллын оршин суугчдын ядуурлын үзүүлэлт өндөр байгаа нь анхаарал татах асуудал болоод байна. Үндэсний статистикийн хороо (ҮСХ) болон Дэлхийн банкны мэдээлснээр ‘хотын бүсэд амьдарч буй амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн эзлэх хувь 2016 онд 62.1 хувь байсан бол 2018 онд 63.5 хувь болж өссөн ба нийт амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн 40 гаруй хувь нь Улаанбаатар хотод амьдарч байна’ (World Bank 2019). Түүнчлэн Дэлхийн банкны хотын ядуурлын судалгаанд ажилгүй болон бага боловсролтой өрхийн тэргүүний тоогоороо гэр хороолол тэргүүлэхийн сацуу нийгмийн халамж, хувийн хэвшлийн цалингаас хамгийн их хамааралтай иргэд тэнд амьдарч байгааг онцолсон байна (Singh 2017).

Гэр хороололд амьдарч буй ядуу, эмзэг бүлгийн иргэд нийгмийн дэд бүтэц болон төрийн үйлчилгээний түгээлтийн өнөөгийн ялгаатай байдалд хамгийн тэгш бусаар өртдөг болохыг судалгаанууд харуулж байна. Энэ нь тэдний боломжийг хаагдуулж, амьдралын чанарыг бууруулдаг. Ялгаатай эмзэг бүлгүүдийн хувьд өөр өөр сорилт бэрхшээлтэй тулгардаг ба зохих интервенц, арга хэмжээг яаралтай боловсруулж, зорилтот бүлгүүдэд хүргэхгүй бол тэд энэхүү байдалдаа хадагдан үлдэх эрсдэлтэй байдаг. Тухайлбал, гэр хороололд амьдарч буй өндөр настнууд нь ядуурал, тэр дундаа тэтгэвэр тогтоолгохтой холбоотойгоор төрийн байгууллагын хүнд сурталд хамгийн ихээр өртөх магадлалтай бүлэгт тооцогддог. Залуучуудын хувьд ажилгүйдэлд ихээр өртдөг бол гэр хороололд оршин суудаг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд биет болон нийгмийн хүртээмж маш бага хүрдэг. Шилжин ирэгсдийн тухайд гадуурхагдах, ядууралд өртөх эрсдэлтэй байдаг бол бага орлоготой ганц бие өрх толгойлогчийн хувьд ажил эрхлэлтийн хүртээмжийн асуудал үүсдэг.

Зорилтот бүлгийн иргэдэд чиглэсэн чанартай төрийн үйлчилгээ нь Улаанбаатар хотын гэр хорооллын ядуурал, тэгш бус байдлыг бууруулахад ихээхэн ач холбогдолтой юм. Чанартай төрийн үйлчилгээ гэдэг нь төлөвлөлтөөс эхлээд хэрэгжүүлэлт, хяналт, мониторингийн гэх мэт бүх шатандаа хүрэлцээтэй, хүртээмжтэй, хариуцлагатай, жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээг хэлнэ (ActionAid 2018). Улаанбаатар хотод зорилтот бүлгүүд онцлогтоо тохирсон интервенц, төрийн үйлчилгээнд хамрагдахын тулд захиргааны процедурын анхан шатанд өөрсдийн харьяа хороонд хандах шаардлагатай байдаг. Хороод нь төрөөс үзүүлэх үйлчилгээний талаарх мэдээллийг иргэдэд хүргэх, оршин суугчийн тодорхойлолт гаргаж өгөх гэх мэт анхан шатны үйлчилгээг үзүүлдгээрээ төрийн үйлчилгээг хүртээмжтэй болгоход голлох үүргийг хүлээн ажилладаг (World Bank 2017).

Гэвч гэр хорооллын зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгардаг бодит бэрхшээлүүдтэй холбоотой тодорхой бус байдлууд байсаар байна. Төрийн үйлчилгээний хүртээмж, ялангуяа төрийн захиргааны үйлчилгээ, эдгээр үйлчилгээг авахад тулгардаг бэрхшээлүүд нь жендэртэй холбоотой эсэх нь тодорхой бус байна. Түүнчлэн иргэдийн нийгэм эдийн засгийн хүчин зүйлс (эрэлт талаасаа), эсвэл тухайн төрийн үйлчилгээний загвар, хэрэгжүүлэлтийн чанартай холбоотой хүчин зүйлс (нийлүүлэлт талаасаа) нь эдгээр бэрхшээлд хэрхэн нөлөөлдөг, хүчин зүйлс хоорондоо хэрхэн харилцан нөлөөлдөг зэрэг нь өдий хүртэл тодорхойгүй байна. Улаанбаатар хотын дүүрэг, хороодын төрийн захиргааны үйлчилгээтэй холбоотой жендэрийн үнэлгээ урьд өмнө хийгдээгүй байна.

Энэ орон зайг нөхөж, төрийн үйлчилгээг хүртээмжтэй болгоход тулгарч буй бэрхшээлийг бууруулах үр өгөөж бүхий стратеги боловсруулахад нь Нийслэлийн засаг даргын тамгын газар

(НЗДТГ)-т дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор Азийн сангийн Хотын засаглал төсөл (ХЗТ) болон Швейцарын хөгжлийн агентлагийн захиалгаар Хараат бус судалгааны хүрээлэн Улаанбаатар хотод оршин суудаг зорилтот бүлгийн дунд төрийн үйлчилгээний хүртээмжийн жендэрийн үнэлгээг хийж гүйцэтгэлээ. Энэхүү судалгааны тайлан нь хорооны түвшинд зорилтот бүлгийн төрийн үйлчилгээг авахтай холбоотой туршлагын тоон мэдээллээр хангахын сацуу зорилтот бүлгүүдийн төрийн үйлчилгээг хүртэхэд учирч буй бэрхшээлүүдийг тодорхойлж, тэдгээр бэрхшээлд иргэдийн буюу эрэлтийн талаас, төрийн үйлчилгээний буюу нийлүүлэлтийн талаас нөлөөлөх хүчин зүйлсийг тодорхойлсноороо онцлог юм.

Зорилго

Энэхүү судалгааны зорилго нь (i) төрийн захиргааны тодорхой үйлчилгээнүүдийг авахад гэр хорооллын зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлүүд, хүртээмжийн одоогийн түвшинг тодорхойлох; (ii) хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй хүчин зүйлсэд гүнзгийрүүлсэн шинжилгээ хийх; (iii) эдгээр үйлчилгээнд жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээ хийх; (iv) НЗДТГ-т төрийн үйлчилгээг боловсруулахдаа жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдлын зарчмуудыг тусгахад нь санал зөвлөмж өгөх явдал юм.

Судалгааны шинжилгээний хүрээ болон аргазүй

Жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээ (ActionAid 2018), Тэгш байдалд төвлөрсөн, жендэрийн мэдрэмжтэй үнэлгээ (UN-Women 2016) -ний хүрээнд 6 шалгуур үзүүлэлт бүхий аналитик хүрээг тодорхойлж уг судалгаанд ашиглалаа. Үүнд :

- Хүрэлцээ;
- Нийгмийн хүртээмж (мэдлэг);
- Нийгмийн хүртээмж (хандлага);
- Биет хүртээмж;
- Хариуцлага;
- Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт (ЖМТ).

Дэд шалгуурууд нь төрийн үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмж бүхий бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг тусгасан хэд хэдэн тодорхойлолт, асуултаас бүрдэнэ. Норматив тайлбарууд (дэд шалгууруудыг илэрхийлэх), асуумж дахь олон сонголтот асуултууд, мэдлэг шалгах тестүүд, төрийн албан хаагчдаас цуглуулсан ярилцлагын мэдээлэл зэргийг ашиглан тодорхой дүрмийн багцуудыг боловсруулсан. Эдгээр дүрмийн багцуудыг ашиглан жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээ (ЖМТҮ)-ний аргачлалд нийцэж байгаагаар нь суурь, дунд, сайн гэсэн 3 түвшинд ангиллаа.

Холимог судалгааны аргаар судалгааг гүйцэтгэсэн бөгөөд анхдагч мэдээллүүдийг дараах аргуудаар цуглууллаа. Үүнд:

- Төрийн захиргааны үйлчилгээний хүртээмж, тэдгээрийн жендэрийн мэдрэмжийн талаар иргэдийн асуумж судалгаа: Улаанбаатар хотын 7 дүүргийн 11 хорооны гэр хорооллын 385 иргэнийг хамруулав.
- Хагас бүтэцлэгдсэн ярилцлагын аргаар нийслэл, дүүрэг, хорооны түвшний 20 төрийн албан хаагчтай ярилцлага хийхийн сацуу 74 төрийн албан хаагчаас тэдгээрийн жендэрийн болон бусад тэгш байдлын зарчмын талаарх мэдлэг, хандлагыг тодорхойлох тест авлаа.
- Нийслэл, дүүрэг, хорооны төрийн үйлчилгээний 15 байранд ажиглалт хийж, хяналтын хуудас бөглөсөн. Хяналтын хуудсанд төрийн үйлчилгээний байрнуудын гаднах болон доторх биет хүртээмжийг үнэлэх асуултуудыг багтаав. Асуултыг төрийн үйлчилгээний барилга байгууламжид хуулийн дагуу тавигддаг үндсэн шаардлага, стандартууд,

хорооны ажилчдын хүрэлцээ, хүртээмжтэй холбоотой шаардлагуудыг үндэслэн боловсруулав.

- Судалгаанд нийслэл болон хорооны түвшинд ашиглагдах холбогдох хууль тогтоомж, бодлогын баримт бичгүүд, жилийн тайлан, үйл ажиллагааны төлөвлөгөө зэргийг ашиглалаа.

Дүн шинжилгээг тодорхойлох статистик болон хүчин зүйлийн шинжилгээгээр боловсруулсан. Жендэрийн ялгаатай байдал (болон тэгш байдал), эдгээрийн нийгмийн бусад үзүүлэлтүүдээс (тухайлбал, нийгмийн давхарга (респондентуудын субъектив үнэлгээний дагуу тодорхойлогдсон), орлого, яс үндэс, бэлгийн чиг хандлага гэх мэт) хэрхэн хамаарч буйг олон хүчин зүйлийн шинжилгээний аргаар үнэллээ. Судалгаанд хамрагдсан эрэгтэй, эмэгтэй оролцогчдын тоо зөрүүтэй байсан тул бодит үр дүнг гаргаж авах буюу түүвэр судалгааны үр дүнг эх олонлогт нийцүүлэх зорилгоор судалгааны мэдээллийг жигнэж тооцлоо. Ингэхдээ жинг эмэгтэйчүүдийн хувьд 0.73, эрэгтэйчүүдийн хувьд 1.68-аар тооцов.

Үр дүн

Төрийн үйлчилгээ авахад бэрхшээлтэй тулгардаг эсэхийг асуухад судалгаанд хамрагдсан зорилтот бүлгийн оролцогчдын 85% нь хамгийн сүүлд үйлчилгээ авахад ямар нэгэн бэрхшээлтэй тулгараагүй гэж хариулсан бол 15% нь бэрхшээлтэй тулгарсан гэжээ. Бэрхшээлтэй тулгарсан хүмүүсийн гуравны нэг орчим нь хүссэн үйлчилгээг авч чадаагүй байна. Бусад бэрхшээлийн хувьд төрийн албан хаагчтай харьцахад хүндрэлтэй байдаг, төрийн үйлчилгээний мэдээллийн хангалтгүй байдал, төрийн албан хаагчийн үл хүндэтгэсэн харьцаа, төрийн байгууллагын байршил, төрийн байгууллагад хүрч очих нийтийн тээврийн чиглэл ба хүрэлцээ, төрийн үйлчилгээний зардал зэрэг хүртээмжтэй холбоотой сааднуудыг дурдсан байна (Тайлангийн 5.2 бүлэгт зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгарч буй бэрхшээлийн талаар нарийвчилсан үр дүнг үзүүлсэн). Төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлүүдийг зөвхөн асуух нь хангалтгүй тул ЖМТҮ-ний аргачлалын дагуу төрийн үйлчилгээний хэрэгжилт, хүрэлцээ, хүртээмжийг нарийвчлан үнэллээ.

Судалгааны үр дүнг ерөнхийлөн дүгнэвэл төрийн захиргааны байгууллагын үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмж нь засаглал болон төрийн үйлчилгээг хүргэх загвар/механизмын хувьд хамгийн сул байна. Зургаан шалгуур үзүүлэлтээс гурав нь суурь, нэг нь дунд, хоёр нь сайн гэсэн түвшинд тус тус үнэлэгджээ.

- **Хүрэлцээт байдлын** шалгуур үзүүлэлт сайн түвшинд үнэлэгдлээ. Энэ нь төрийн үйлчилгээг тоо хэмжээ болон эдийн засгийн хувьд зорилтот бүлгүүд хүртэх боломжтой эсэх, үйлчилгээний мэдээлэл зорилтот бүлгүүдэд хүрч чадаж байгаа эсэхийг хэмжинэ. Залуучууд болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдээс бусад бүлгүүд үйлчилгээний үнийг боломжийн гэжээ (Тайлангийн 5.1-р бүлэгт хүрэлцээт байдлын үр дүнгийн талаар нарийвчлан авч үзэв).
- Төрийн албан хаагч болон иргэдийн жендэр, нийгмийн хүртээмжийн талаарх мэдлэг суурь түвшинд үнэлэгдлээ. Төрийн албан хаагчдаас авсан тестийн үр дүнгээс харахад дүүргүүдийн нэг цонхны үйлчилгээ болон хорооны ажилтнуудын зорилтот бүлгийн иргэдийн эрэлт хэрэгцээ, ялангуяа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, ЛГБТИК хүмүүсийн онцлог, хэрэгцээ шаардлагын талаарх мэдлэг бага байв. Түүнчлэн төрийн албан хаагчидтай хийсэн ярилцлагаар албан хаагчдад тохирсон сургалт хангалтгүйн дээр давтамж нь бага байдаг нь илэрсэн. Харин судалгаанд оролцсон иргэдийн тал хувь нь үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхийнхээ талаар мэдлэггүй болохоо илэрхийлжээ (5.3.1-р бүлэг).

- Нийслэлийн нэгдсэн үйлчилгээний төв, дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төв, хорооны ажилчдын **хандлага, харилцааг** илэрхийлэх нийгмийн хүртээмж сайн түвшинд үнэлэгдлээ. Судалгаанд оролцогчдын олонх нь (75%) төрийн албан хаагчдыг үйлчилгээ үзүүлэхдээ ялгаварлан гадуурхдаггүй гэсэн бол 25% нь ялгаварлан гадуурхалт мэдэрсэн гэжээ. Ялгаварлан гадуурхалд өртсөн гэж хариулсан хүмүүсийн ихэнх нь эмэгтэйчүүд, залуучууд, ганц бие өрх толгойлсон иргэд байв. Ялгаварлан гадуурхагдах гол шалтгаан нь тэдний хувцаслалт (өмссөн зүүсэн), нас, гадаад төрх байдал байв. Мөн ЛГБТИК хүмүүстэй хийсэн ярилцлагаас төрийн албан хаагчдын дунд ЛГБТИК хүмүүсийг илт ялгаварлан гадуурхах явдал гардаг гэжээ (Бүлэг 5.3.2).
- **Биет хүртээмжийг** асуулга судалгаа, ажиглалтын хуудсанд үндэслэн үнэлсэн бөгөөд энэ нь дундаж түвшинд үнэлэгдэв. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, ахмад настнууд биет хүртээмжийг хамгийн сул гэж үнэлсэн бөгөөд үүнийг эрс сайжруулах шаардлагатай байгааг дурьдаж байв. Ажиглалт хийсэн нийт 15 хорооны байр болон дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээний байруудын тав нь тавигдах ёстой шаардлагуудын 60 хүртэлх хувийг хангаж байгаа бол хоёр байгууллага 80-аас дээш хувийг хангасан үзүүлэлтэй байв. Тодруулбал, зорилтот бүлгийн хувьд хамгийн чухал ач холбогдолтой үзүүлэлтүүд нь хамгийн муу түвшинд хангагдсан байв. Тэр дундаа харааны бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан ‘явган замын товгор, чиглүүлэгч’, ‘том фонтог бичиг эсвэл брайль үсгээр бичсэн мэдээллүүд’, ‘хашлага бүхий налуу зам’ зэрэг нь хамгийн бага оноо авсан байв (Бүлэг 5.4).

- Хамгийн бага түвшинд буюу суурь түвшинд үнэлэгдсэн шалгуурууд нь төрийн захиргааны үйлчилгээний загвар/механизмтай холбоотой байв. Эдгээр нь **хариуцлага** (5.5-р бүлэг), **төсөвлөлт** (5.6-р бүлэг) юм. Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн (ЖМТ) шалгуур үзүүлэлт нь ЖМТҮ-ний аргачлалтай хамгийн бага нийцсэн ба төсөв төлөвлөлтийн бүхий л үе шатанд (төлөвлөлт, хуваарилалт, зарцуулалт, тайлагнал) жендэрийн индикаторууд, хүйсээр ангилсан өгөгдлийг ашиглах явдал нь улсын болон орон нутгийн түвшиндээ аль алинд нь бага байна.

Эцэст нь төрийн үйлчилгээг авахтай холбоотой бэрхшээл, хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй гол хүчин зүйлсийг тодорхойлов. Логистик регрессийн шинжилгээний үр дүнгээс харахад төрийн байгууллагаас алслагдсан байдал, цаг хугацаа болон санхүүгийн боломж, үйлчилгээ авахад бусдаас тусламж авч чадаж байгаа эсэх зэргийн ач холбогдол нэмэгдэх тусам төрийн үйлчилгээг авахад учирч буй бэрхшээл шууд байдлаар нэмэгдэж байна. Харин нийгмийн давхарга, өдөр тутмын хэрэгцээ, хувцас зэрэгт шаардлагатай орлогын хүрэлцээ, албан ёсны оршин суух бүртгэл зэрэг хувьсагчуудын ач холбогдол нэмэгдэхэд төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл буурч байв. Нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлсийн хувьд төрийн албан хаагчдын харилцааг илэрхийлэх үзүүлэлтүүд (иргэдтэй хүндэтгэлтэй харьцах, түргэн шуурхай үйлчлэх гэх мэт) болон жендэрээр ялгаварлан гадуурхахгүй байх зэрэг нь төрийн үйлчилгээг авахад учирч буй бэрхшээлтэй нягт холбоотой болохыг илрүүлсэн. Ялангуяа уг хоёр хүчин зүйлд өгч буй ач холбогдол нэмэгдэхийн хэрээр үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлүүд мөн нэмэгдэж байв.

Дүгнэлт

Нэгдүгээрт, төрийн үйлчилгээ авах ажлыг гүйцэтгэхэд өрхийн дотор жендэрийн ажил үүргийн хуваарилалтын ялгаа их байгаа бөгөөд энэ ажлыг өрхийн бусад гишүүний өмнөөс эмэгтэйчүүд голдуу гүйцэтгэж байна. Эмэгтэйчүүд ахмад настан, хүүхдүүдээ асрахын зэрэгцээ өрхөд менежментийн үүргийг хариуцаж, төрийн үйлчилгээтэй холбоотой ажлуудыг гүйцэтгэдэг байна. Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл авах аргууд нь эмэгтэй, эрэгтэй хүмүүсийн хувьд ялгаатай байв. Эмэгтэйчүүд төрийн албан хаагч, хэсгийн ахлагч зэрэгтэй биечлэн уулзаж мэдээлэл авах сонирхолтой, мэдээллийг урьдчилж авах хандлагатайн дээр олон эх сурвалжаас мэдээллийг авдаг байна. Харин эрэгтэйчүүд эсрэгээрээ интернэт, нийгмийн сүлжээ ашиглах гэх мэт шууд бус аргыг илүүд үзэж байв. Төрийн албан хаагчтай хийсэн ярилцлагаас харахад эрэгтэйчүүдийн харилцааны чадвар дутмаг, асуудлыг хүчээр шийдэх хандлагатай байв. Залуучууд хамгийн идэвхгүй бүлгээр тодорсон бөгөөд өөрсдөө бие даан үйлчилгээ авдаггүй бүлэг болох нь харагдаж байлаа.

Хоёр дахь гол үр дүн нь төрийн үйлчилгээ зорилтот бүлгүүдэд ялгаатай хүрч байгаа явдал юм. Төрийн үйлчилгээг хүртэхэд хамгийн их бэрхшээлтэй тулгардаг бүлэг бол хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, дараа нь шилжин ирэгсэд, залуус байна. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хувьд нийгмийн болон биет хүртээмжийн хүндрэл бэрхшээлийн улмаас төрийн үйлчилгээнээс хоцрох эрсдэлтэй байдаг ба тэдгээрт зориулсан төрийн үйлчилгээ төдийлөн хүрэлцээгүй байна. Түүнчлэн өрх толгойлсон ганц бие эрчүүд субъектив сайн сайхан байдал болон төрийн үйлчилгээ хүртэх тал дээр хоцрогдох явдал байна. Хэдийгээр зорилтот бүлгүүдийн дунд хүйсийн ялгаварлан гадуурхалт бага байгаа ч ЛГБТИК хүмүүсийн хувьд төрийн үйлчилгээ авахад ялгаварлан гадуурхалтад нэлээдгүй өртдөг байна.

Гуравдугаарт, зорилтот бүлгүүдийг бүрдүүлж буй өрхүүд, хувь хүмүүс хоорондоо ялгаатай байна. Тухайлбал, судалгаанд хамрагдагсдын 5 орчим хувь нь субъектив сайн сайхан байдал өндөртэй, дээд боловсрол эзэмшсэн, хангалттай орлоготой бүлэг байв. Хамрагдагсдын ихэнх нь (55%) (өөрсдийн субъектив үнэлгээгээр) дундаж болон дунджаас доогуур давхаргад хамаарах иргэд байсан ба төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг дундаж гэж үнэлэх хандлагатай байв. Гэвч доод давхаргад багтдаг гэж мэдэгдсэн оролцогчид (40%) төрийн үйлчилгээ хүртэхэд хүндрэл бэрхшээл өндөр байдаг гэжээ. Тэдний хувьд ухаалаг утас, компьютер, гар утасгүй, интернэт холболтгүй байсан. Энэ нь интервенц хийхдээ бүлгүүдийн доторх ялгаатай байдлыг харгалзан үзэж, илүү эмзэг байдалд буй хүмүүст чиглүүлэх шаардлагатай байгааг харуулж байна.

Дөрөвдүгээрт, хорооны түвшний төрийн албан хаагчид иргэдтэй, тэр дундаа зорилтот бүлгийн иргэдтэй шууд харилцаж, төрөөс хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрүүд, цаашдын боломжийн талаар тогтмол мэдээлэл өгч байна. Төрийн албан хаагчдын дунд ялангуяа нэг цонхны үйлчилгээ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн ажиллагсдын дунд зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагын талаарх мэдлэг бага байна. Хэдийгээр хорооны ажилтнууд тодорхой нөхцөлд зорилтот бүлгийн иргэдэд туслахын тулд чадах чинээгээрээ ажиллаж байгаа ч хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд зэрэг зарим тусгай хэрэгцээтэй бүлгүүдэд төрийн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай албан ёсны зохицуулалт (жишээ нь дарааллын давуу эрх ба/буюу шуурхай үйлчилгээний тэмдэглэгээ гэх мэт) байхгүй байна.

Тавд, жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээнүүдийн олонх нь жендэрт тулгуурласан ялгаа төдийлөн байхгүй гэсэн үр дүн гарсан ч, үйлчилгээний загвар нь өөрөө жендэрийн мэдрэмжгүй байсан нь тогтоогдсон. Бодлого боловсруулах, төсөв төлөвлөх, хэрэгжүүлэх болон тайлагнах ажилд жендэрийн асуудлыг тусгаж хэвшүүлээгүй, төрийн албан хаагчид ажил үйлчилгээндээ жендэрийн тэгш байдлыг хангах талаар удирдамж, зааварчилгаа авдаггүй гэж байв. Тиймээс мэдлэг, хариуцлага, жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт зэрэг нь суурь түвшинд байна гэж үнэлэгдсэн.

Санал зөвлөмж

Судалгааны үр дүнд үндэслэн Улаанбаатар хотод жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээний бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг сайжруулах талаар дараах зөвлөмжүүдийг санал болгож байна.

Зорилтот бүлгийн иргэдийн мэдээллийн хүрэлцээт байдлыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр:

Богино хугацаанд, дараах зүйлсийг санал болгож байна:

- Сошиал медиа, платформ, мэдээллийн хэрэгслийн эх үүсвэрүүдээр дамжуулан мэдээллийн хүртээмжийг сайжруулах (залуус болон эрчүүдэд үр өгөөжийг илүүтэй хүртэнэ).
- Дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн үзүүлдэг үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах шаардлагатай байгаа иргэдэд туслах, зөвлөгөө өгөх зорилгоор дуудлагын төв байгуулах
- Хороо, дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдээс авах боломжтой үйлчилгээний жагсаалтыг агуулсан брошур танилцуулгыг, шаардлагатай бичиг баримт, холбогдох бусад мэдээллийн хамт боловсруулж онлайн платформ, хэвлэмэл хувилбараар тараах.

Дунд хугацаанд:

- НЗДТГ, хороо, хэсгийн удирдлагууд эрэгтэйчүүд болон залуусыг төрийн үйлчилгээ авахад идэвхтэй оролцохыг дэмжих
- Мэдээллийг бүх нийтэд хүртээмжтэй болгох илүү боломжит арга нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэх мэт орхигдсон бүлгүүдэд хүрч ажиллахыг эрхэмлэдэг хэсгийн ахлагчдын тоог нэмэгдүүлэх
- Засгийн газрын үйлчилгээний вэб сайтуудыг олон улсын вэб контентын хүртээмжийн удирдамж, шалгах хуудас зэрэгт нийцүүлэхийн тулд эдгээр вэб сайтуудыг шинэчлэх арга хэмжээ авах
- Унших бэрхшээлтэй хүмүүст зориулан QR кодыг ашиглан текст унших гар утасны программыг мэдээллийн хэрэгцээ шаардлагад үндэслэн хөгжүүлэх.

Үйлчилгээний хүрэлцээ, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх чиглэлээр:

Богино хугацаанд,

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд тулгарч буй биет болон нийгмийн хүртээмжтэй холбоотой саадудыг бууруулахад чиглэсэн арга хэмжээг нэн даруй авах
- Ажлын уян хатан цагийн хуваарь боловсруулж мөрдүүлснээр ганц бие өрх толгойлсон иргэд болон эмэгтэйчүүдэд илүү хүртээмжтэй байх боломжийг олгох
- Төрийн захиргааны үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэх мэт зарим бүлэгт хүргэх албан ёсны зохицуулалтыг (жишээлбэл "дарааллын давуу эрх" ба/буюу "шуурхай үйлчилгээ" гэх мэт тэмдгүүд) бүх үйлчилгээний газруудад нэвтрүүлэх
- Гэр хороололд төрийн захиргааны үндсэн үйлчилгээг хүргэхэд ашиглаж болохоор шуудангийн үйлчилгээ нэвтрүүлэх.

Албан хаагч болон иргэдийн мэдлэгийг сайжруулах чиглэлээр:

Богино хугацаанд:

- Эдлэх эрхийнх нь талаар мэдлэгийг дээшлүүлэх замаар ялгаатай бүлгүүдийг дэмжих, чадавхжуулах.
- Хороо дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн ажилтнуудад янз бүрийн бүлгүүдийн тусгай хэрэгцээг ойлгох талаар сургалт зохион байгуулах. Мөн албан хаагчдыг ЛГБТИК иргэдийн асуудалд илүү мэдрэмжтэй болгох, жендэрт суурилсан болон бусад төрлийн ялгаварлалын хэлбэрүүдээс хэрхэн зайлсхийх талаар мэдрэмжтэй болгох.
- Задаргаа бүхий, нарийвчлалтай тоон мэдээлэл болон тэдгээрийг жилийн төлөвлөлт гаргах зэрэгт ашиглахын ач холбогдлыг танин мэдэхэд чиглэсэн сургалтуудыг хот, дүүрэг, хорооны түвшинд зохион байгуулах.

Дунд хугацаанд:

- НЗДТГ нь хороо дүүргийн төрийн захиргааны байгууллагуудад жендэрийн мэдрэмжтэй үйлчилгээ үзүүлэх зарчмыг жендэрийн мэргэжилтнээрээ (мөн холбогдох бусад талууд) дамжуулан дотоод журам, үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэх.
- Иргэдэд үйлчилгээ авахтай холбоотой эдлэх үндсэн эрхийнх нь талаар хотын түвшинд, улсын хэмжээнд мэдээллийн кампанит ажил зохион байгуулах

Биет хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр:

Богино хугацаанд:

- Хөдөлгөөний хязгаарлалтай хүмүүст гэрээр үйлчилгээ үзүүлэх механизмыг туршиж нэвтрүүлэх.
- Алслагдмал буюу тусгаарлагдсан хороодод төрийн үйлчилгээний хүртээмж, боломжит байдлыг давтамж, маршрутын зайны хувьд сайжруулах
- Үйлчилгээ үзүүлж буй барилга байгууламжийн налуу замуудыг улсын стандартад нийцүүлэн солих, шаардлагатай тоног төхөөрөмжөөр хангахыг нэн тэргүүнд тавих

Дунд хугацаанд:

- Хотын захиргаа ба бүх түвшний үйлчилгээ үзүүлэх нэгжүүд нь хүн бүрд хүртээмжтэй байх үүрэгтэй. Тиймээс, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон бусад бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн үйлчилгээний барилга байгууламжуудад нэмэлт засвар, шинэчлэл хийх хэрэгтэй. Өөрөөр хэлбэр бүх төрлийн хүртээмжийг хангах хэрэгтэй.

Хариуцлагыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр:

Богино хугацаанд:

- Зорилтот бүлгийн иргэдийг хот, дүүрэг, хорооны жилийн төлөвлөгөө, төлөвлөлтийн үйл явц, үйлчилгээ үзүүлэх процесс зэрэгт татан оролцуулах.
- Хороо, дүүрэг, нэг цэг, нэгдсэн үйлчилгээ төвүүдээр үйлчлүүлдэг иргэдийн хүйс болон бусад онцлог шинжээр нь ангилж задалсан бүртгэлд дүн шинжилгээ хийх
- Хэсгийн ахлагч нар, нийгмийн ажилтнууд болон холбогдох албан тушаалтнуудыг мэдээлэл цуглуулах энгийн наад захын хэрэгсэл, зааварчилгаагаар хангаж, хорооны түвшинд нарийвчлан задалсан мэдээлэл цуглуулах боломжтой болгох
- Хотын захиргаа хорооны ажилтнуудад зорилтот бүлгийнхэнд хүрч ажиллахад зориулсан ерөнхий удирдамж, зааварчилгаагаар хангах
- Иргэдийн мэдээллийг бүртгэх, тэдний хэрэгцээ шаардлагын үнэлгээг хийх, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний бүртгэлийг гаргах зорилгоор ашиглахад хялбар программ хангамжийг (эсвэл excel баримт бичгийн загвар) боловсруулж бүх хороодод хүргүүлэх.
- Хот болон дүүргийн жендэрийн мэргэжилтнүүдийн ажлыг эрчимжүүлэхэд анхаарах. Тэдний гол ажил бол жендэрийн тэгш байдлын стратеги, үндэсний болон хотын захиргааны түвшинд хэрэгжиж буй хөтөлбөрүүдийг хороо дүүргийн түвшний үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд хөрвүүлэн нэвтрүүлж, боловсон хүчинд нэгдсэн сургалтын төлөвлөгөөний талаар зөвлөгөө зааварчилгаа өгөх явдал юм.
- Иргэдээс ирүүлсэн санал, гомдлыг бүртгэх, Edoc программ хангамжийг нэвтрүүлэх, цахим шуудан/онлайн платформыг ашиглан судалгаа зохион байгуулах (хоёр хороонд).
- Бүх хороод жил бүр иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулж, зорилтот бүлгийн иргэдийн санал хүсэлтийг судалгаанд тусгах. Хэрэгцээ шаардлагын үнэлгээ болон сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг жилийн тайланд тусгах.

Дунд хугацаанд:

- Хотын хэмжээнд, бүх түвшинд, үйлчилгээг илүү нээлттэй, түргэн шуурхай, тогтмол санал хүсэлт авч шийдвэрлэх механизмыг нэвтрүүлэх замаар зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн үйлчилгээ үзүүлэх, тэдний оролцоог сайжруулах.
- Хотын засаг захиргаа, төрөөс үзүүлдэг үйлчилгээтэй холбоотой төлөвлөлтийн хороод зэрэг байгууллагуудад зорилтот бүлгийн иргэдийн төлөөллийн оролцоог хангах. Төлөөллийн тодорхой шалгуурууд, төлөөлөх механизмыг боловсруулах.

- Жендэрийн үндэсний хороо, НЗДТГ-ын жендэрийн зөвлөл нь жендэр, тэгш байдлын зарчмуудыг одоогийн тогтмол явуулж буй үйл ажиллагаа, үйлчилгээндээ нэвтрүүлэхэд анхаарлаа хандуулах
- Хотын захиргааны хувьд, хэсгийн ахлагч, удирдах албан тушаалтнуудын мэдээлэл цуглуулах, харилцаа холбоо болон холбогдох хууль эрх зүйн зохицуулалтуудын талаар тогтмол мэдээлэл авах чадварыг нь нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллах хэрэгтэй. Түүнчлэн, хэсгийн ахлагч нарын ажлын нөхцөлийг сайжруулах
- Хотын түвшинд, иргэдийн, нэн ялангуяа эрэгтэйчүүд болон залуусын оролцоог нэмэгдүүлэх тал дээр дэмжиж ажиллах
- Хотын захиргаа болон Нийслэлийн иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал нь Жендэрийн эрх тэгш байдлыг хангах тухай хуулийн жендэрийн квотын шаардлагыг хангах шаардлагатай байна.

Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийг нэмэгдүүлэх чиглэлээр:

Богино хугацаанд:

- Хотын захиргааны төсөвлөлтийн албан хаагчдад ЖМТ-ийн сургалт явуулах
- 2019 оны санхүүгийн жилд хотын бүхий л түвшинд ЖМТ-ийн дүн шинжилгээ хийх. Өмнөх жилийн жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн дүн шинжилгээний үр дүнд жилийн төсвийн удирдамж зааварчилгаанд тусгах.
- Төрийн үйлчилгээний мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн арга хэмжээ авахын сацуу иргэдийн саналыг төсөвлөлтөд тусгах боломжуудын талаар мэдээллээр хангаж ажиллах
- Хотын хэмжээнд төсвийн төлөвлөлтийг илүү өргөн хүрээнд хийж, орон нутгийн хөгжлийн сангийн үйл ажиллагааг өргөжүүлэх
- Хорооны түвшинд бүрэн эрх, стратегийн зорилго, ажлын төлөвлөгөөгөө хэрэгжүүлэхэд нь шаардлагатай нөөц бололцоо (жишээ нь цаг хугацаа, боловсон хүчин, төсөв, ур чадвар, тоног төхөөрөмж, сургалт гэх мэт) хангалттай байгаа эсэхийг үнэлэх

Дунд хугацаанд:

- Үр дүнтэй хөтөлбөр болон өөрчлөлтүүдийг хэрэгжүүлэх замаар Хотын түвшинд зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээг хангах чадварыг сайжруулахын тулд гүйцэтгэл/үр дүнд суурилсан төсөвлөлтийг нэвтрүүлэх
- Хотын төсвийн төлөвлөгөө, тайлагналд дүн шинжилгээ хийхдээ тэгш байдал, жендэрийн мэдрэмжтэй байдалд оруулж буй хувь нэмрээр нь дүгнэдэг байх хэрэгтэй. Мөн эх үүсвэрийг төсөвлөж эхлэхээс өмнө тухайн санал болгож буй төсвийн жендэр, тэгш байдлын зарчимд үзүүлэх нөлөөллийг үнэлэх хэрэгтэй.
- Ингэхийн тулд хотын хэмжээнд төсвийн шинжилгээ, мониторинг хийх аргачлалыг боловсруулж ашиглах шаардлагатай.
- НЗДТГ нь, бодлого, үйлчилгээний төрөл бүрийн чиглэлд жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдлыг хангахад чиглэсэн шинэ хандлагыг дэмжих үүднээс түншлэл бий болгох, бэлэн үйл ажиллагаа явуулж буй ТББ-ын санаачилгуудыг дэмжих

Урт хугацаанд өгөх санал зөвлөмж

Төрийн хүргэж буй үйлчилгээнүүд урт хугацаандаа сайн гэж үнэлэгдэх ёстой. Үүний тулд дараах урт хугацааны бодлогын чиглэлүүдийг санал болгож байна:

- Зорилтот бүлгийн иргэдийн, тэр дундаа хамгийн буурай амьдралтай иргэдийн амьжиргааг дээшлүүлэхэд гол анхаарлаа төвлөрүүлэх нь нэн тэргүүний асуудал юм.
- Ялгаатай бүлгүүдэд чиглэсэн арга хэмжээ интервенцүүд нь эдгээр бүлгүүдийн дотоод ялгааг харгалзаж үзсэн, ялангуяа, хамгийн буурай хэсэгт чиглэсэн байх шаардлагатай.
- Одоо буй жендэрийн талаарх нийгмийн хэм хэмжээ, хөдөлмөрийн хуваарийн тухай хэвшмэл ойлголтыг өөрчлөх чармайлтыг гаргах хэрэгтэй.
- Хотын захиргаа болон ЖҮХ эмзэг болон нийгмээс шахагдсан бүлгүүдийн талаар ойлголт түгээх, эдгээрийг даван туулахад зорилтот бүлгийнхнийг хэрхэн оролцуулж болох талаар олон нийттэй хамтран ажиллах
- Хотын захиргаа нь Улаанбаатар хотын төсвийн хуваарилалтад илүү сайжруулсан бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тусгахын тулд ажиллах, коллектив тохиролцоо, хэлэлцээр хийх байгууллагуудыг (жишээ нь эмэгтэйчүүдээр удирдуулсан) байгуулж, өргөжүүлэхэд шаардагдах санхүүжилтээр хангах хэрэгтэй.

1 Удиртгал

1.1 Үндэслэл

Монгол Улсад сүүлийн жилүүдэд хотжилт хурдацтай явагдаж байгаа бөгөөд нийслэл Улаанбаатар хот хамгийн хурдан өргөжин тэлж байна. 2018 оны байдлаар улсын хүн ам 3,238,479 байсан бөгөөд 2025 он гэхэд Улаанбаатар хотын хүн ам 1.7 саяд хүрэх урьдчилсан тооцоо байна (Singh 2017). 2015-2017 оны хооронд хүн амын нягтрал 48 хувиар өссөн бөгөөд хүн амын өсөлтийн гол шалтгаан нь сүүлийн хорин жилийн хөдөөгөөс хот руу шилжих хөдөлгөөн юм. Хөдөөгөөс Улаанбаатар хот руу шилжин ирэгсдийн дийлэнх нь гэр хороололд амьдардаг бөгөөд хотын тэлэлтийн 87% нь гэр хороололд явагдсан гэсэн тооцоо бий (Singh 2017). Гэр хороололд 800,000 оршин суугч амьдардаг бөгөөд энэ нь Улаанбаатар хотын нийт хүн амын 60%-ийг эзэлж байна.

НҮБ-ын онцолсноор, хотжилт хурдацтай явагдах нь хувь хүний болон нийгмийн сайн сайхан байдлыг сайжруулах боломжийг нээж өгдөг (Palanivel 2017). Жишээлбэл, Улаанбаатар хот нь Монгол Улсын ДНБ-ий 40-өөс дээш хувийг бүрдүүлж, хөдөө орон нутгийн иргэдээс харьцангуй залуу, хөдөлмөрийн насны иргэд амьдарснаар ажлын байрыг нэмэгдүүлэх, ядуурлыг бууруулах боломжоор хангадаг.

Гэсэн хэдий ч эдгээр боломж нь хотын ядуурал, тэгш бус байдал, дэд бүтэц, орон сууцны хүрэлцээ зэрэг асуудлуудтай нягт уялдаатай. Сүүлийн жилүүдэд Улаанбаатар хотын гэр

хорооллын оршин суугчдын дунд ядуурал газар авсан нь ихээр анхаарал татах болсон. Үндэсний статистикийн хороо (ҮСХ), Дэлхийн банкны мэдээлснээр хотын амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн эзлэх хувь 2016 онд 62.1%-иас 2018 онд 63.5% болон нэмэгдэж, эдгээр иргэдийн 40 гаруй хувь нь Улаанбаатарт амьдарч байна (World Bank 2019). Цаашилбал, Дэлхийн банкнаас Улаанбаатар хотын ядуурлын талаар хийсэн судалгаагаар гэр хороолол нь ажилгүй, бага боловсролтой өрх толгойлогчийн тоо, мөн нийгмийн халамж болон хувийн хэвшлийн цалингаас хамгийн их хамааралтай иргэдийн тоогоор тэргүүлж байна (Singh 2017).

Судалгаанаас харахад гэр хороололд амьдарч буй зорилтот бүлгийн иргэд нийгмийн дэд бүтэц болон үйлчилгээний тархалт, хуваарилалтын зөрүүтэй байдалд хамгийн их хэмжээгээр, мөн хамгийн тэгш бусаар өртдөг бүлэг байдаг. Энэ нь тэдний боломжийг хаагдуулж, амьдралын чанарыг бууруулдаг. Ялгаатай бүлгүүдийн хувьд өөр өөр сорилт бэрхшээлүүдтэй тулгардаг ба зохих интервенц, арга хэмжээг яаралтай боловсруулж, зорилтот бүлгүүдэд хүргэхгүй тохиолдолд, тэд энэхүү байдалдаа хадагдан үлдэх эрсдэлтэй байдаг. Тухайлбал, гэр хороололд амьдарч буй өндөр настнууд нь ядууралд хамгийн ихээр өртөх магадлалтай бүлэгт тооцогддог бол залуучуудын хувьд ажилгүйдлийн асуудал түгээмэл байна. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд биет болон нийгмийн хүртээмж хамгийн бага хүрч байхад, шилжин ирэгсэд гадуурхагдах, ядууралд өртөх эрсдэлтэй, бага орлоготой ганц бие өрх толгойлогчдын хувьд ажил эрхлэлтийн хүртээмжийн асуудал тулгардаг.

Хотын ядуурал, тэгш бус байдлын асуудлуудыг чанартай төрийн үйлчилгээ, гэр хорооллын зорилтот бүлэг тус бүрийн онцлогт тааруулан боловсруулсан интервенцээр шийдвэрлэх боломжтой. Төрийн үйлчилгээгээр хангах нь тэгш нийгмийг бүтээхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. ‘Чанартай’ төрийн үйлчилгээ гэдэг нь төлөвлөлтийн шатнаас, хэрэгжүүлэлт, мониторингийн шат хүртлээ хүрэлцээтэй, хүртээмжтэй, худалдан авахад үнийн хувьд боломжийн, хариуцлагатай мөн жендэрийн мэдрэмжтэй үйлчилгээ юм (ActionAid Vietnam 2015). Гэвч ихэнх хөгжиж буй орнуудад төрийн үйлчилгээ үзүүлэх нөөц бололцоо хангалтгүй байдгаас зорилтот бүлгүүдийн эрхийг бүрэн хангаж чаддаггүй. (ActionAid 2018). Төрийн үйлчилгээний загвар, хэрэгжүүлэлтийн хэлбэр нь эмэгтэйчүүд болон эрэгтэйчүүдийн буурай, хамааралтай байдлыг нэг бол улам муутгах эсвэл тэдний амьдралыг сайжруулахад чухал нөлөө үзүүлдэг (ActionAid Vietnam 2015). Тиймээс төрийн үйлчилгээний загвар, хэрэгжилт нь жендэрийн мэдрэмжтэй бөгөөд зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээ шаардлагыг хангадаг байх нь нэн чухал юм.

Үүнтэй холбоотойгоор төрийн үйлчилгээ, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ авахад төрийн захиргааны процедурын анхдагч шатны байгууллага гэдгээрээ хороод гол үүргийг гүйцэтгэн оролцдог. Хороод иргэдэд төрийн үйлчилгээ, нийгмийн халамжийн талаар мэдээлэл өгөхөөс гадна оршин суух тодорхойлолт олгох гэх мэт тодорхой үйлчилгээнүүдийг үзүүлэх анхан шатны албан хаагч болдог (World Bank 2017). Одоогоор хороодод архив, газрын алба, нийгмийн халамж, бүртгэлийн анхан шатны үйлчилгээг процесс хийх механизм байхгүй байна. Тиймээс Швейцарын хөгжлийн агентлаг (ШХА) болон Азийн сан (АС) хамтран Хотын засаглал төслөөр дамжуулан эдгээр үйлчилгээнүүдийн төвлөрсөн байдлыг задалж, хороодын түвшинд үзүүлэх боломжтой болгох ажлуудыг санаачлан хийж байна¹.

Өнөөг хүртэл гэр хорооллын ядууралд нөлөөлөгч гол хүчин зүйлсийг тодорхойлох зорилгоор олон судалгаа хийгдсэн байдаг. Жишээлбэл, Дэлхийн банк хотын ядуурлын талаар нарийвчилсан шинжилгээ хийсэн бол ШХА болон АС нь гэр хороолол дахь цэвэр, бохир ус, хог хаягдал, эрүүл мэнд болон боловсрол гэх мэт хотын үндсэн үйлчилгээний үнэлгээг хийжээ. Мөн

¹ Тухайлбал дараах үйлчилгээнүүд: ажилласан жилийг тодорхойлох; нотариатаар өмнө батлуулсан бичиг баримтын лавлагаа; орон сууц өмчлөлтийн тодорхойлолт.

Азийн хөгжлийн банк жендэрт суурилсан хүчирхийллийн судалгааг гэр хорооллуудад явуулсан бол бусад судалгааны хүрээлэнгүүд ерөнхий захиргааны үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаануудыг Улаанбаатар хотын иргэдийн дунд, мөн бодлогын түвшинд жендэрийн үнэлгээнүүдийг тус тус хийж байжээ. Гэвч төрийн үйлчилгээ, тэр дундаа төрийн захиргааны үйлчилгээг хүртэхэд зорилтот бүлгүүдэд тулгардаг хүндрэл бэрхшээлүүд, эдгээр нь жендэрт тулгуурласан байдаг эсэх талаар өдий хүртэл тодорхой хариултгүй байсаар байна. Түүнээс гадна иргэдийн нийгэм эдийн засгийн хүчин зүйлүүд (эрэлт талдаа) болон үйлчилгээний загвар, хэрэгжилтийн чанартай холбоотой хүчин зүйлүүд нь (нийлүүлэлт талдаа) эдгээр бэрхшээлд хэрхэн нөлөөлж байдаг, эдгээр хүчин зүйл хоорондоо хэрхэн харилцан нөлөөлж байдаг талаар судлагдаагүй байна. Энэ нь дээрх хязгаарлалтуудын жендэрийн болон харилцан үйлчлэлийн мөн чанарыг тоон болон чанарын дата мэдээллийн тусламжтайгаар илүү сайн ойлгох хэрэгцээ шаардлагыг улам илүү тодотгож өгч байгаа бөгөөд ингэснээр төрийн үйлчилгээний бодлого, хэрэгжилтийн түвшинд дээрх хязгаарлалтуудыг шийдэх боломжтой болох юм.

Энэ хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан үзсэний үндсэн дээр, НЗДТГ, Швейцарын хөгжлийн агентлаг, АС-гийн Хотын засаглал төсөлтэй хамтран Улаанбаатар хотын зорилтот бүлгийн иргэдийн дунд төрийн үйлчилгээний хүртээмжийн жендэрийн үнэлгээг хийх ажлыг IRIM судалгааны хүрээлэнд захиалан гүйцэтгүүлсэн болно.

Энэхүү тайлан нь зорилтот бүлгүүдийн хувьд хорооны түвшинд төрийн үйлчилгээг хүртэхэд учирч буй бэрхшээлийн талаар эмпирик тоон мэдээллээр хангахын сацуу иргэдийн (эрэлт) болон төрийн үйлчилгээний хэрэгжилт (нийлүүлэлт) талаас анхаарах хүчин зүйлсийн тодорхойлсноороо онцлог юм. Түүнчлэн уг тайланд НЗДТГ-т жендэрийн тэгш байдлыг дэмжих, зорилтот бүлгүүдэд төрийн үйлчилгээ авахад учирдаг бэрхшээлүүдийг бууруулахад чиглэсэн боломжит арга хэмжээний талаарх зөвлөмжийг өглөө.

1.2 Зорилт

Энэхүү судалгааны зорилго нь (i) төрийн захиргааны тодорхой үйлчилгээнүүдийг авахад гэр хорооллын зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлүүд, хүртээмжийн одоогийн түвшинг тодорхойлох; (ii) хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй хүчин зүйлсэд гүнзгийрүүлсэн шинжилгээ хийх; (iii) эдгээр үйлчилгээнд жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээ хийх; (iv) НЗДТГ-т төрийн үйлчилгээг боловсруулахдаа жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдлын зарчмуудыг тусгахад нь санал зөвлөмж өгөх явдал юм.

Уг судалгааны хүрээнд дараах гол асуултуудад хариулахыг зорилоо:

1. Төрийн захиргааны үйлчилгээний хүртээмж, хүрэлцээтэй холбоотой ямар бэрхшээлүүд байна вэ?
2. Төрийн захиргааны үйлчилгээний загвар, хэрэгжилт нь жендэрийн мэдрэмжтэй юу?
3. Эрэлттэй холбоотой ямар хүчин зүйлс эдгээр бэрхшээлд нөлөөлж байна вэ?
4. Нийлүүлэлттэй холбоотой ямар хүчин зүйлс эдгээр бэрхшээлд нөлөөлж байна вэ?
5. Энэхүү бэрхшээлүүдийг бууруулж, холбогдох хүчин зүйлийг багасгахын тулд юу хийх шаардлагатай вэ?

1.3 Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт

Дээрх судалгааны асуултуудад хариулахын тулд төрийн захиргааны үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийг үнэлэх судалгааны аналитик хүрээг боловсруулсан. ActionAid 2018-д тодорхойлсон ЖМТҮ болон UN-Women (2016)-ын боловсруулсан тэгш байдалд төвлөрсөн, жендэрийн мэдрэмжтэй үнэлгээний аргыг суурь болгон үнэлгээний 6 шалгуур үзүүлэлтийг боловсрууллаа.

Дэд шалгуурууд нь төрийн үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийн бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг тусгасан хэд хэдэн мэдэгдэл, асуултуудаас (Хавсралт 3) бүрдэнэ.

Норматив мэдэгдлүүд (дэд шалгууруудыг илэрхийлэх), асуумж дахь олон сонголтот асуултууд, мэдлэг шалгах тестүүд, төрийн албан хаагчдаас цуглуулсан ярилцлагын мэдээлэл зэргийг ашиглан ашиглан судалгааны тодорхой дүрмүүдийг боловсруулсан. Чанарын болон тоон мэдээллийн хүрээг хэрхэн илэрхийлж байгаа болон ЖМТҮ-н хүрээнд хэр нийцэлтэй байгаагаар үзүүлэлтүүдийг эрэмбэлсэн. Үүнийг ‘

Хавсралт 3. Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт болон дүрэм ’-ээс харна уу. Эдгээр дүрмийн багцуудыг ашиглан ЖМТҮ-ний аргачлалд нийцэж байгаагаар нь тухайн үзүүлэлтийг *Суурь*, *Дунд*, *Сайн* гэсэн 3 түвшинд ангиллаа. Ингэснээр үнэлгээ нь уншигчид аль үзүүлэлт нь хамгийн өндөр эсхүл хамгийн бага нийцэлтэй байгаа талаар тодорхой ойлголт өгөх юм. Хүснэгт 1-д төрийн үйлчилгээний хүртээмжид нөлөөлөх хүчин зүйлс болон зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлийг хэрхэн тодорхойлохыг харуулав.

Хүснэгт 1. Төрийн үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээний шалгуур үзүүлэлтүүд

Хэмжүүр	Шалгуур үзүүлэлтийн тодорхойлолт	Дэд шалгуур үзүүлэлт
Хүрэлцээ	Хүрэлцээ Төрийн үйлчилгээний нийлүүлэлт нь тоон утгаараа хүрэлцээтэй эсэх, зорилтот бүлгүүдийн хувьд эдийн засгийн хувьд хүртэх боломжтой эсэх	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тухайн үйлчилгээг иргэдэд хүргэх хангалттай тооны төрийн албан хаагч байгаа эсэх 2. Ажлын цагаар төрийн албан хаагчид ажлын байран дээрээ байдаг эсэх 3. Зорилтот бүлгийн хувьд тухайн үйлчилгээ нь төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх.² 4. Зорилтот бүлгийн хувьд тухайн үйлчилгээ нь цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх 5. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийг зорилтот бүлгийнхэн авах боломжтой эсэх
Хүрэмж	Мэдлэг ³ Албан хаагчид нь жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдал, хүн төвт зарчим, зорилтот бүлгүүдийн ялгаатай хэрэгцээ шаардлагын талаар мэдлэгтэй байх	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зорилтот бүлгийнхэн төрийн үйлчилгээ авахтай холбоотой өөрсдийн эдлэх эрхийнхээ талаар мэдлэгтэй эсэх 2. Зорилтот бүлгийнхэн үйлчилгээний талаар мэдээлэлтэй (шаардлагатай бичиг баримтууд, үйлчилгээг хаанаас авах, мэдээлэл авах арга зам) эсэх. 3. Албан хаагчид зорилтот бүлгийнхний ялгаатай хэрэгцээ шаардлагуудын талаар мэдлэгтэй эсэх. 4. Албан хаагчид жендэрийн тэгш байдлын талаар ойлголт, мэдлэгтэй эсэх. 5. Албан хаагчид жендэрийн мэдрэмжийг хэрэгжүүлэх талаар сургалт, зааварчилгаа авдаг эсэх 6. Албан хаагчид одоогийн ажиллаж буй албан тушаал дээрээ хангалттай туршлага хуримтлуулсан эсэх
	Хандлага, харилцаа Жендэр болон бусад үндэслэлээр ялгаварлан	<ol style="list-style-type: none"> 7. Албан хаагчид зорилтот бүлгийнхэнд хүндэтгэлтэй хандаж, зүй ёсоор харьцдаг эсэх

² Төрийн үйлчилгээний хуваарилалт нь хэн төлбөрийн чадвартай байна гэдгээс үл хамааран хэрэгцээ шаардлагад тулгуурласан байх ёстой. (ActionAid 2018).

³ Мэдлэг нь жендэрийн мэдрэмжийг түгээмэл болгох суурь болж өгдөг (Swedish Gender Mainstreaming Support Committee 2007).

	<p>гадуурхахгүй байх зарчим. Албан хаагчид жендэр, соёлын мэдрэмжтэй байх.</p>	<p>8. Албан хаагчид болон зорилтот бүлгийн иргэд үйлчилгээ хүртэх болон хүргэхдээ аливаа жендэрийн ялгаварлалд өртдөггүй байх</p> <p>9. Өрхүүдэд жендэрийн хязгаарлалт (өрх дотор гүйцэтгэх үүргийн хувьд) байхгүй байх</p> <p>10. Үйлчилгээнд хүйс, хэл, шашин шүтлэг, улс төрийн үзэл бодол, иргэншил, үндэс угсаа, хөгжлийн бэрхшээл болон бусад ямар ч шалтгаанаар ялгаварлан гадуурхалт байхгүй байх</p>
	<p>Биет хүртээмж Дэд бүтэц, тээвэр, олон нийтийн орчин нь аюулгүй, хүрэх, нэвтрэхэд хялбар</p>	<p>11. Төрийн үйлчилгээний байршил, зай зэрэг нь зорилтот бүлгүүдийн шаардлагад нийцсэн эсэх</p> <p>12. Төрийн үйлчилгээний байршил (зам, тээврийн хэрэгсэл) аюулгүй, хүртээмжтэй (зорилтот бүлгийнхэн аливаа аюул занал, дарамтад өртдөггүй) эсэх</p> <p>13. Үйлчилгээ үзүүлэх газрууд (хорооны байр) хөгжлийн өөр өөр бэрхшээлтэй хүмүүст хүртээмжтэй (жишээ нь дохионы хэлний орчуулга, налуу зам болон бусад хэрэгцээт зүйлс) эсэх</p> <p>14. Ажлын байр нь хэрэглэгчдэд ээлтэй (ариун цэврийн өрөөтэй, сандал суудал, хувийн орон зай) эсэх</p>
Засаглал	<p>Хариуцлага Албан хаагчдын хувьд шийдвэрээ тайлбарлаж, ажлын гүйцэтгэлээрээ ямар нэгэн хэлбэрээр урамшуулал, эсвэл шийтгэл хүртдэг албан харилцаа</p>	<p>15. Тухайн засаг захиргааны нэгж нь тайлан, бүртгэл жендэрийн хувьд ангилж, задалсан тоон мэдээллийг цуглуулж ашигладаг эсэх</p> <p>16. Засаг захиргаа нь зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлдог (олон нийтийн сонгог, судалгаа хийх гэх мэтээр) эсэх</p> <p>17. Засаг захиргаа нь тайлан, гүйцэтгэлийн үнэлгээндээ зорилтот бүлгийнхний нөхцөл байдалд гарсан өөрчлөлтүүдийг харгалзан үздэг эсэх</p> <p>18. Зорилтот бүлгийнхэнд дуу хоолойгоо хүргэж, санал бодлоо илэрхийлэх санал гомдлын механизм тухайн засаг захиргааны нэгжид байдаг эсэх</p>
	<p>Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт Жендэрийн хэрэгцээ шаардлагад зориулсан төлөвлөгөө, хөтөлбөр боловсруулалт, төсөвлөлт гэсэн давтагдах үйл явц</p>	<p>19. Хэрэгцээний оролцоот үнэлгээ гэдэг нь төсвийн төлөвлөлтөд зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээг тусгасан байхыг хэлнэ.</p> <p>20. Тэгш байдалд анхаарсан, жендэрийн мэдрэмжтэй үйл ажиллагаанд төсөв хуваарилах (зорилтот бүлгүүдэд чиглэсэн)</p> <p>21. Орон нутгийн төсвүүдийг жендэрээр задалсан байх</p> <p>22. Засаг захиргаа нь зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээ шаардлагад хариу өгөх бүхэн эрхтэй байх</p>



Энэхүү судалгааны ажлын хүрээнд авч үзэж буй *жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээ* (ЖМТҮ) гэдэг нь “нийгэм дэх эрэгтэй, эмэгтэй болон бусад хүмүүсийн практик, стратегийн хэрэгцээнд нийцсэн үйлчилгээ юм. Энд жендэрийн бүлгүүдийн ялгаатай хэрэгцээнд хийсэн дүн шинжилгээний үр дүнд тухайн үйлчилгээний загвар, боловсруулалтын процесс, нөөц баялгийн хуваарилалт, үйлчилгээний байршил, хэрэгжилтийн асуудлуудыг тусгадаг” (ActionAid 2018). *Хүртээмжийг* тодорхойлохдоо биет болон нийгмийн хүртээмжийг (албан хаагч, иргэдийн мэдлэг, хандлага) хоёуланг нь авч үзлээ. Биет хүртээмж гэдэг нь төрийн үйлчилгээний байршил, хэрэглэгч бүлгүүдэд хэр зайтай байгааг илэрхийлэхээс гадна хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хэр хүртээмжтэй байгааг харгалзан үздэг. Нийгмийн хүртээмж нь нийгмийн хандлага, гутаан доромжлол, алагчлал зэргээр илэрдэг гүн гүнзгий тогтсон жендэрийн тэгш бус байдал, төрийн үйлчилгээний ажилтнуудын хувийн ялгаварлалттай үзэл зэрэгт анхаарал хандуулдаг (ActionAid 2018). *Төрийн үйлчилгээний загвар* гэдэг нь төрийн үйлчилгээний бодлого, төлөвлөгөө, төсөв хэрэгжүүлэлтийн үйл явц зэрэгт хэрэглэгддэг хандлага, зарчмуудыг хэлнэ. Энэхүү судалгаагаар төрийн үйлчилгээний загвар нь ил тод, жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт, хариуцлага, төвлөрлийг бууруулах гэх мэт ардчилсан засаглалын зарчмуудыг хэр хэмжээнд агуулж, нэвтрүүлсэн байгааг судалж үзсэн. *Зорилтот бүлэг* гэдэг нь өөрсдийн онцлог ижилсэл, нийгмийн нөхцөл байдлаасаа болоод ядуурал, нийгмээс гадуурхагдах, төрийн үйлчилгээг хүртэж чадахгүй байх гэх мэт нийт хүн амын дунджаас илүү таагүй байдалд өртөх эрсдэл өндөртэй бүлгүүдийг хэлнэ (Singh 2017).

1.4 Арга зүй

Энэ судалгаа нь төрийн албан хаагчид болон иргэдийн хоорондын харилцааг үнэлэхэд (жишээ нь захиргааны хариуцлага) чиглэсэн учраас сонгуулийн процесс, улс төрийн сэдэв, өрсөлдөөн зэрэг улс төрийн хариуцлагын талаар үнэлгээг гаргаагүй болно. Судалгааны гол оролцогчид:

- **Иргэд болон үйлчилгээ хүртэгчид:** залуус, ахмад настнууд, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, амьжиргааны баталгаажих түвшнээс доогуур орлоготой иргэд, ганц бие өрх толгойлсон иргэд, шилжин суурьшигчид, ЛГБТИКИК иргэд (Хавсралт 1.).
- **Төрийн албан хаагчид:** Хорооны засаг захиргаа, дүүргийн засаг даргын тамгын газрын нэг цонхны үйлчилгээ, иргэдэд үйлчлэх төвүүд (Дүнжингарав, Мишээл, Драгон, Оргил худалдааны төв), НЗДТГ.

Энэхүү судалгаанд дараах анхдагч мэдээллүүдийг ашигласан. Үүнд:

Төрийн захиргааны үйлчилгээний хүртээмж, тэдгээрийн жендэрийн мэдрэмжтэй байдлын талаар иргэдээс асуумж судалгааны аргаар мэдээлэл цуглууллаа. Судалгаанд Улаанбаатар хотын гэр хорооллын 7 дүүргийн 11 хорооны нийт 385 оролцогч хамрагдсан. Хороодыг дараах шалгуур үзүүлэлтүүдийн дагуу сонгосон (Хүснэгт 2-т үзүүлэв):

- Гэр хорооллын хороод (Ажлын даалгаврын дагуу)
- ХЗТ-д хамрагдаж буй зорилтот хороод (87 хороо)⁴
- Зорилтот бүлгүүдийн нягтралын зураглал (АС, НЗДТГ болон ШХА-ийн эмзэг бүлгүүдийн зураглал тайлан 2017 зэргийг ашигласан).
- Хороо/гэр хорооллуудын байрлал: төвийн, дундын, захын гэр хороолол⁵

Хүснэгт 2. Түүвэрт хамрагдах хороодын сонголт

#	Дүүрэг	ХЗТ-ийн хороо	Төрөл		Байрлал		Бүлгүүдийн нягтралын зураглал		
			Гэр	Холимог	Дундын	Захын	Ганц бие өрхийн тэргүүнтэй өрх	Амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой өрхүүд	Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс
1	Налайх	4					384	537	286
2		7					278	101	192
3	Баянгол	22					181	291	259
4	Баянзүрх	8					280	235	266
5	Сонгинохайрхан	11					114	156	264
6		24					263	471	174
7	Сүхбаатар	18					95	300	99
8	Хан-Уул	7					315	987	232
9		16					191	125	184
10	Чингэлтэй	16					717	368	335
11		17					397	447	400

Байршил бүрийн хувьд түүврийн хэмжээг тодорхойлсны дараа, бүлэг тус бүрээс судалгаанд оролцогчдын тоог тодорхойлсон. Бүлэг бүрд ногдох хүний тоог гаргахдаа пропорциональ, давхраат түүвэрлэлтийн аргыг ашиглалаа. Мөн судалгаанд оролцогчийг сонгох шалгуурыг ашигласан болно (Хавсралт 2-ыг үзнэ үү).

- 20 албан хаагчийн (хороо, дүүрэг, хотын түвшинд) дунд хагас бүтэцтэй ярилцлага (ХБЯ) зохион байгуулсан. Түүнчлэн зорилтот бүлгүүдэд үйлчилгээ үзүүлэх талаар тэдний ялгаатай

⁴ Хороодыг 2014 онд хэрэгжүүлсэн ‘Эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын индекс’ судалгаанд орчин, дэд бүтэц, нийгмийн болон хүний хөгжил, эдийн засаг ба засаглал зэрэг үзүүлэлт дээр хангалтгүй үнэлгээтэй хороодоос сонгосон (TAF 2015).

⁵ “Хот нь гэр хорооллыг байршил, инженерийн дэд бүтцэд холбогдсон/холбогдох боломж, орон сууцны төрөл зэргээр нь төвийн, дундын, захын гэр хороолол гэсэн 3 бүсд ангилдаг. Уг албан ёсны ангиллын дагуу төвийн гэр хороолол нь төвлөрсөн инженерийн дэд бүтцэд холбогдох боломжтой бөгөөд өндөр болон дунд давхар барилгаар дахин төлөвлөхөөр төлөвлөсөн байна. Дундын бүсийн гэр хорооллыг нам болон дунд давхрын барилгаар дахин төлөвлөхөөр төлөвлөсөн ба инженерийн хэсэгчилсэн шугам сүлжээнд холбогдох аж. Захын гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийг бие даасан дэд бүтэцтэйгээр газар өөрчлөн зохион байгуулах аргаар, үе шаттайгаар хэрэгжүүлэхээр төлөвлөсөн” (Singh 2017).

байр суурь, тодорхой туршлагын талаарх мэдээллийг олж авахын тулд нээлттэй асуултуудыг ярилцлагад оруулсан.

- 74 албан хаагчийн дунд жендэр болон бусад тэгш байдлын зарчмын талаарх мэдлэг, хандлагыг нь үнэлэх зорилгоор мэдлэгийн тест авсан.
- Ажиглалт болон хяналтын хуудас: Судлаачид төрийн үйлчилгээний 15 байранд (хороо, дүүрэг, хотын түвшинд) ажиглалт хийж, хяналтын хуудас бөглөсөн. Хяналтын хуудсанд төрийн үйлчилгээний байрнуудын гаднах болон доторх биет хүртээмжийг үнэлэх асуултууд багтсан. Ингэхдээ төрийн үйлчилгээний барилга байгууламжид хуулийн дагуу тавигддаг хүртээмжтэй байдлын үндсэн шаардлагуудад байгаа эсэхийг үнэлсэн.
- Судалгаанд холбогдох хууль тогтоомж, бодлогын бичиг баримтууд, жилийн тайлан, үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гэх мэт хот болон хорооны түвшний баримт бичгүүдийг ашигласан. Нийт 8 хороо өөрсдийн төлөвлөгөө, төсөв, хэрэгжилтийн тайлангаа хуваалцаж, ашиглууллаа.

Судалгааны гол шинжилгээний арга нь хүчин зүйлийн шинжилгээ байв. Эрэлт талаас зорилтот бүлгийнхний (төрийн үйлчилгээний хүртээмж, жендэрийн мэдрэмжтэй байдлын талаарх) ойлголтын мэдээллүүдийг тоон шинжилгээний аргаар шинжлэн үзлээ. Харьцуулсан хүснэгтийн болон хоёр хувьсагчийн шинжилгээний аргаар жендэрийн ялгаатай болон тэгш байдлуудыг (эрэгтэй эмэгтэйчүүдийн хоорондох ялгаатай болон нийтлэг талууд) тодорхойлсон. Нарийвчилсан шинжилгээг энэ тайлангийн 5-р хавсралтад үзүүлэв.

Жендэрийн ялгаа (болон тэгш байдал) болон эдгээрийн бусад нийгмийн маркеруудтай (жишээ нь, судалгаанд оролцогчдын субъектив үнэлгээний дагуу тэдний орлого, үндэс угсаа, бэлгийн чиг хандлага гэх мэт) хэрхэн огтлолцож буйг олон хувьсагчийн шинжилгээний аргаар шинжилсэн. Судалгаанд оролцогчдын олонх нь эмэгтэйчүүд байсан учраас бодит үр дүнг гаргаж авахын тулд судалгааны үр дүнгүүдийг жигнэж тооцооло (жендэрийн жинг эмэгтэйчүүдийн хувьд 0.73, эрэгтэйчүүдийн хувьд 1.68-аар тооцсон). Жендэрийн үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг 4-оноот Лайкерт шкалаар тооцоолсон. Үзүүлэлт тус бүрийн голч оноонуудыг өөр өөр нийгмийн маркеруудтай харьцуулан дүн шинжилгээ хийсэн. Сонирхолтой үр дүн гарсан тохиолдолд чанарын мэдээлэл ашиглан илүү гүнзгийрүүлэн шинжиллээ.

Зарим нэг практик бэрхшээлийн улмаас судалгаанд цөөн тооны хязгаарлалт байгаа гэдгийг тэмдэглэх нь зүйтэй. Тухайлбал:

- Энэ тайлан нь төрийн захиргааны үйлчилгээний талаар улс төр, засгийн газар болон төрийн албатай холбоотой нарийвчилсан үнэлгээ өгч чадахгүй. Судалгаа нь иргэд, төрийн албан хаагчдын хоорондох харилцааг голлон авч үзсэн.
- Энэхүү судалгаа нь төрийн захиргааны үйлчилгээ бүрийн ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх зорилгогүй болно. Мөн судалгаагаар эрүүл мэнд, боловсрол, цагдаа, ус, цахилгаан зэрэг төрөөс үзүүлдэг үндсэн үйлчилгээнүүдийг хамруулаагүй болно.
- Энэхүү судалгаа нь гэр хорооллын зорилтот бүлгийн иргэдийг (өмнө нь төрийн захиргааны үйлчилгээг авч байсан) зориудаар түүвэрлэн судалсан болохыг анхаарах хэрэгтэй. Тиймээс төрийн захиргааны үйлчилгээний хүртээмж тэдний хувьд бусад нийгэм-эдийн засаг/хүн амын бүлгүүдтэй харьцуулахад аль түвшинд байгааг үнэлэхэд хүндрэлтэй юм.
- Эмзэг байдал, жишээ нь эмзэг бүлэг нэр томъёо нь зохистой эсэх, энэ бүлэгт хэнийг хамруулах, хэнийг хамруулахгүй байх, энэ нь бүлэг хүмүүст өгсөн сөрөг утга бүхий шошго мөн эсэх талаар маргаан өрнөсөөр байгааг мөн энд дурдах нь зүйтэй.

2 Контекст

2.1 Жендэрийн мэдрэмж, төрийн үйлчилгээнд тэгш байдлыг хангах бодлогын контекст

Жендэрийн мэдрэмжтэй, тэгш байдлыг хангахад чиглэсэн төрийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлыг Монгол Улсын Тогтвортой хөгжлийн үзэл баримтлал (2016-2030 он), Хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн тухай хууль (ХБТТХ) (2015 он), Жендэрийн эрх тэгш байдлыг хангах тухай хууль 2017-2021, Төрийн албаны тухай хууль (2017) гэх мэт Монголын гол хууль тогтоомжууд, бодлогын бичиг баримтуудад тусгасан байдаг. Монгол улс нь жендэрийн тэгш байдлыг хангахтай холбоотой харьцангуй сайн хууль эрх зүйн орчинтой бөгөөд олон улсын өмнө хүлээсэн үүрэг хариуцлага нь жендэрийн тэгш байдлыг хангаж, нэвтрүүлэхэд хүчтэй үндэс суурь болж өгдөг. Монгол улс нь хүний эрх, жендэрийн тэгш байдлыг хангах хэрэгслүүдийг соёрхон баталж, үндэсний хууль тогтоомжоо эдгээр шаардлагуудад нийцүүлэн боловсруулснаараа олон улсын хүний эрхийн зарчмуудыг хүлээн зөвшөөрдөг орон юм⁶.

Олон улсын чиг хандлага, үндэсний хууль эрх зүйн орчинтой уялдуулан Монгол Улсын Засгийн газар дараах зорилтуудыг дэвшүүлсэн байна:

- Төрийн албаны ур чадварыг сайжруулах; төрийн үйлчилгээг шуурхай, үр дүнтэй, ил тод болгох.
- Ахмад настан, ганц бие өрх толгойлсон иргэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, залуучууд, бага орлоготой гэр бүлд чиглэсэн хууль эрх зүйн орчин, нийгмийн халамж, хамгаалал, төрийн үйлчилгээг сайжруулах.

Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөрт (ЗГҮАХ 2016-2020) зорилтот бүлгүүдэд чиглэсэн 'ганц бие эмэгтэй/эрэгтэй өрхийн тэргүүн бүхий өрхүүдэд төрийн дэмжлэг үзүүлэх хууль эрх зүйн орчныг сайжруулах' гэх мэт нийгмийн хөгжлийн үйл ажиллагаатай холбоотой зорилтуудыг тусгасан байна. Энэхүү ЗГҮАХ-т төрийн үйлчилгээ, иргэдийн оролцоог цахим засаглалаар дамжуулан сайжруулах, түргэн шуурхай, хүнд сурталгүй төрийн үйлчилгээгээр иргэдийг хангах гэх мэт зорилтуудыг багтаасан байна. Сүүлийн жилүүдэд үр дүнтэй төрийн үйлчилгээг хэрэгжүүлэхийн тулд зарим үйлчилгээг тухайн орон нутгийн засаг захиргааны байгууллага нэгжээс (хороо, дүүргийн түвшинд) авдаг байхаар шийдвэрлэж, төвлөрлийг бууруулан ажиллаж байна.

ХБТТХ, болон Засгийн газрын тухай хуульд (1996) заасны дагуу орон нутгийн бодлогын зорилтуудыг улсын бодлогын зорилтуудтай уялдуулан тодорхойлох ёстой. Үүнтэй холбоотойгоор НЗДТГ дараах баримт бичгүүдийг боловсруулсан:

- Нийслэлийн засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын захирагчийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө (2016-2020)
- Эдийн засаг, нийгмийг хөгжүүлэх үндсэн чиглэл (2019)
- Улаанбаатар хотын урт хугацааны хөгжлийн зорилтууд (2030 оны ТХЗ-уудад тулгуурласан драфт).

⁶ Жишээлбэл, Монгол улс Иргэний болон улс төрийн эрхийн тухай олон улсын пакт, Эдийн засаг, нийгэм, соёлын эрхийн тухай олон улсын пактыг соёрхон баталсан бөгөөд Олон улсын хөдөлмөрийн байгууллагын бүх хөдөлмөрийн тухай суурь конвенцууд болон Эмэгтэйчүүдийг алагчлах бүх хэлбэрийг устгах тухай конвенцэд гарын үсэг зуран нэгдсэн байдаг.

- ‘Жендэрийн үндэсний хорооны нийслэл дэх салбар хороо байгуулах тухай’ Улаанбаатар хотын засаг даргын А/654 тоот захирамж (2015).
- ‘Хот болон дүүргийн түвшинд Жендэрийн дэд хөтөлбөр боловсруулах ажлын хэсгүүд байгуулах тухай’ Улаанбаатар хотын засаг даргын А/910 тоот захирамж (2018).

Хэдийгээр жендэртэй холбоотой бие даасан захирамж, тогтоолуудыг Улаанбаатар хотын засаг дарга гаргасан боловч тэдгээр нь (мөн холбогдох зарчмууд нь) Улаанбаатар хотын үндсэн удирдамж баримт бичиг болох Эдийн засаг, нийгмийг хөгжүүлэх үндсэн чиглэлд бүрэн тусгагдаагүй байна. Үндсэн чиглэлд ‘Жендэрийн тэгш байдлыг хангах үндэсний хөтөлбөр’-ийг хотын түвшинд хэрэгжүүлэх тухай заалт (16.19) багтсан байна. Саяхан хийсэн судалгаагаар (Sharkhuu 2019) Жендэрийн эрх тэгш байдлыг хангах тухай хууль, Үндэсний хөтөлбөрийн хэрэгжилт нь тогтмол байнгын бус, ихэвчлэн тайлагнах зорилгоор л ашиглагдаж байгаа нь тогтоогдсон байна. Түүнчлэн Үндсэн чиглэлийг хянан үзэхэд дараах зүйлсийг илрүүлсэн байна:

- Жил бүрийн Эдийн засаг, нийгмийг хөгжүүлэх үндсэн чиглэлд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, залуус, өндөр настан, амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд гэх мэт зорилтот бүлгийнхэнтэй холбоотой зорилтуудыг багтаасан байна.
- Гэвч, шилжин ирэгсэд, ЛГБТИК хүмүүс гэх мэт бусад бүлгүүдийн талаар дурдаагүй.
- Залуустай холбоотой зорилтуудыг ажил эрхлэлт, мэргэжлийн боловсролыг дэмжих үйл ажиллагаануудаар хязгаарласан байна.
- Жендэрийн мэдрэмжтэй үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотой заалтууд нь зөвхөн эмэгтэйчүүдийн эрхэлж буй бизнесүүдийг дэмжихтэй холбоотой байв.
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүдийн тэгш хамруулах боловсролыг дэмжих талаар хэд хэдэн зорилтууд тусгагдсан. Мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр үйл ажиллагаа, түүний дотор албан хаагчдад зориулсан дохионы хэлний сургалт гэх зэрэг багтсан байна.
- Төрийн зарим үйлчилгээний төвлөрлийг багасгах, цахим засаглалыг сайжруулахтай холбоотой заалтууд тусгагдсан байна.

Үйлчилгээний хэрэгжилтийн шатанд жендэрийн мэдрэмжийг хэвшүүлэн хангах талаар (жишээлбэл хүйсийн ангилал, задаргаа бүхий мэдээлэл цуглуулах, шийдвэр гаргахад эрэгтэй эмэгтэй хүмүүсийн аль алийнх нь оролцоог хангах, жендэрийн мэдрэмжтэй ажлын байрны бодлогыг баталж хэрэгжүүлэх гэх мэт) Үндсэн чиглэлд тусгайлан дурдаж заагаагүй байна. Энэ нь төрийн албанд түгээмэл ажиглагддаг бөгөөд жендэртэй холбоотой бодлогуудыг гол үйл ажиллагааны болон хөгжлийн бодлогод бүхэлд нь тусгалгүй, салгаж тусгаарласан байдлаар хэрэгжүүлэх нь олонтоо тохиолддог.

2.2 Зорилтот бүлгүүд

Тогтвортой хөгжлийн 2030 он хүртэлх хөтөлбөр нь бүх эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүс, ялангуяа ядуу, зорилтот бүлгийн иргэд эдийн засгийн нөөц баялгаас эрх тэгш хүртэх, мөн үндсэн үйлчилгээнд тэгш хамрагдах боломжийг бүрдүүлэхэд нь засгийн газруудад глобал алсын хараа өгдөг (UN 2019). Уг хөтөлбөр нь улсуудын засгийн газар болон улсын дотоодын засаг захиргаадад нас, хүйс, хөгжлийн бэрхшээл, үндэс угсаа, гарал үүсэл, шашин шүтлэг, эдийн засгийн болон бусад статусаас үл хамааран иргэдийн нийгэм, эдийн засаг, улс төрийн оролцоог нэмэгдүүлэхийг хөхиүлэн дэмждэг. Уг хөтөлбөр нь мөн ялгаварлан гадуурхах хууль, бодлого, практикийг устгаж, үр дүнгийн тэгш бус байдлыг бууруулахыг дэмждэг. МУЗГ болон НЗДТГ аль аль нь өөрсдийн хэрэгжүүлж буй бодлогоо 2030 оны ТХЗ-уудад уялдуулахаар хүчин чармайлт гарган ажиллаж байна.

Гэсэн хэдий ч тодорхой бүлэг хүмүүст, ялангуяа Улаанбаатар хотын гэр хороололд оршин суугчдын хувьд зарим нэг бүтцийн болон институтийн асуудлуудаас шалтгаалан төрийн үйлчилгээнээс орхигдох асуудлууд гарсаар байна. Эдгээр бүлэг нь ижилслээсээ (эсвэл нийгмийн онцлог нөхцөл байдлаасаа) шалтгаалан орлогын болон орлогын бус таагүй нөхцөл байдалд орсноор нийгмийн гадуурхал болон эмзэг өртөмхий байдал үүсдэг (Singh 2017). Тиймээс аль институтийн болон нийгэм эдийн засгийн хүчин зүйл нь нийгмийн зорилтот бүлгүүдийн төрийн үйлчилгээний хүртээмжид нөлөөлж буйг ойлгох нь чухал юм. Хүснэгт 3-т холбогдох судалгаануудад үндэслэн, зорилтот бүлгүүдэд тулгарч буй сорилт бэрхшээлүүдийг нэгтгэн харуулав.

Хүснэгт 3.Зорилтот бүлгүүдэд тулгарч буй бүтцийн сорилтууд

Бүлэг	Статистик	Сорилт бэрхшээлүүд
Залуус	2017 оны байдлаар манай улсад 15-34 насны 1,072,071 хүн амьдарч байгаагийн 49.7 хувь нь эмэгтэйчүүд байсан ба 44.5 хувь нь залуучууд (477,249 залуу) Улаанбаатарт амьдарч байна.	<ul style="list-style-type: none"> Ажилгүйдлийн түвшин өндөр (15-34 насны бүлэг нь улсын хэмжээнд ажилгүйчүүдийн 69 хувийг эзэлж байна). Улаанбаатар хотын залуучууд, хөдөө орон нутгийн үе тэнгийнхнээсээ хөдөлмөрийн зах зээлд сүүлдэж орж байна. Ур чадвар болон ажил олгогчийн хэрэгцээ шаардлагын хоорондын зөрүү их байна. Залуу эрэгтэйчүүд ажил эрхлэлтийн хувь эмэгтэйчүүдийнхээс өндөр байна.
Ахмад настнууд⁷	2017 оны байдлаар Улаанбаатар хотод 148,043 ахмад настан амьдарч байгаагийн 58.3 хувь нь эмэгтэйчүүд байна. 60 ба түүнээс дээш насны хүмүүс одоогийн байдлаар 7% -иас бага гэж тооцож байгаа ч 2050 он гэхэд энэ үзүүлэлт бараг 25% болж өсөх төлөвтэй байна (ILO 2017).	<ul style="list-style-type: none"> Нийгмийн тэтгэврийн тогтолцооны тохиромжгүй байдлаас болж ядууралд өртөмхий байна (Монгол улсын өндөр настан иргэдийн 80 хувь нь өөрсдийгөө амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой гэж үздэг)⁸. Тэтгэвэр авах боломжтой эсэхийг тодорхойлох, тэтгэвэр төлөлт гэх мэт дээр хүнд сурталтай тулгарах. Гэр бүлийнхний дэмжлэгээс ихээхэн хамааралтай байх. Хот суурин газарт ажил эрхлэх боломж хомс байх болон төлбөргүй асаргаа, гэрийн ажил зэрэг асуудлуудтай тулгардаг.
Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс	Улаанбаатарт хөгжлийн бэрхшээлтэй 34,246 хүн байдгаас 45.4 хувь нь эмэгтэйчүүд, 87 хувь нь 18-аас дээш насны хүмүүс байна. 41.1 хувь нь төрөлхийн хөгжлийн бэрхшээлтэй бол, 58.8 хувь нь	<ul style="list-style-type: none"> Эмзэг, өртөмхий байдал өндөртэй (хүн амын бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад харьцангуй ядуу), хүний хөгжлийн үзүүлэлтээр (жишээ нь ажил эрхлэлт, бичиг үсэгт тайлагдсан байдал) муу.

⁷ 'Хөгшин хүн' гэдэг нэр томъёо нь насаар ялгаварлан гадуурхах үүзлийг өөрөө илэрхийлж байгаа гэж үзээд зарим олон улсын нийтлэлд 'Ахмад настан' гэсэн нэр томъёог хэрэглэхийг санал болгосон (жишээ нь Avers, et al. 2011). Сүүлийн үеийн албан тайлан бичгүүдэд, тухайлбал ОУХБ-ын тайлангуудад ахмад настан гэж хэрэглэсэн ба бид мөн энэ судалгаанд 'ахмад настан хэлбэрээр хэрэглэлээ. (G. Mujahid, Namdaldagva and Banzragch 2010).

⁸ Хэдийгээр 2018 онд хөдөлмөрийн хөлсний доод хэмжээ 243,000 төгрөг байсан ч энэ нь амьжиргааны доод түвшингээс (198,600 төгрөг) нэг их илүү гарахгүй байгаа юм. Засгийн газрын 2018 оны 1-р сарын 19-ний өдрийн 16 тоот тогтоол.

	олдмол хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс байна (ЖАЙКА, 2017 болон ХНХЯ-ны дурдсан Жил бүрийн статистикийн товхимол 2016).	<ul style="list-style-type: none"> • Биет болон мэдээллийн хүртээмж хязгаарлагдмал (боловсрол болон эрүүл мэнд гэх мэт бусад үндсэн үйлчилгээний). • Нийгмийн сөрөг хандлага, хэвшмэл ойлголт/стереотайп-д өртөмхий (ADB 2016) and (MLSP and IRIM 2016).
Амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд	Амьжиргааны доод түвшнээс доогуур амьдралтай хүмүүс. 2018 онд Улаанбаатар хотын хүн амын 41.8 хувь (378,200), 2016 онд 37.8 хувь нь (343,100) олон талт ядууралтай байв.	<ul style="list-style-type: none"> • Хөдөлмөр эрхлэх боломж хомс. • Хөдөлмөрийн зах зээлийн эрэлт болон боловсролын зөрүүтэй байдал. • Үйлчилгээ авах боломж бага (Singh 2017). • Амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой болон зорилтот бүлгүүдийг хамгаалах ядуурлыг бууруулахад чиглэсэн тусгай далайцтай хөтөлбөр, үр дүнтэй хамгааллын сүлжээ байхгүй (UN-REDD+ Programme 2017).
Ганц бие өрх толгойлсон иргэд	2017 оны байдлаар Улаанбаатар хотод 3,491 өрхийг ганц бие эрэгтэй, харин 19,029 өрхийг ганц бие эмэгтэй хүн толгойлж байсан (Зарим үзүүлэлтүүдийн тайлан, ҮСХ, 2017).	НҮБ-ын тусгай илтгэгчийн тэмдэглэснээр өрх толгойлсон эмэгтэйчүүд ядууралд илүү өртөмтгий байдаг; мөн 'цалин, төлбөргүй асаргааны ажлын улмаас өрх толгойлсон эмэгтэйчүүд ажил эрхлэх боломжгүй болдог энэ нь хүүхэд асрах үйлчилгээнд хамрагдах боломж байнга олдоод байдаггүй хөдөө орон нутаг болоод алслагдсан газруудад илүү байдаг' гэжээ.
Шилжин ирэгсэд	2018 оны байдлаар хөдөөгөөс Улаанбаатар хотод шилжин ирэгсэд 6,568 байсан бол 2017 онд 10,335, 2015 онд 30,297; 2010 онд 39,701; 2005 онд энэ тоо 30,207 байв.	<ul style="list-style-type: none"> • Хотын төрийн үйлчилгээнд хамрагдах боломж хомс, хот суурин газар шилжин ирэгсдэд тусгайлан зориулсан албан ёсны төрийн үйлчилгээ дутмаг (IOM 2018). • Нийгмийн халамжийн тэтгэмжээс хамааралтай; энэ нь зарим тохиолдолд бүртгэлийн асуудлаас болдог. • Нийгмийн халамжийн тэтгэмжээс орхигдсон (IOM 2018). • Тухайн газар нутгийн иргэдийн зүгээс гадуурхал, гутаан доромжлолд өртдөг. • Олон талт ядууралд өртдөг. Хангалттай дэд бүтэц, үйлчилгээ дутмаг (Singh 2017).
ЛГБТИК хүмүүс	Монгол улсад ЛГБТИК хүмүүсийн тооны талаар статистик мэдээлэл одоогоор байхгүй байна (LGBT Centre 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Үзэн ядах гэмт хэргийн хохирогч болдог. Хүний эрх нь зөрчигддөг (UN and GoM 2016, 32). • Ил тод ялгаварлал (IRIM 2018). • Монголд шийдвэр гаргах үйл явцад бэлгийн цөөнхийн дуу хоолой хязгаарлагдмал (LGBT Centre 2018). • Энэхүү судалгааны сорил туршилтын үйл явцад, ЛГБТИК иргэдийн төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас тэд төрийн үйлчилгээ хүртэж байх үед бусдын зүгээс 'ширтэлт', 'байцаалт' гэх мэтэд өртөж буй мэт сэтгэгдэл төрдөг нь илэрсэн.

3 Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал ба тэдний төрөөс авдаг үйлчилгээ

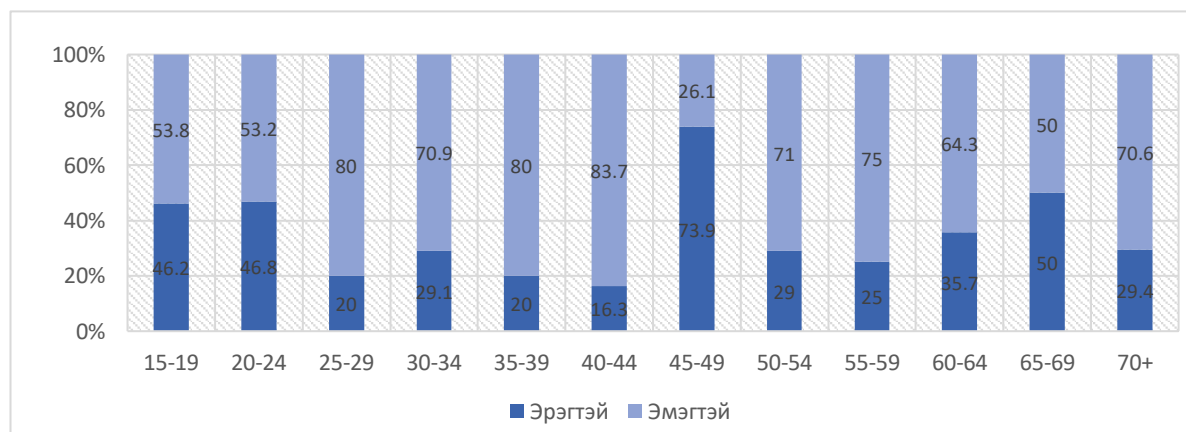
Энэ судалгаанд тодорхойлогдсон хүндрэл бэрхшээлүүд, уг бэрхшээлүүдэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тайлбарлахын тулд судалгааны оролцогчдыг хэн болохыг ойлгох нь чухал юм. Энэ хэсэгт судалгаанд оролцогчид, тэдний төрөөс авдаг үйлчилгээ, гол төрийн албан хаагчдын шинж байдлын талаар авч үзнэ. Энэхүү мэдээлэл нь төрийн захиргааны үйлчилгээний бэрхшээлийг бууруулах, хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн тодорхой зөвлөмж, арга хэмжээг боловсруулах үндэс суурь болох юм.

3.1 Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

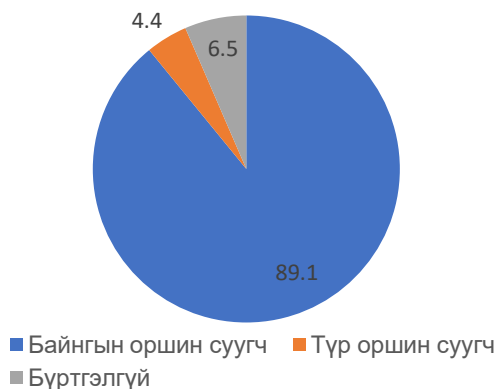
Судалгаанд оролцсон нийт 385 иргэдийн хувьд насны ангиллын төлөөлөл харьцангуй жигд байв. Нийт түүврийн 35% нь 15-34 насныхан, 37% нь 35-54 насныхан, 36% нь 55 ба түүнээс дээш насны хүмүүс байв. Оролцогчдын дундаж нас 43.3 харин хамгийн залуу нь 16, хамгийн өндөр настай нь 81 настай байна.

Гэхдээ жендерийн төлөөллийн хувьд 71% нь эмэгтэй, 29% нь эрэгтэй байв. Судалгаанд оролцогчдыг сонгох нэг гол үзүүлэлт нь өмнөх жилд судалгаанд оруулсан 16 төрийн үйлчилгээний аль нэгийг нь авсан байх гэдэг шалгуур байсан ба энэ нь эрэгтэй оролцогчдын тоо буурахад нөлөөлсөн байна. Энэ нь өөрөө гэр хороололд төрийн захиргааны үйлчилгээг эмэгтэйчүүд, эрэгтэйчүүдээс илүү авсан болохыг харуулж байна. Тиймээс энэ тайлангийн “Аргачлал бүлэг”-г дурдсан жендерийн жинг хүйсийн бодит харьцааг тусгах үүднээс хэрэглэлээ.

Дүрс 2. Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц, хүйсээр



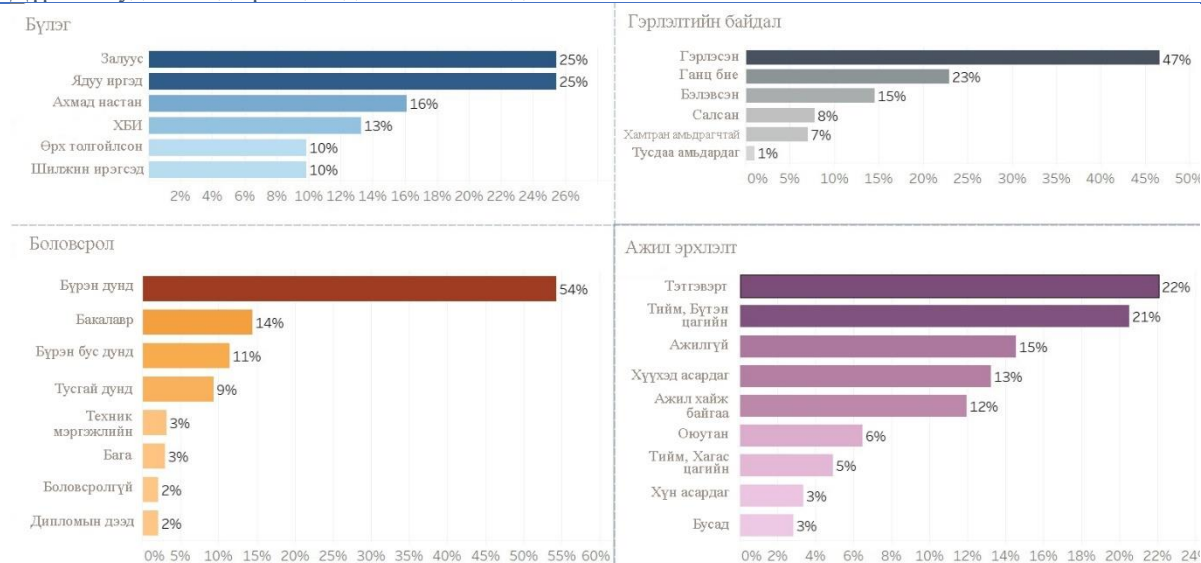
Дүрс 3. Судалгаанд оролцогчдын албан ёсны бүртгэл, %



Судалгаанд оролцогчдын 93.5 хувь нь хороондоо бүртгэлтэй байна. Харин 6.5 хувь нь хороонд бүртгэлгүй, эдгээр бүртгэлгүй иргэдийн 4.2 хувь нь хөдөө орон нутгаас, 2.3 хувь нь Улаанбаатар хотын бусад хэсгээс шилжин ирэгсэд байжээ.

Судалгаанд оролцогчдын нийгэм, эдийн засгийн бусад шинж чанарыг дараах зургуудад нэгтгэн харуулав. *Боловсролын* хувьд оролцогчдын дийлэнх нь дунд сургуулийн боловсролтой байв. Боловсролгүй (бичиг үсэггүй, бичиг үсэгтэй ч боловсролгүй) иргэдийн дунд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн эзлэх хувь хамгийн өндөр байна. Амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн ихэнх нь бага, дунд боловсролтой байсан бол залуус болон ахмадууд ихэвчлэн техник, мэргэжлийн, мөн дээд боловсролтой байх хандлагатай байв (нарийвчилсан үр дүнг Үр дүн 1-ээс үзнэ үү). *Ажил эрхлэлтийн* хувьд оролцогчдын зөвхөн 5-ны 1 нь бүтэн цагийн ажил эрхэлж байсан бол үлдсэн нь орлогын бусад хэлбэрээс (ихэвчлэн зорилтот бүлэгт зориулсан эх үүсвэрээс) хамааралтай байв.

Дүрс 4. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал



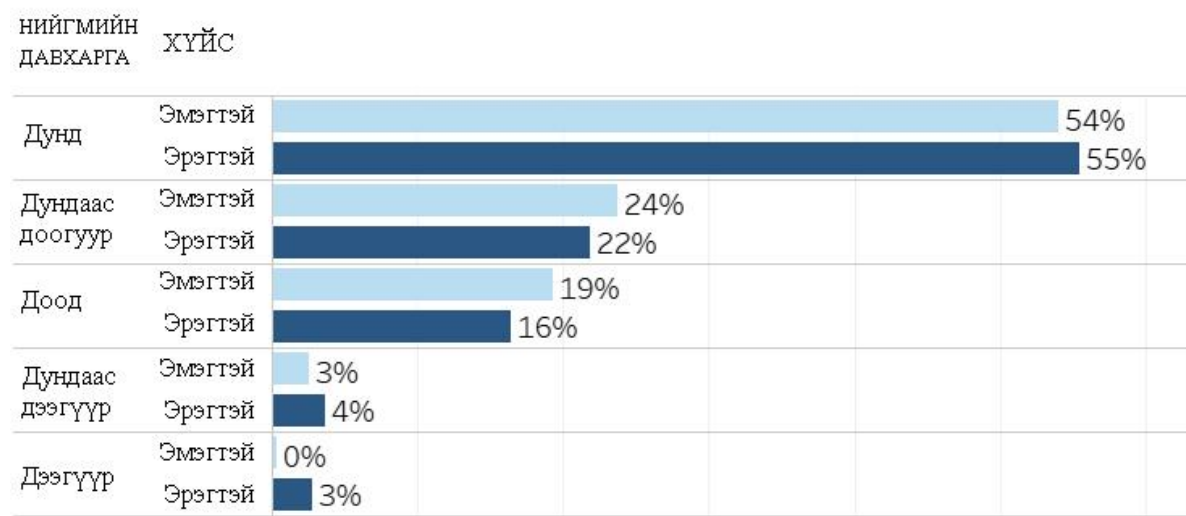
Үндэс угсааны⁹ хувьд авч үзвэл, олонх нь (85%) халх үндэстэн байсан бол баяд, буриад, дөрвөд ястан тус бүр 3%, үлдсэн 2% нь казах үндэстэн байв. Энэхүү харьцаа нь улс доторх угсаатны харьцаатай төстэй байна (халх ястан хамгийн том бүлэг болдог).

Монгол улсын нийгмийн сайн сайхан байдлын судалгаанд хамрагдагсдын өөрсдийн субъектив үнэлгээний дагуу нийгмийн байр суурь болон орлогын хангалттай байдал зэрэг нь тухайн хувь хүний ерөнхий субъектив сайн сайхан байдлын индекстэй өндөр хамааралтай байв (IRIM 2018). Энэ таамаглалд тулгуурлан судалгаанд оролцогчдоос өөрийгөө 'нийгмийн ямар давхаргад хамааруулан үзэж байгаа' болон 'тэдний орлого хэр хүрэлцээтэй байдаг' талаар асуусан. Дүрс

⁹ Эдгээр бүлгүүдийг өөр үндэс угсаатны бүлэгт ангилж болох эсэх нь маргаантай юм.

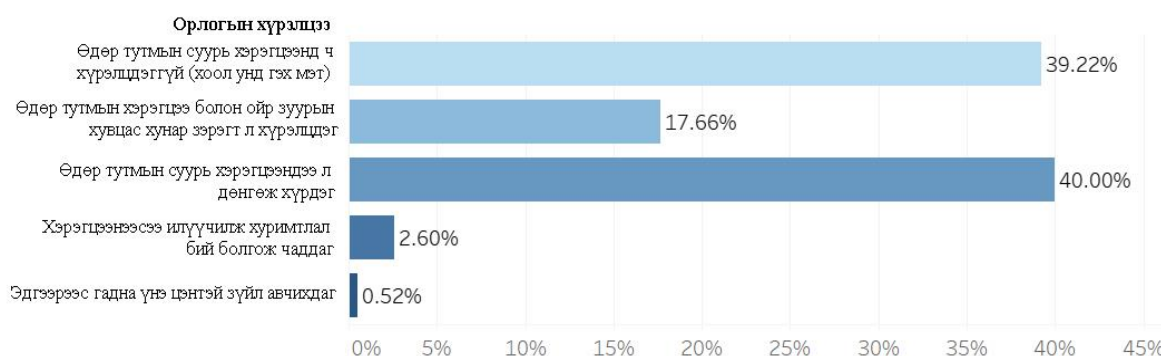
5-д үзүүлсэнчлэн, оролцогчдын талаас илүү хувь нь (54%) дундаж давхаргын гэж тодорхойлсон бол 42% нь доод давхарга, 4% нь дээд давхаргынх хэмээн тодорхойлсон байна.

Дүрс 5. Та өөрийгөө нийгмийн аль давхаргад хамааруулан үздэг вэ?



Эмзэг, өртөмтгий байдал болон хүйсээр задлан үзэхэд (Үр дүн 2) сонирхолтой үр дүн гарч байна. Өрх толгойлсон эрэгтэйчүүд бүгд өөрсдийгөө доод давхаргад хамааралтай гэжээ. Харин хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хагас нь өөрсдийгөө дунд давхаргынх гэсэн бол үлдсэн хагас нь дундаас доогуур болон доод давхаргынх гэжээ. Өөрсдийгөө доод давхаргад хамааралтай хэмээн үзсэн хүмүүсийн дийлэнх нь хүйсээс үл хамааран, ганц бие өрх толгойлсон иргэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс ба амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд байв. Эсрэгээрээ, залуус, ахмад настан, шилжин ирэгсэд өөрсдийгөө дунд давхаргынх гэж үзэх хандлагатай байна. Дээд давхаргынх гэж өөрийгөө тодорхойлсон цөөн хүмүүс нь залуус болон шилжин ирэгсэд байв. Судалгаанд хамрагдагсдын бараг 40% нь орлого нь үндсэн хэрэгцээг хангахад хүрэлцдэггүй гэсэн бол 40% нь үндсэн хэрэгцээгээ хангахад хүрэлцээтэй боловч хуримтлал үүсгэхэд хангалтгүй байдаг гэжээ.

Дүрс 6. Орлогын хүрэлцээтэй байдал



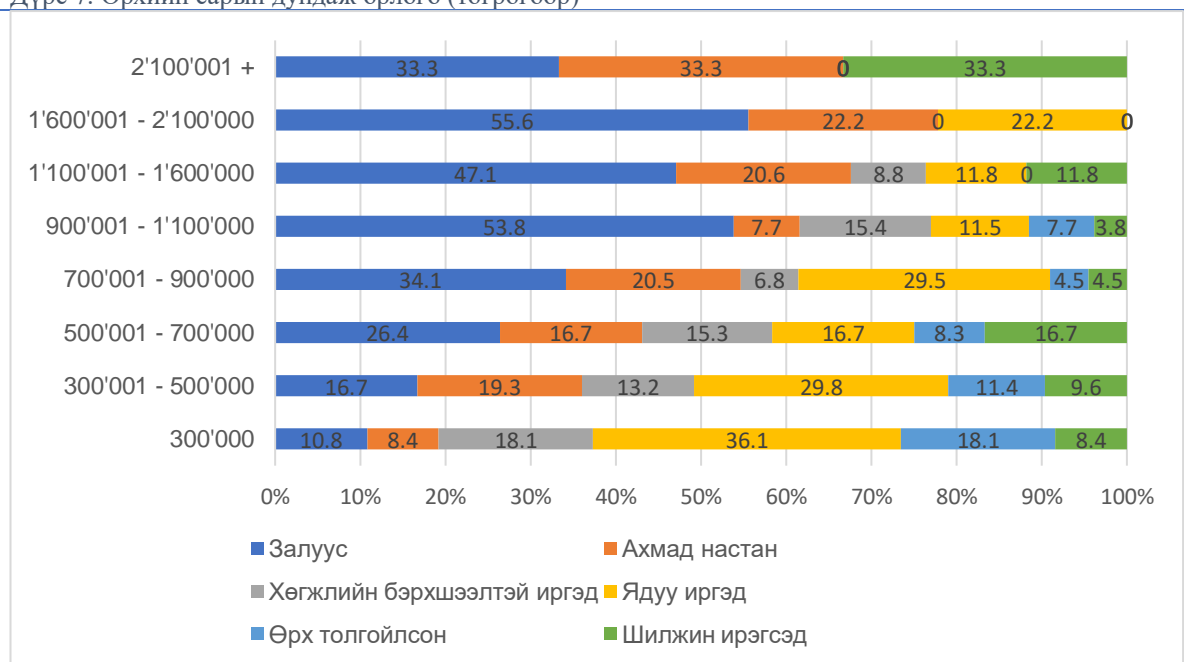
Энэхүү жендэрийн үнэлгээний нэг чухал хэсэг нь судалгаанд оролцогчдын өрхийн онцлог болон өрх дотор хүлээсэн үүрэг нь тэдний төрийн захиргааны үйлчилгээнд хамрагдах туршлагад хэр нөлөөлдгийг судлах явдал байв. Судалгаанд оролцогчдын ам бүлийн тоо дунджаар 5 байгаа бөгөөд улсын дунжаас 1.4¹⁰-өөр их байна. Хамгийн их ам бүлтэй өрх 15 гишүүнтэй байв. Судалгаанд оролцогчдыг *гэр бүлийн гишүүнээр* нь ангилан үзвэл олонх нь эхнэр (40.5%),

¹⁰ Улаанбаатарын өрхийн ам бүлийн тоо дунджаар 3.6 байна (ҮСХ, 2018)

дараагийн томоохон хэсэг нь гэрийн тэргүүн (18%), өрхийн тэргүүний ээж (13.5%), үүний дараа өрхийн тэргүүний охин (9%), өрх толгойлсон эмэгтэй (9%), өрхийн тэргүүний хүү (7%), хамгийн бага хэсэг нь өрхийн тэргүүний аав (1.6%) байв.

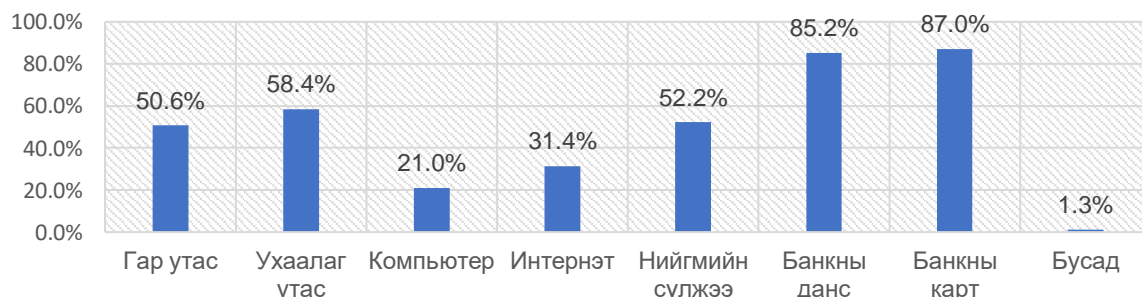
Судалгаанд оролцогчдын ойролцоогоор 1/3 нь 300-500 мянган төгрөгийн *өрхийн сарын дундаж орлоготой* бол 21.6% нь 300 мянга хүртэлх төгрөгийн орлоготой байна. Өрхүүдийн сарын дундаж орлого нь 511,561 төгрөг байгаа нь Улаанбаатар хотын дунджаас даруй 2.6 дахин бага байна.

Дүрс 7. Өрхийн сарын дундаж орлого (төгрөгөөр)



Төрийн үйлчилгээний мэдээллийн хүртээмж ба төрийн үйлчилгээний хүрэлцээг хэрэглэгчдийн техник, технологийн ашиглалттай хэрхэн хамааралтай болохыг судлах зорилгоор судалгаанд оролцогчдын техник, технологийн ашиглалтын талаар асуусан. Банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээ нь зорилтот бүлгүүдийн дунд хамгийн түгээмэл ашиглагдаж байна. Фейсбүүк зэрэг нийгмийн сүлжээ, ухаалаг утас, гар утсыг талаас дээш хувь нь хэрэглэж байгаа бол, харин бусад онлайн мэдээллийн суваг болон компьютерын хэрэглээ бага байв. Нийт 5 оролцогч дээрхүүдийн алийг нь ч ашигладаггүй/ашиглаж чадахгүй гэж хариулсан байна.

Дүрс 8. Техник, технологийн ашиглалт



3.2 Зорилтот бүлгүүдийн авдаг төрийн үйлчилгээ

Энэ хэсэгт судалгаанд хамрагдсан зорилтот бүлгүүдийн төрөөс авсан үйлчилгээг авч үзнэ. Тодруулбал, хэн ямар төрлийн үйлчилгээг хаанаас авсан, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг ямар

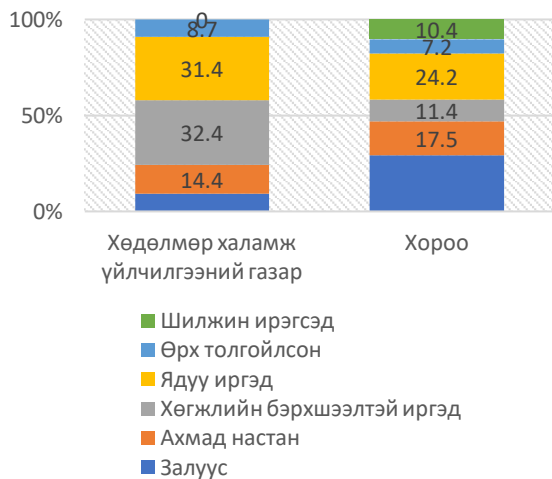
эх сурвалжаас авсан, үйлчилгээг авахдаа хэн нэгний тусламжийг авсан эсэх зэрэгт хариулах болно. Зорилтот бүлгүүдийн авч буй төрийн үйлчилгээг ойлгох нь төрийн үйлчилгээг сайжруулах илүү тодорхой, чиглэлтэй зөвлөмж гаргахад дөхөм болох юм.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх нь (63.4%) хороодоос үйлчилгээ авсан, дараа нь (16.4%), Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газраас, харин дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээнээс хамгийн бага хүн (7.3%) үйлчилгээ авчээ. Хорооноосоо үйлчилгээ авсан иргэдийн дийлэнх нь (29.3%)¹¹ залуучууд, амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд (24.2%) байсан бол ХХҮЕГ-аар үйлчлүүлэгсдийн ихэнх нь (32.4%) хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд (31.4%) байна. Энэ нь хороо болон ХХҮЕГ-ын аль алианаар нь үйлчлүүлэгсдийн дунд амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн эзлэх хувь өндөр байгааг харуулж байна (дэлгэрэнгүй мэдээллийг Хавсралт 6 -ын Үр дүн 4 ба Үр дүн 5 -аас үзнэ үү).

Зорилтот бүлгийнхний авсан гол үйлчилгээнүүд нь хөдөлмөр эрхлэлт, халамжийн үйлчилгээ, оршин суугаа газрын хаягийн тодорхойлолт (болон цэргийн бүртгэл), мөн иргэний үнэмлэхтэй холбоотой үйлчилгээнүүд байжээ.

Дүрс 9. Үйлчлүүлсэн төрийн байгууллагууд, %	Дүрс 10. Авсан үйлчилгээний төрлүүд, %																
<table border="1"> <caption>Дүрс 9. Үйлчлүүлсэн төрийн байгууллагууд, %</caption> <thead> <tr> <th>Байгууллага</th> <th>Хувь (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Хороо</td> <td>63.4</td> </tr> <tr> <td>Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний газар</td> <td>16.4</td> </tr> <tr> <td>Дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүд</td> <td>7.3</td> </tr> <tr> <td>Нийслэлийн Улсын Бүртгэлийн газар</td> <td>5.7</td> </tr> <tr> <td>Нийслэлийн Газрын алба</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>Нийслэлийн Үйлчилгээний Нэгдсэн Төв</td> <td>1.8</td> </tr> <tr> <td>Нийслэлийн Архивын газар</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Байгууллага	Хувь (%)	Хороо	63.4	Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний газар	16.4	Дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүд	7.3	Нийслэлийн Улсын Бүртгэлийн газар	5.7	Нийслэлийн Газрын алба	4.4	Нийслэлийн Үйлчилгээний Нэгдсэн Төв	1.8	Нийслэлийн Архивын газар	1	<p>Дүрс 10. Авсан үйлчилгээний төрлүүд, %</p>
Байгууллага	Хувь (%)																
Хороо	63.4																
Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний газар	16.4																
Дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүд	7.3																
Нийслэлийн Улсын Бүртгэлийн газар	5.7																
Нийслэлийн Газрын алба	4.4																
Нийслэлийн Үйлчилгээний Нэгдсэн Төв	1.8																
Нийслэлийн Архивын газар	1																
<p>Гол албан хаагч төрийн байгууллагууд, зорилтот бүлгээр (%)</p>																	

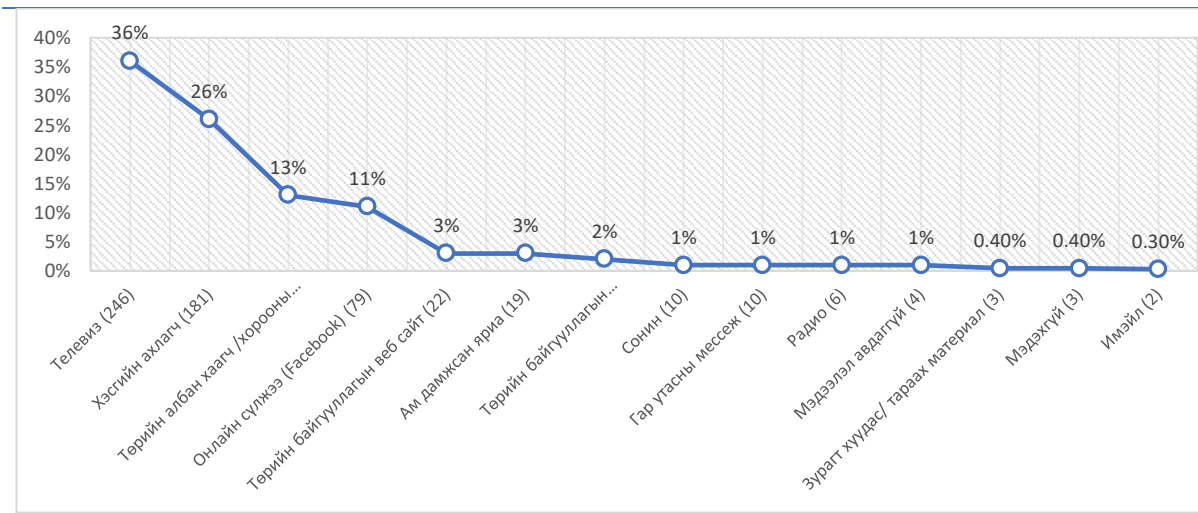
¹¹ Эдгээрийн 36% нь үйлчилгээ авч чадсан бол, 64% нь оршин суугаа газрын хаягийн тодорхойлолт болон цэргийн бүртгэлийн үйлчилгээг хорооноосоо авсан байна.



N=385

Зорилтот бүлгийн иргэдийн төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах гол эх сурвалж нь телевиз болон хэсгийн ахлагч нар байна. Судалгаанд оролцогчдын 36% нь төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг телевиз, 26% нь хэсгийн ахлагчаас авдаг бол төрийн албан хаагч/хорооны ажилтнаас 13% нь, нийгмийн сүлжээнээс 11% нь тус тус мэдээлэл авдаг байна. Энэ 4 эх сурвалжаас нийт оролцогчдын 86% нь төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авсан байна. Мэдээллийн бусад эх сурвалжууд зорилтот бүлгийнхний хувьд бага ашиглагддаг (3% хүртэл) бөгөөд харин 0.3% нь хаанаас хэрхэн мэдээлэл авахаа мэдэхгүй байсан байна.

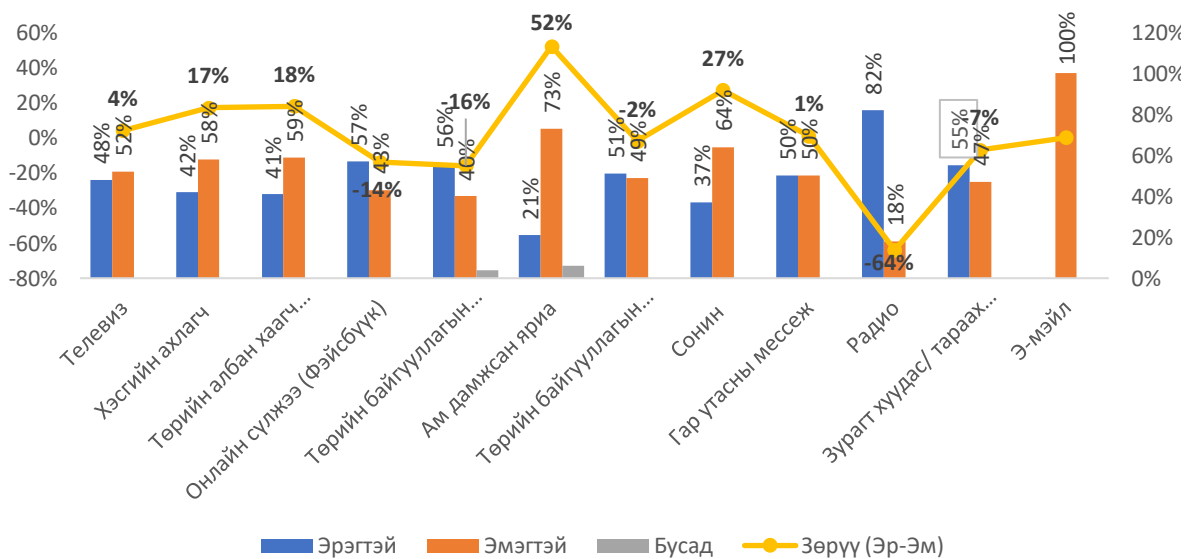
Дүрс 11. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авдаг сувгууд



N=691

Дээрх мэдээллийг хүйсээр авч үзвэл эмэгтэй, эрэгтэй хүмүүсийн хооронд телевиз, төрийн байгууллагуудын мэдээллийн самбар, гар утасны мессежнээс мэдээлэл авах тал дээр төдийлөн ялгаа байгаагүй. Телевиз болон хэсгийн ахлагчаас мэдээлэл авах нь эрэгтэй, эмэгтэйчүүдийн хувьд хамгийн их ашиглагддаг хоёр арга байв. Дараагийн түгээмэл ашиглагддаг арга нь эмэгтэйчүүдийн хувьд төрийн алба/хорооны ажилтнаас мэдээлэл авах байсан бол эрэгтэйчүүдийн хувьд фейсбүүк байв. Гуравдагч мэдээллийн эх сурвалжийн талаар асуухад эмэгтэй эрэгтэй хүмүүс ялгаатай хариу өгч байсан ба эмэгтэй хүмүүс илүү олон эх сурвалжаас мэдээлэл цуглуулдаг нь харагдаж байв. Жишээлбэл, эмэгтэйчүүд ам дамжсан ярианаас (52%), сониноос (27%), төрийн албан хаагч/хорооны ажилтнаас (18%), хэсгийн ахлагч нараас (17%) мэдээллээ авдаг гэсэн бол, эрэгтэйчүүд радио (64%), дүүргийн засаг захиргааны веб хуудаснаас (16%), нийгмийн сүлжээнээс (14%), тараах материал (7%) зэргээс мэдээлэл авдаг гэжээ. ЛГБТИК хүмүүсийн хувьд дүүргийн засаг захиргааны веб хуудас болон аман ярианаас мэдээллээ олж авдаг байна (Дүрс 12.).

Дүрс 12. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авдаг сувгууд, хүйсээр

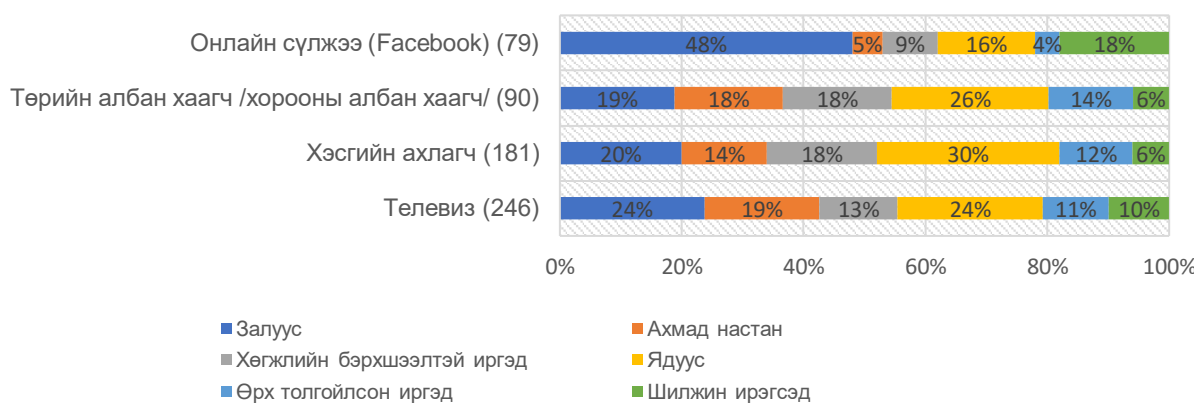


N=691

Хи-квадрат = 49.06, p= 0.00 буюу мэдээлэл олж авах арга хэрэгсэл болон жендэрийн хоорондын хамаарал нь статистикийн хувьд ач холбогдолтой байна.

Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авдаг хамгийн түгээмэл 4 сувгийг зорилтот бүлгийн төрлүүдээр харьцуулахад сонирхолтой үр дүн ажиглагдаж байна. Нийгмийн сүлжээгээр мэдээлэл авах арга нь залуучуудын дунд өргөн хэрэглэгдэж байгаа бол төрийн албан хаагч, хэсгийн ахлагч нараас мэдээлэл авах аргыг амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд түгээмэл ашиглаж байна. Телевизээс мэдээлэл авах нь бүх бүлгийн дунд түгээмэл байгаа бөгөөд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн дунд мэдээлэл авах хамгийн гол эх сурвалж нь хэсгийн ахлагч нар байв. Хоёрдогч түгээмэл ашиглагддаг мэдээллийн эх сурвалж нь амьжиргааны түвшнөөс доогуур орлоготой иргэд, ахмад настнууд, ганц бие өрх толгойлсон иргэдийн хувьд нь хэсгийн ахлагчид, харин залуус, шилжин ирэгсдийн хувьд нийгмийн сүлжээ, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хувьд телевиз ажээ.

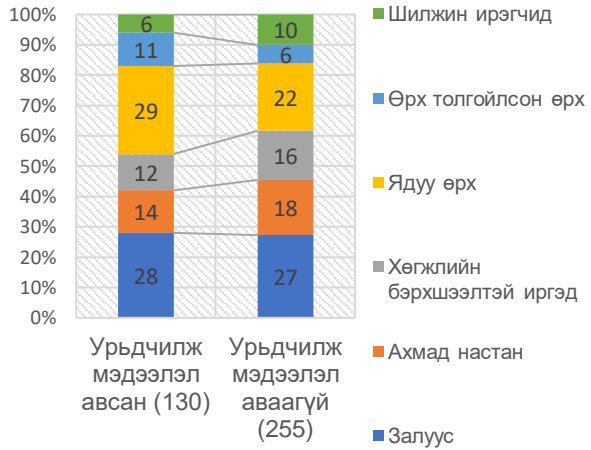
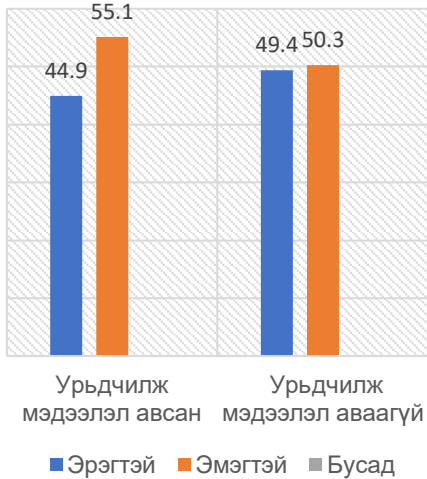
Дүрс 13. Төрийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах 4 гол эх сурвалж, зорилтот бүлгүүдээр



N=691

Урьдчилан мэдээлэл авах нь цаг хугацаа хэмнэж, төрийн албаны хүнд суртлаас үүдэх саатлаас сэргийлдэг. Энэ нь сайн үйлчилгээ үзүүлэхийн нэг чухал хэсэг нь юм. Судалгааны үр дүнгээс харахад оролцогчдын зөвхөн 1/3 нь хамгийн сүүлд хүртсэн үйлчилгээнийхээ талаар урьдчилан мэдээлэл авсан байв. Урьдчилан мэдээлэл авсан хүмүүсийн ихэнх нь утсаар болон албан хаагч, хэсгийн ахлагч нартай биечлэн уулзах замаар авсан байв. Хүйсээр ангилж үзвэл эмэгтэйчүүд (55%) эрэгтэйчүүдээсээ (45%) илүү мэдээлэл урьдчилан авах хандлагатай аж. Харин урьдчилж мэдээлэл аваагүй хүмүүсийн дунд жендэрийн ялгаа төдийлөн ажиглагдахгүй байна. Мэдээллийг урьдчилан авсан болон аваагүй байдлыг зорилтот бүлгүүдийн төрлөөр ангилан үзэхэд төдийлөн ялгаа гараагүй.

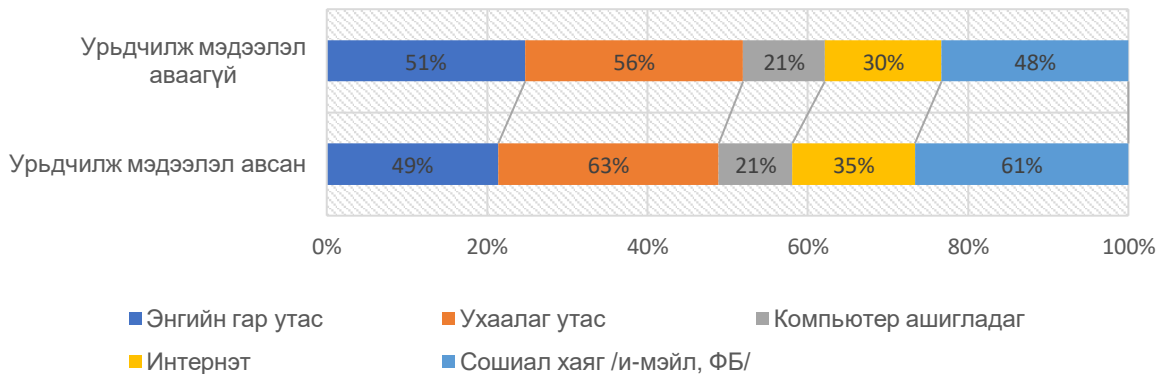
Дүрс 14. Үйлчилгээний мэдээллийг урьдчилан авсан эсэх, хүйс болон зорилтот бүлгүүдээр (%)



Тоо=385

Бүлгүүдийн мэдээлэл авахдаа ашигладаг хэрэгслийг, тэдний урьдчилж мэдээлэл авдаг эсэхтэй харьцуулахад урьдчилан мэдээлэл авсан оролцогчдын 60% нь ухаалаг гар утас болон нийгмийн сүлжээ ашиглаж мэдээллээ авдаг хүмүүс байв. Тэдний ухаалаг утас болон нийгмийн сүлжээний хэрэглээ нь мэдээлэл урьдчилан аваагүй хүмүүсийнхээс (тус бүр 7% болон 13%) өндөр үзүүлэлттэй байна.

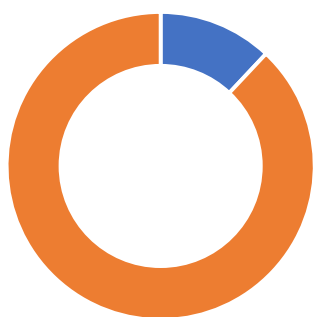
Дүрс 15. Үйлчилгээний мэдээллийг урьдчилан авсан эсэх, мэдээлэл авахдаа ашигласан хэрэгслээр (%)



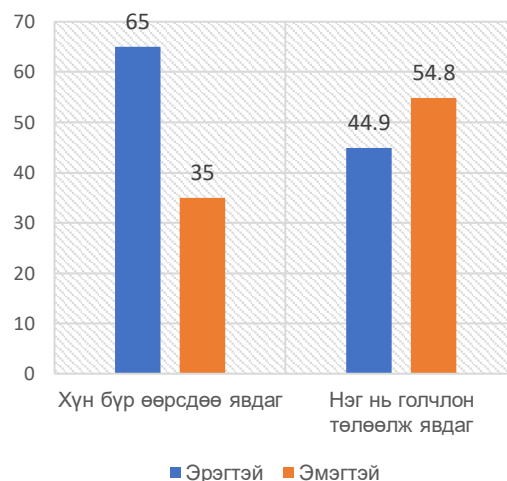
Тоо=385

Судалгааны ажлын эхлэлтийн шатанд өрхийн аль нэг эсвэл хоёр гишүүн нь өрхийн бусад гишүүний өмнөөс төрийн үйлчилгээг авах үүрэг зарим үед хүлээдэг гэсний дагуу судалгаанд оролцогчдоос энэ талаар асуусан. Тэдний дийлэнх нь (88%) өрхийн зөвхөн нэг гишүүн голдуу төрийн үйлчилгээ авах ажлыг гүйцэтгэдэг гэсэн бол 12% нь өрхийн гишүүд тус бүр өөр өөрсдийн ажлыг хариуцдаг гэжээ. Өрхийн гишүүн бүр өөрсдийн ажлыг хариуцдаг гэж хариулсан хүмүүсийн бараг 2/3 нь эрэгтэйчүүд, үлдсэн нь эмэгтэйчүүд байв. Эрэгтэйчүүдээс (45%) илүү эмэгтэйчүүд (55%) зөвхөн нэг хүн гэр бүлийн бусад гишүүдийг төлөөлөн төрийн үйлчилгээ авдаг гэж хариулсан байна.

Дүрс 16. Төрийн үйлчилгээг авахад гэр бүлийн гишүүдийн үүрэг хариуцлага (%)



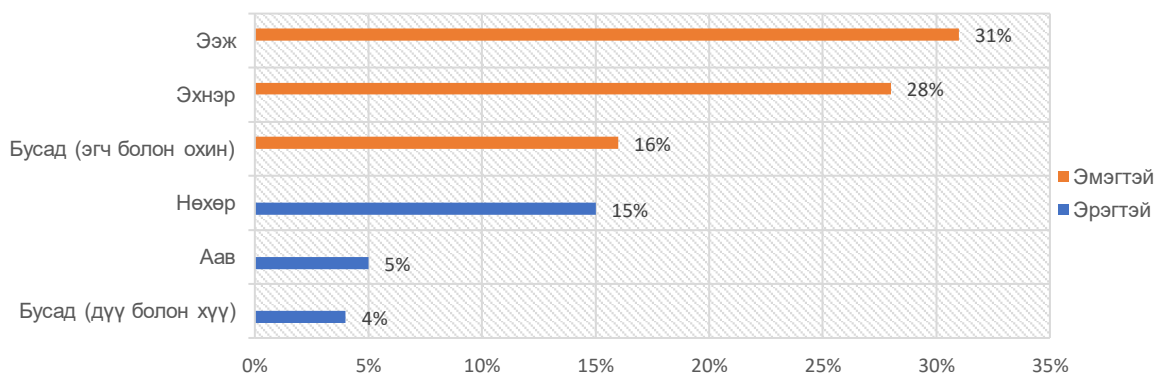
- Хүн бүр өөрсдөө явдаг
- Нэг нь голчлон төлөөлж явдаг



N=385

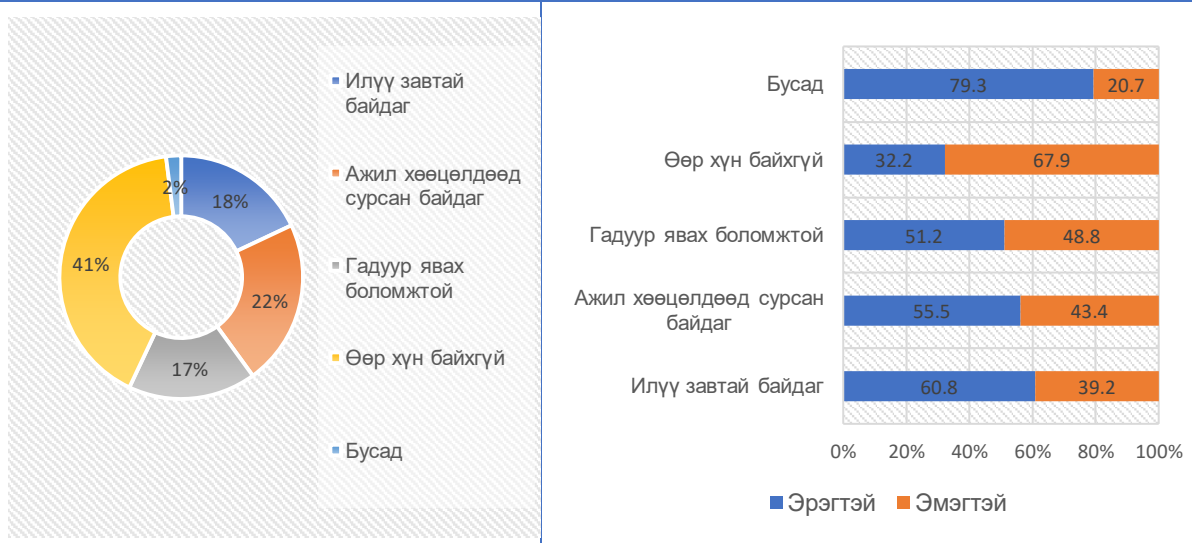
Гэр бүлийн гишүүдийн нэг нь бусдыгаа төлөөлөн үйлчилгээ авдаг гэж хариулсан хүмүүсийн ихэнх нь энэ үүргийг гүйцэтгэдэг хүн байсан бөгөөд 76% нь уг ажлыг хариуцагч нь эмэгтэй хүн гэж хариулжээ.

Дүрс 17. Гэр бүлийн гишүүдийг төлөөлөн төрийн үйлчилгээ авдаг гэр бүлийн гишүүн (N=128)



Гэр бүлийн бусад гишүүдийн өмнөөс төрийн үйлчилгээ авах ажлыг яагаад тухайн хүн гүйцэтгэдэг болохыг асуухад 41% нь өөр гүйцэтгэх хүн байхгүй (насанд хүрсэн) гэсэн бол 22% нь тухайн хүн уг үүргийг гүйцэтгэх илүү чадвар, туршлагатай (жишээ нь ерөнхий шаардлагуудыг мэддэг, төрийн албан хаагчидтай харьцахдаа сайн гэх мэт), 18% нь тухайн хүн илүү цаг завтай учраас уг ажлыг ер нь хийдэг, 17% нь тухайн үед уг хүн боломжтой байсан гэж тус тус хариулсан байна.

Дүрс 18. Гэр бүлийн бусад гишүүдийн төрийн үйлчилгээтэй холбоотой ажлыг хийж гүйцэтгэх шалтгаан (%)

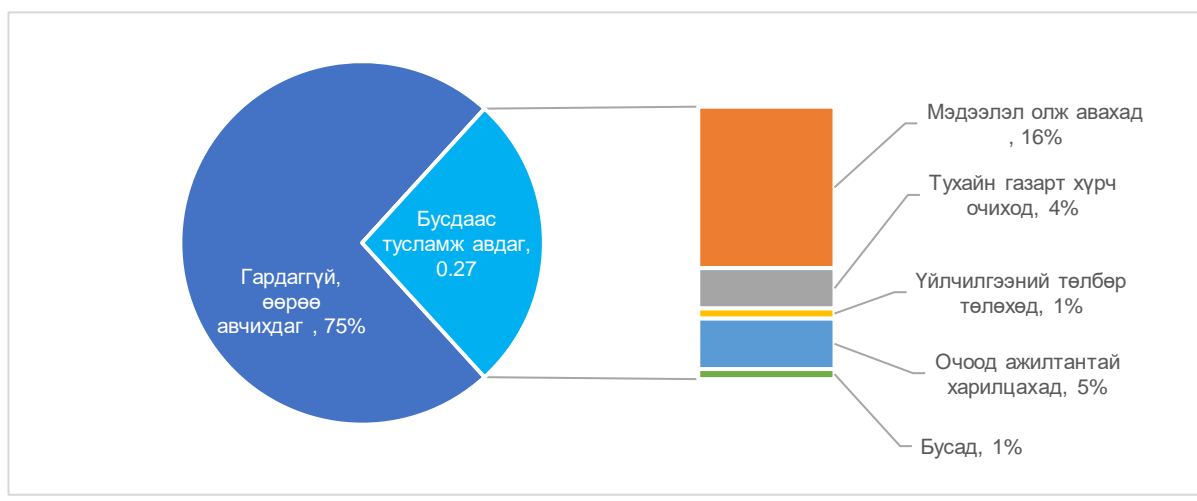


N=385

Төрийн үйлчилгээг авахад бусдын тусламж шаардлагатай байдаг эсэхийг асуухад 75% нь бусдаас тусламж авдаггүй гэсэн бол 25% нь авдаг гэжээ. Тусламж авдаг иргэдийн олонх нь мэдээлэл авах, төрийн албан хаагчидтай харьцахад бусдын тусламжийг авчээ. Давхардсан тоогоор 16% нь мэдээлэл авахад тусламж авчээ (төрийн албан хаагч/хорооны ажилтан, хэсгийн ахлагч, гэр бүлийн гишүүд, найз нөхдөөсөө). Эдгээрийн 2/3 нь залуус болон амьжиргааны түвшин доогуур иргэд байв. Орчин үеийн харилцаа холбооны хэрэгслэлийн ашиглалттай нь харьцуулахад төрийн үйлчилгээ авахад бусдын тусламж авдаг иргэдийн 60% нь ухаалаг утас ашигладаг, 20% нь компьютер ашигладаг, 35% нь интернэт ашигладаг, 65% нь фейсбүүк хаягтай байна. Үүнээс дүгнэхэд дийлэнх нь үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах боломжтой ч бусдын тусламжгүйгээр хангалттай мэдээлэл авч чадахгүй байна.

5% нь төрийн албан хаагчидтай холбоо тогтооход бусдаас туслалцаа авсан бөгөөд гол туслалцаа үзүүлж байсан хүмүүс нь төрийн албан хаагч/хорооны ажилтан, хэсгийн ахлагч, гэр бүлийн гишүүд байжээ. Туслалцаа авсан хүмүүсийн тал нь залуучууд болон амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд байв. Зөвхөн 4 хувь нь тухайн төрийн байгууллагын байранд хүрэхийн тулд гэр бүлийн гишүүд, найз нөхдөөсөө туслалцаа авсан ба тэдгээрийн олонх нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, шилжин ирэгсэд, ахмад настнууд ажээ.

Дүрс 19. Төрийн үйлчилгээ авахад бусдаас тусламж авсан эсэх, авсан тусламжийн төрлөөр



N=385

Судалгаанд хамрагдсан хүмүүсийн гуравны нэг нь хамгийн сүүлд төрийн үйлчилгээг авахдаа урьдчилан мэдээлэл авсан байсан бөгөөд ихэвчлэн утсаар ярих, хэсгийн ахлагчтай биечлэн уулзах замаар урьдчилан мэдээлэл авчээ. Ухаалаг гар утас, сошиал медиа гэх мэт мэдээллийн хэрэгслийг ашиглах нь мэдээллийг урьдчилж авах эх сурвалжид эергээр нөлөөлж байж болзошгүй юм.

Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал, тэдгээрийн авдаг төрийн үйлчилгээний төрлийн талаар авч үзлээ. Дараагийн бүлэгт судалгааны гол үр дүнгийн хураангуй буюу төрийн захиргааны үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийн бүрэлдэхүүн хэсгүүдийн үнэлгээг авч үзнэ.

4 Үнэлгээний үр дүнгийн тойм

Төрийн захиргааны үйлчилгээг ЖМТҮ-ний хүрээнд нийцэж байгаа эсэхийг тодорхойлохын тулд өгөгдсөн шалгуур үзүүлэлт нь ‘суурь’, ‘дундаж’, ‘сайн’ гэсэн спектрийн хаана байгааг үнэлэх багц дүрмийг боловсрууллаа. Жендэрийн мэдрэмжийн зарчим нь дангаараа, бие даасан зарчим биш бөгөөд төрийн бодлогын хүрээнд сайн засаглалын нийтлэг зарчмуудын дунд суугдсан байх ёстой юм (UNDP and UNIFEM 2009). Тиймээс дан ганц жендэртэй холбоотой асуудалд төвлөрч шинжлэхээс илүүтэйгээр уг судалгаанд ЖМТҮ-тэй холбоотой дэд ба үндсэн шалгууруудыг ашиглалаа.

Судалгааны ажлын ерөнхий үр дүнг Хүснэгт 4-т нэгтгэн харуулав. Үүнээс харахад, зургаан шалгуурын гурав нь суурь түвшинд, нэг шалгуур нь дунд түвшинд, үлдсэн хоёр нь сайн түвшинд байна гэж үнэлэгджээ.

- *Хүрэлцээт* байдлын үзүүлэлт **сайн** түвшинд үнэлэгдлээ. Энэхүү үзүүлэлт нь төрийн үйлчилгээ тоо хэмжээний болон эдийн засгийн хувьд зорилтот бүлгийн гишүүд үйлчлүүлэх боломжтой эсэх, төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг зорилтот бүлгүүд авах боломжтой эсэх зэргийг хамарсан. Залуучууд болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдээс бусад бүлгүүд төрийн үйлчилгээг үнэ төлбөрийн хувьд харьцангуй боломжийн хэмээн үнэлсэн байна.
- Төрийн албан хаагч болон иргэдийн төрийн үйлчилгээний талаарх мэдлэгтэй холбоотой *нийгмийн хүртээмж* **суурь** түвшинд үнэлэгдлээ. Албан хаагчдаас авсан мэдлэгийн тестийн үр дүнгээс харахад хороо, дүүргүүдийн нэг цонхны үйлчилгээний ажилтнуудын дунд зорилтот бүлгийн иргэдийн эрэлт хэрэгцээ, ялангуяа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, ЛГБТИК хүмүүсийн онцлог, хэрэгцээ шаардлагуудын талаарх мэдлэг бага байв. Түүнчлэн албан хаагчидтай хийсэн ярилцлагаар хэрэгцээ, шаардлагад тохирсон сургалт хангалтгүй, давтамж бага байдаг нь илэрсэн. Иргэдийн талаас авч үзвэл судалгаанд оролцогчдын тал хувь нь үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхийнхээ талаар мэдлэггүй болохоо илэрхийлсэн.
- Хороо, дүүргийн нэг цэг болон үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан ажиллагсдын *хандлага, харилцааны* нийгмийн хүртээмжийг **сайн** гэж үнэлэв. Судалгаанд оролцогчдын олонх нь (75%) төрийн албан хаагч үйлчилгээ үзүүлэхдээ төдийлөн ялгаварлан гадуурхдаггүй гэсэн бол 25% нь ялгаварлан гадуурхал мэдэрсэн гэжээ. Ялгаварлан гадуурхалд өртсөн гэж үзэж буй хүмүүсийн ихэнх нь эмэгтэйчүүд, залуучууд, ганц бие өрх толгойлсон иргэд байсан бөгөөд ялгаварлан гадуурхах шалтгаан нь тэдний хувцаслалт (өмссөн зүүсэн), нас, гадаад төрх байдал байсан гэжээ. Мөн түүнчлэн, ЛГБТИК хүмүүстэй хийсэн ярилцлагаас харахад албан хаагчдын дунд ЛГБТИК хүмүүсийн эсрэг илэрхий ялгаварлан гадуурхал гарч байсан гэсэн байна.
- *Биет хүртээмжийн* үнэлгээг асуулга, ажиглалтын хяналтын хуудасны үр дүнд тулгуурлан **дундаж** түвшинд гэж үнэлэв. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон ахмад настнуудын хувьд биет хүртээмжийг хамгийн бага гэж үнэлсэн бөгөөд үүнийг эрс сайжруулах шаардлагатайг дурьдсан байна. Ажиглалт хийсэн хороод, дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээний газрууд зэрэг нийт 15 байршлын 5 нь тавигдах нийт шаардлагын 60 хүртэлх хувийг хангаж, 8 нь 60-70 хувийг, харин 2 газар 80-аас дээш хувийг хангасан үзүүлэлтэй байв. Харааны бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан ‘явган замын товгор, чиглүүлэх хучилт’, ‘том фонгтой бичиг эсвэл брайл үсгээр бичсэн мэдээллүүд’, ‘түлхэх, татах бариул бүхий налуу зам’, ‘хаалт хашилтууд’ нь хамгийн багаар үнэлэгдлээ.

- Хамгийн доод түвшинд буюу **суурь** түвшинд үнэлэгдсэн үзүүлэлтүүд нь төрийн захиргааны үйлчилгээний дизайн буюу загвартай холбоотой байв. Тодруулбал, эдгээр нь хариуцлага, төсөвлөлт юм. Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн (ЖМТ) шалгуур нь ЖМТҮ-ний хүрээнд хамгийн бага нийцэлтэй байсан ба төсөвлөлтийн алхам бүрд (төлөвлөлт, хуваарилалт, зарцуулалт, тайлагнал) жендэрийн индикатор, хүйсийн нарийвчлалтай дата мэдээллийн ашиглалт бага байна.

Хүснэгт 4. ЖМТҮ-ний үнэлгээний хураангуй

Шалгуур үзүүлэлт	Суурь (<59%)	Дундаж (60-79%)	Сайн (>80%)	Жендэрийн ялгаа	Бүлгүүдийн ялгаа
<p>Хүрэлцээ Төрийн үйлчилгээний нийлүүлэлт нь тоон утгаараа хүрэлцээтэй эсэх, зорилтог бүлгүүдийн хувьд эдийн засгийн хувьд хүртэх боломжтой эсэх</p>	Байхгүй	Байхгүй	<ul style="list-style-type: none"> 91% нь төрийн үйлчилгээний төлбөрийг боломжийн гэжээ. 89.3% нь үйлчилгээний мэдээлэл ойлгомжтой гэжээ. 89.6% төрийн байгууллагын ажлын цагийг тохиромжтой гэж үзсэн. 80.5% үйлчилгээг авахад зарцуулж буй цаг хугацааны хувьд боломжийн гэжээ. 83.3% албан хаагч ажлын байран дээрээ байсан гэжээ. 	<p>Жендэрийн ялгаа нь дарах үзүүлэлтүүдийн хувьд гарсан. Үүнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ажлын цаг, Төрийн үйлчилгээний төлбөрийн боломжит байдал 	<ul style="list-style-type: none"> ХБИ болон залуучууд – үйлчилгээ авахад цаг хугацааны болон мөнгөний боломжоор хамгийн тааруу Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд – үйлчилгээний мэдээллийн боломж хамгийн тааруу
<p>Мэдлэг Албан хаагчид нь жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдал, хүн төвт зарчим, зорилтог бүлгүүдийн ялгаатай хэрэгцээ шаардлагын талаар мэдлэгтэй байх</p>	<ul style="list-style-type: none"> 51.6% нь үйлчилгээ хүртэхтэй холбоотой өөрийн эдлэх эрхийнхээ талаар мэдлэгтэй. Уг үзүүлэлтийн дундаж оноо нь дунджаас доогуур. Хувь хүмүүс болон тэдний хэрэгцээ шаардлагын ялгаатай байдлын талаар албан хаагчдын мэдлэгийн дундаж оноо 43.3% (100%-иас). 35% нь жендэрийн талаар сургалт авч байсан Жендэрийн талаар зааварчилгаа, жендэрийн мэдээллийн ашиглалт суурь түвшинд байв. 	<ul style="list-style-type: none"> 62% нь төрийн үйлчилгээг хаанаас авахаа мэддэг. 72.2% нь албан хаагчдыг хангалттай туршлагатай гэдэгтэй санал нийлдэг. 	<ul style="list-style-type: none"> Байхгүй 	<ul style="list-style-type: none"> Үйлчилгээ авах тал дээр эмэгтэйчүүд эрэгтэйчүүдээс илүү мэдээлэлтэй. Албан хаагчаас зөвлөгөө авах тал дээр хүйсийн хувьд ялгаатай. 	<ul style="list-style-type: none"> Шилжин ирэгсэд – үйлчилгээний талаарх ерөнхий мэдлэг хамгийн муу Ганц бие өрх толгойлогчид – бусад бүлгүүдээс хамгийн их мэдлэгтэй Ядуус – үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхийнхээ талаар мэдлэг хамгийн тааруу Ахмад настан – үйлчилгээ хүртэхэд технологийг ашиглах мэдлэг хамгийн муу
<p>Хандлага, харилцаа Жендэр болон бусад үндэслэлээр ялгаварлан гадуурхахгүй байх зарчим. Албан хаагчид жендэр, соёлын мэдрэмжтэй байх</p>	Байхгүй	<ul style="list-style-type: none"> 69.3% нь үйлчилгээ авахдаа хүйсээс хамаараад илүү хүчин чармайлт гаргах шаардлага гараагүй. 69.6% нь албан хаагчийн хүйсээс болоод өөрсдийгөө бүрэн илэрхийлж чадахгүй байх явдал гараагүй 	<ul style="list-style-type: none"> 84.6% нь албан хаагч нь иргэдтэй хүндэтгэлтэй харьцдаг, тэдний хэрэгцээ шаардлагыг ойлгодог гэжээ. 82.8% албан хаагчдыг түргэн шуурхай үйлчилдэг гэжээ. 81% нь үйлчилгээ авахдаа аливаа ялгаварлан гадуурхалд өртөөгүй гэжээ. 	<ul style="list-style-type: none"> Статистикийн хувьд ач холбогдолтой биш ч эмэгтэйчүүдээс илүү эрэгтэйчүүд хүйсийн ялгаварлал гардаггүй гэж үзсэн байна. 	<ul style="list-style-type: none"> ЛГБТИК – төрийн үйлчилгээ авахад хамгийн их ялгаварлан гадуурхалд өртдөг. Шилжин ирэгсэд бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад хүйсээр ялгаварлан гадуурхах

Шалгуур үзүүлэлт	Суурь (<59%)	Дундаж (60-79%)	Сайн (>80%)	Жендэрийн ялгаа	Бүлгүүдийн ялгаа
		<ul style="list-style-type: none"> 74.8% төрийн үйлчилгээг авахад хүйсээр ялгаварлан гадуурхах явдал гараагүй гэдэгтэй санал нийлсэн байна. 		<ul style="list-style-type: none"> Эрэгтэйчүүдээс илүү эмэгтэйчүүд албан хаагчдыг эерэг хандлагатай байдаг гэж хариулсан байна. 	<p>байдалтай учирдаг гэж хариулсан байна.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ахмад настнууд албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг хамгийн эергээр үнэлсэн байна.
Биет хүртээмж Дэд бүтэц, тээвэр, орчин нөхцөл нь аюулгүй, хүрэх, нэвтрэхэд хялбар байдал	<ul style="list-style-type: none"> 42.2% гадаад орчин нөхцөлийн хүртээмж сайн (хэрэглэгчдэд ээлтэй) 	<ul style="list-style-type: none"> 74.2% нь зорилтот бүлгүүдэд шаардагдах нэмэлт тоног төхөөрөмж байсан гэж үзсэн 72% нь нийтийн тээврийн үйлчилгээ асуудалгүй гэжээ. 66% дотоод орчин нөхцөлийн хүртээмж боломжийн гэж үзсэн (хэрэглэгчдэд ээлтэй) 	<ul style="list-style-type: none"> 89.9% нь төрийн байгууллагын байршлыг тохиромжтой гэж үзсэн. 	<ul style="list-style-type: none"> Хүйсийн ялгаа гардаггүй 	<ul style="list-style-type: none"> Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд нийтийн тээврийн үйлчилгээний байршил, тохь тухыг хамгийн багаар үнэлсэн. Ахмад настнууд нийтийн тээврийн үйлчилгээний тохь тухыг хамгийн багаар үнэлсэн.
Хариуцлага Албан хаагчдын хувьд өөрсдийн шийдвэр, гүйцэтгэлээ тайлбарлах харилцаа	<ul style="list-style-type: none"> 6.5% нь дүүрэг хорооны засаг захиргаа, холбогдох төрийн үйлчилгээний агентлаг зэрэгт санал гомдол гаргаж байсан. 55.8% нь дүүрэг хорооны захиргаа нь иргэдийн дунд сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулдаг гэжээ. Хороо жилийн тайландаа хүйсээр ангилсан мэдээлэл ашигладаггүй. Иргэдийн хэрэгцээ шаардлагын талаар заалтуудыг жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусгасан боловч эдгээр нь системтэй биш. 	<ul style="list-style-type: none"> 69% нь дүүрэг хорооныхоо засаг захиргааны санал гомдлын механизм нь нээлтэй, хялбар гэж үзсэн. 	Байхгүй	<ul style="list-style-type: none"> Эмэгтэйчүүдээс илүү эрэгтэйчүүд сэтгэл ханамжийн судалгааны талаар мэддэггүй, тийм судалгаа хороонд нь явагдаж байгаагүй гэж хариулсан 	<ul style="list-style-type: none"> Шилжин ирэгсэд, болон залуус хариуцлагын механизмын талаар хамгийн бага мэдлэгтэй. Ахмад настнууд хамгийн өндөр оролцоо болон ойлголттой.

Шалгуур үзүүлэлт	Суурь (<59%)	Дундаж (60-79%)	Сайн (>80%)	Жендэрийн ялгаа	Бүлгүүдийн ялгаа
Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт Жендэрийн хэрэгцээ шаардлагад тохируулсан төлөвлөгөө, хөтөлбөр боловсруулалт, төсөвлөлт гэсэн давтагдах үйл явц	<ul style="list-style-type: none"> Төсвийн төлөвлөлтөд зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээ шаардлагыг үнэлэхдээ тэдний оролцоог хангах тал дээр муу – зөвхөн орон нутгийг хөгжүүлэх сангаар хязгаарлагдсан байдаг. Хороод нь дээд шатны засаг захиргааны байгууллагуудаас төсвийн хувьд хамааралтай. Хороодод төсөв, санхүүжилт дутмаг Төсөвлөлтийн бүх шатанд жендэрийн индикаторууд болон хүйсийн мэдээллийг хэрэглэдэггүй. 	Байхгүй	Байхгүй	Боломжгүй	Боломжгүй

5 Үр дүн

5.1 Хүрэлцээ

Төрийн үйлчилгээний хүрэлцээ гэдэг нь төрийн үйлчилгээний нийлүүлэлт тоон утгаараа хүрэлцээтэй эсэх, зорилтот бүлгийн иргэд эдийн засгийн хувьд хүртэх боломжтой эсэхийг илэрхийлнэ (ActionAid 2018). Энэхүү судалгаанд бид хүрэлцээг дараах үзүүлэлтүүдээр хэмжлээ:

- Тухайн үйлчилгээг иргэдэд хүргэх хангалттай тооны төрийн албан хаагч байгаа эсэх
- Ажлын цагаар төрийн албан хаагчид ажлын байран дээрээ байдаг эсэх
- Зорилтот бүлгийн хувьд тухайн үйлчилгээ нь төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх
- Зорилтот бүлгийн хувьд тухайн үйлчилгээ нь цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх
- Үйлчилгээний талаарх мэдээллийг зорилтот бүлгийнхэн авах боломжтой эсэх

Талбарын ажиглалтаар 11 хорооны байр, 2 дүүргийн нэг цонхны үйлчилгээний байр, УБ хотын 2 үйлчилгээний нэгдсэн төвд ажиллаж байгаа төрийн албан хаагчдыг (хүйсээр ангилан) бүртгэлээ.

Хүснэгт 5. Ажиглалт хийсэн газруудын ажилтнуудын тоо, хүйс, албан тушаал

№	Албан тушаал	Эрэгтэй	Эмэгтэй	Тайлбар
1	Засаг дарга	9	3	3 эмэгтэй засаг даргын 1 нь үйлчилгээний нэгдсэн төвийнх, 2 нь хорооны дарга
2	Удирдах албан тушаалтан	1	14	1 НЦҮ болон 1 ҮНТ удирдлагагүй байв.
3	Нийгмийн ажилтан	1	9	Зөвхөн 1 хороонд эрэгтэй нийгмийн ажилтан байв.
4	Хөдөлмөр, халамжийн ажилтан	2	11	Хороо болон Драгон төв дээр байрлаж байв.
5	Улсын бүртгэгч	9	23	Налайх дүүргийн 4-р хороо улсын бүртгэгчгүй байв.
6	Хэсгийн ахлагч	8	119	Хороо бүрд дунджаар 10 хэсгийн ахлагч ажиллаж байв.
	Нийт	27	174	

Төрийн албан хаагчдын жендэрийн харьцааг авч үзвэл эрэгтэйчүүд удирдлага, захиргааны түвшинд ажиллах байдал нь давамгайл байсан бол гүйцэтгэх болон туслах албан тушаалд эмэгтэйчүүд давамгайлж байна. Улсын хэмжээнд ч үүнтэй төстэй дүр зураг байдаг буюу шийдвэр гаргах албан тушаалд ажил эрхэлдэг эмэгтэйчүүдийн зөвхөн 37 орчим хувь нь ажиллаж байна (ҮСХ, 2018).

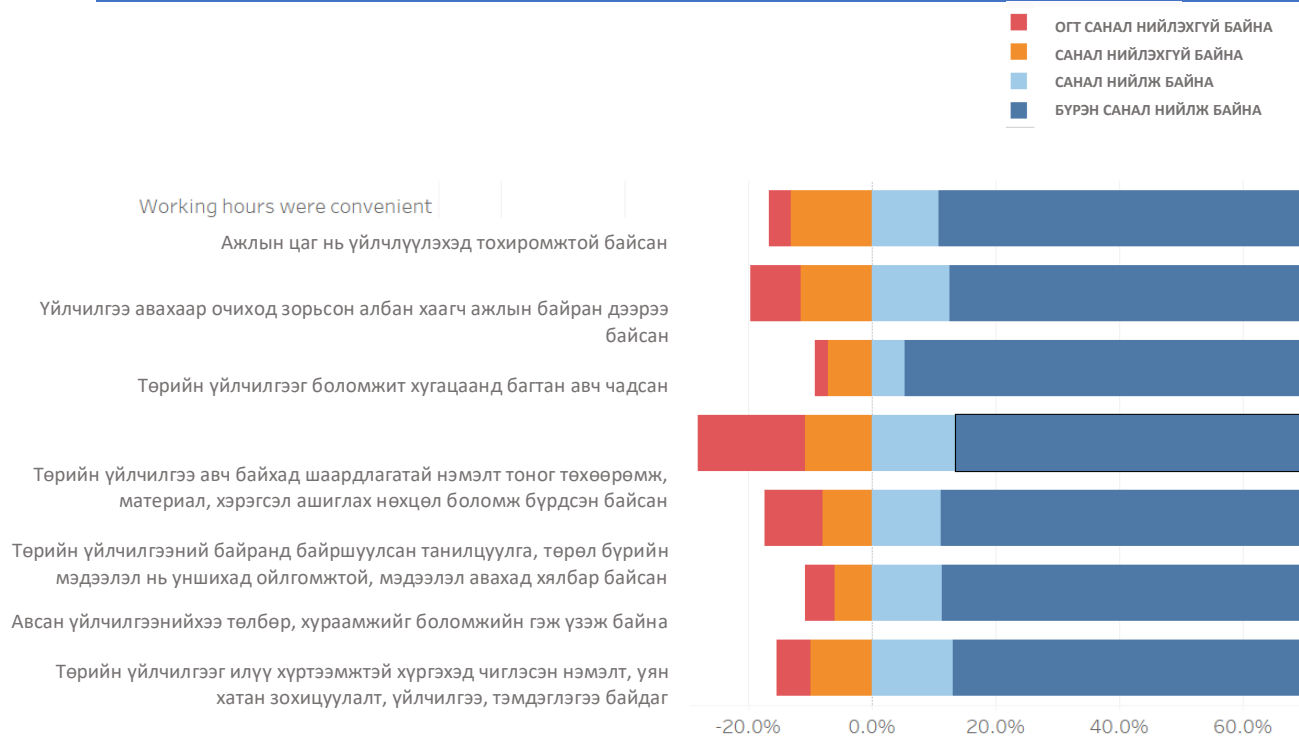
Судалгаанд оролцогчдын олонх нь төрийн захиргааны үйлчилгээ нь зорилтот бүлгийнхэнд хүрэлцээтэй байдаг гэж үзсэн. Ихэнх (89.6%) оролцогч үйлчилгээ авах ажлын цагийг тохиромжтой байдаг гэсэн ба 83.3% нь албан хаагч ажлын цагаар ажлын байрандаа байсан гэжээ. Ажлын цагийн тохиромжтой байдал, албан хаагчийн ажлын байран дээрээ байсан зэрэгт өгсөн дундаж үнэлгээ нь харгалзан 1.34 болон 1.44 байна (дундаж оноо 1 бол хамгийн сайн, харин 4 бол хамгийн муу үнэлгээ болно).

Төрийн үйлчилгээ нь цаг хугацаа болон төлбөрийн хувьд боломжийн хэмээн үнэлэгджээ. Тодруулбал, 80.5% нь төрийн үйлчилгээг авахад зарцуулдаг цаг хугацааг боломжийн гэсэн бол

91% нь үйлчилгээнд төлдөг төлбөрийн хэмжээг боломжийн гэжээ. Төрийн үйлчилгээнд зарцуулдаг цаг хугацаа болон төлбөрт өгсөн дундаж үнэлгээ нь харгалзан 1.59 болон 1.27 байна.

Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл зорилтот бүлгийнхэнд хүрэлцээтэй, авах боломжтой байна. 89.3% нь төрийн үйлчилгээний байгууллагаас гаргасан брошур товхимол, зурагт хуудас, баримт бичиг, текстэн мэдээлэл зэрэг нь ойлгомжтой, хүртээмжтэй байдаг гэжээ .

Дүрс 20. Үйлчилгээний хүрэлцээ



Дээр дурдсан үзүүлэлтүүдийн (хүйс болон зорилтот бүлгүүдийн ангиллаар) дундаж утгуудын ялгааг ANOVA вариацийн шинжилгээний аргаар хийсэн. *Хавсралт 6-ын Үр дүн 7 ба 8-д* хүрэлцээт байдлыг хэмжих үзүүлэлтүүдийн дундаж утгуудыг хүйс болон зорилтот бүлгээр ялган харуулсан. Уг үр дүнгээс харахад хүрэлцээт байдлын ихэнх үзүүлэлтэд хүйс болон зорилтот бүлгүүдийн ялгаатай байдал ажиглагдахгүй байна. Харин ажлын цагийн тохиромжтой байдал, үйлчилгээний төлбөрийн боломжит байдал нь хүйсийн хувьд ялгаатай байна. Эмэгтэйчүүд үйлчилгээний хүрэлцээтэй байдлын шалгуур үзүүлэлтүүдийг (үйлчилгээний ажилтны ажлын цагаар ажлын байран дээрээ байсан гэсэн шалгуураас бусад) эрэгтэйчүүдээс бага зэрэг өндрөөр үнэлсэн байна. Залуучууд үйлчилгээний тоон нийлүүлэлтийн үзүүлэлтийг хамгийн багаар үнэлсэн бол ХБИ болон залуучууд төлбөр болон цаг хугацааны боломжит байдлыг хамгийн бага үнэлжээ. Түүнчлэн ХБИ үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүрэлцээ, боломж тэдний хувьд хангалтгүй гэж үзжээ.

Талбарын ажиглалтаар албан хаагчид хүрэлцээтэй байгаа эсэхийг ажиглахад хорооны түвшинд зорилтот бүлгийн иргэдтэй ажиллаж, захиргааны бус үйлчилгээ үзүүлэх үүрэг бүхий ажилтан (нийгмийн ажилтан) ихэнх тохиолдолд нэг байв. Нийгмийн ажилтан нь хэсгийн ахлагчийн тусламжтайгаар зорилтот бүлгийнхнийг тодорхойлох (ялангуяа гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй өрхүүдэд амьдарч буй хүүхдүүд) судалгаа явуулдаг. Энэ бүртгэлийн дагуу нийгмийн ажилтан нь эдгээр бүлэгт шаардагдах арга хэмжээ, нийгмийн хамгаалал, халамжийн үйлчилгээг тодорхойлох, гэр бүлийн хүчирхийлэл гэх мэт зарим тодорхой тохиолдлуудад зохих төрийн үйлчилгээг шууд авч хэрэгжүүлэх үүрэгтэй байдаг. Энэ утгаараа нийгмийн ажилтны хүрэлцээ

хороо тус бүрд хангалтгүй байна (Багануур дүүргийн ЗДТГ 2017). Үүнтэй адил хороодын хувьд хэсгийн ахлагч хүрэлцээ муутай байна. Тэд ажил үүргийнхээ тодорхойлолтын дагуу зорилтот бүлгийн иргэдтэй маш нягт ажиллаж, тэдэнд үйлчилгээ, мэдээллийг шууд хүргэх үүрэгтэй байдаг ч гүйцэтгэдэг үүрэг хариуцлагатай нь харьцуулахад тэдний хүрэлцээ хязгаарлагдмал байна. Хэсгийн ахлагч нар үйлчилгээний гэрээгээр цалингийн доод хэмжээг 1.5 дахин үржүүлсэнтэй тэнцэх хэмжээний цалингаар ажилладаг боловч хорооны 200-250 өрхийн дунд 1 хэсгийн ахлагч хуваарилагдаж байна¹² (Багануур дүүргийн ЗДТГ 2015.10.30).

Хорооны засаг дарга нар олон улсын байгууллагууд болон төв захиргааны байгууллагуудаас зохион байгуулдаг сургалтуудад тогтмол хамрагддаг. Хорооны түвшний 2 удирдлага хороон дээрээ өдөр тутмын зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, иргэдэд захидал, мэдэгдэл бичих, мэдээлэл, тайлан төлөвлөгөө боловсруулах гэх мэт өдөр тутмын үйл ажиллагаануудыг хэрэгжүүлдэг аж. Улсын бүртгэгч, нийгмийн халамжийн ажилтан нар нь төв байгууллага дээрээ бичиг баримт хүргэх/хүлээн авах, батлах/хянах зэрэг ажилтай байдгаас үүдэн долоо хоногийн ажлын нэг өдөр иргэдэд үйлчлэх боломжгүй байдаг. Тухайн ажилтны төв байгууллага дээр ажилладаг өдөр нь тогтмол, тодорхой байдаг ч зөвхөн байнгын үйлчлүүлдэг иргэд л энэ хуваарийг мэддэг байна.

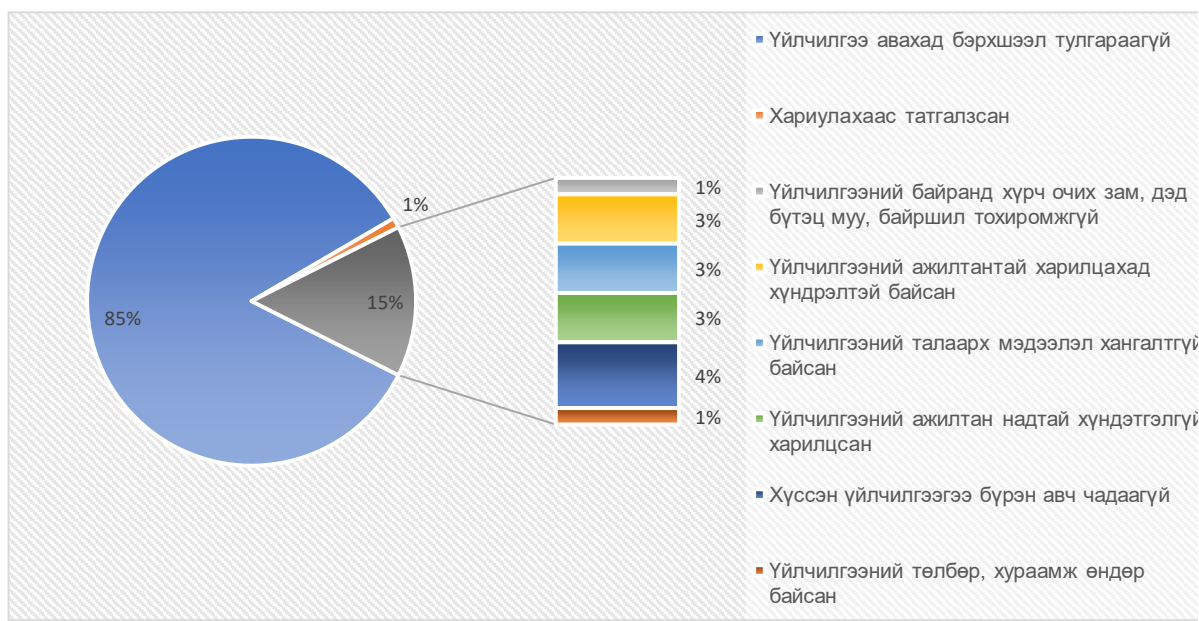
НЦҮ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтнууд иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд бүхий л цагаа зарцуулдаг тул дотоод ажилтай холбоотой үүрэг хариуцлага харьцангуй бага байдаг аж. Энэ нь иргэдэд дахин дахин ирэх чирэгдэл үүсгэхгүй давуу талыг үүсгэж байна. Ажил, үүргийнхээ онцлогоос хамааран зарим албан хаагч гадаа ажиллах шаардлагатай болдог. Жишээлбэл, газрын албаны албан хаагчид хэмжилт хийх зорилгоор заримдаа гадаа ажиллах шаардлага гардаг ба энэ үед нь тухайн ажил үүргийг өөр ажилтнаар орлуулан гүйцэтгүүлэх замаар шийдэж байна.

5.2 Бэрхшээл

Судалгаанд оролцогчдоос төрийн үйлчилгээ авахад бэрхшээлтэй тулгардаг эсэхийг шууд асуухад оролцогчдын 85% нь хамгийн сүүлд үйлчилгээ авахад ямар нэгэн бэрхшээлтэй тулгараагүй гэж хариулсан бол 14% нь бэрхшээлтэй тулгарсан гэж хариулжээ. Бэрхшээлтэй тулгарсан хүмүүсийн 4% нь хүссэн үйлчилгээгээ авч чадаагүй байна. Албан хаагчтай холбоотой харилцааны бэрхшээл, үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалтгүй байдал, албан хаагчийн хүндэтгэлгүй харилцаа зэрэг нь 9%-ийг эзэлж байв. Үлдсэн 2% нь үйлчилгээний хүртээмжтэй холбоотой саад бэрхшээлүүдийг (байршил, зам, унаа тээвэр, үйлчилгээний төлбөр хураамж нь өндөр) дурдсан байна.

Дүрс 21. Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээлүүд

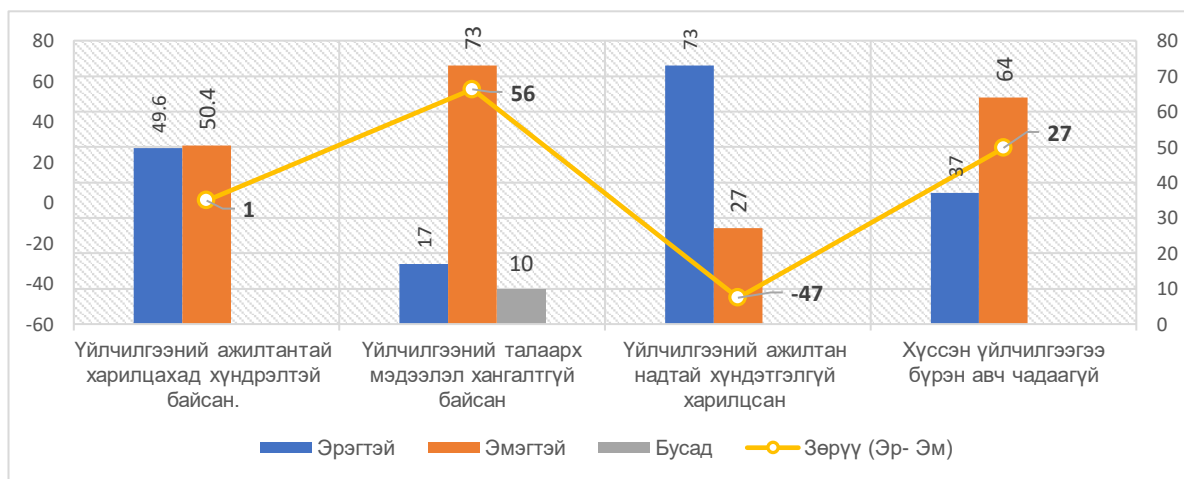
¹² <http://bnd.ub.gov.mn/?p=22135>



N=385

Үйлчилгээний хүртээмжийн гол бэрхшээлүүдийг хүйсийн хувьд ангилж үзвэл үйлчилгээ авахад бэрхшээлтэй тулгарсан гэж хариулсан оролцогчдын 51.1% нь эрэгтэй, 47% нь эмэгтэй, 1.8 хувь нь бусад хүйсийн хүмүүс байв. Үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалтгүй, хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадаагүй зэрэг бэрхшээлүүд голдуу эмэгтэйчүүдэд тулгарч байсан бол эрэгтэйчүүдэд албан хаагчийн үл хүндэтгэсэн харилцаатай холбоотой бэрхшээл илүүтэй тулгарсан байв. Албан хаагчтай харилцахад хүндрэлтэй байсан гэж аль аль хүйсийн хүмүүс үзсэн байна.

Дүрс 22. Үйлчилгээ авахад тулгардаг гол бэрхшээлүүд, хүйсээр (%)



N=54

Хи-квадрат = 15.5, p= 0.00 буюу бэрхшээл болон хүйсийн хоорондын хамаарал статистикийн хувьд ач холбогдолтой байна.

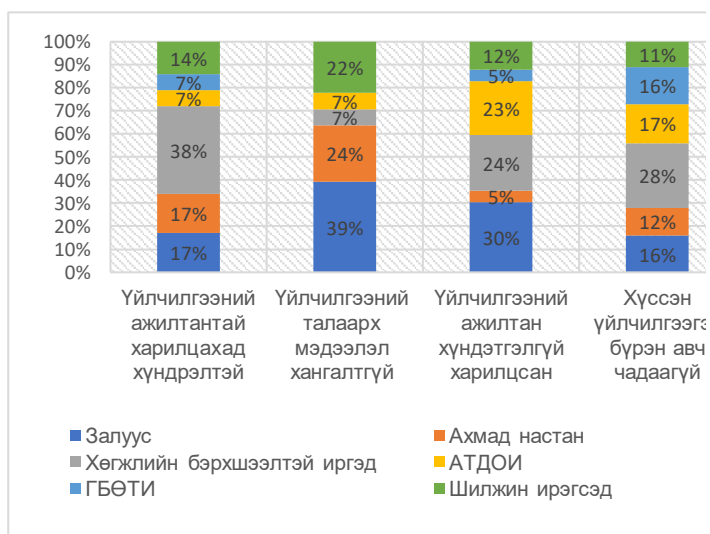
Үйлчилгээ авахад тулгардаг гол бэрхшээлүүдийг зорилтот бүлгүүдээр харьцуулахад талаас илүү хувь нь залуучууд болон ХБИ байна. Түүнчлэн төрийн үйлчилгээг авахдаа бэрхшээлтэй тулгардаг дараагийн бүлгүүд нь амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд (16%) ба ахмад настнууд (13%) байв (Дүрс 23).

Албан хаагчтай харилцах хүндрэл хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд (38%), үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалтгүй байдал залуучууд (39%) болон ахмад настнуудад (24%), албан хаагчдын үл хүндэтгэсэн харьцаа залуучууд (30%), ХБИ (24%), амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэдэд (23%), хүссэн үйлчилгээгээ бүтнээр нь авч чадахгүй байх явдал хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд (28%) тус тус хамгийн их тохиолдсон байна (**Error! Reference source not found.**).

Дүрс 23. Үйлчилгээ авахад бэрхшээлтэй тулгардаг эсэх, зорилтот бүлгээр



Дүрс 24. Үйлчилгээ авахад тулгардаг гол бэрхшээлүүд, зорилтот бүлгээр



N=54

Хи-квадрат = 19.79, p= 0.00 буюу бэрхшээл болон зорилтот бүлгүүдийн хоорондын хамаарал статистикийн хувьд ач холбогдолтой байна.

Судалгаанд оролцогчдын олонх нь үйлчилгээ авахын тулд нэмэлт арга хэмжээ авахаас өөр аргагүй нөхцөл байдалд хэзээ ч орж байгаагүй аж. Зөвхөн 6% нь иймэрхүү байдалд орж байсан ба ихэвчлэн албан хаагчид мөнгө төлөх, бэлэг өгөх, эсвэл танил талаараа яриулах гэх мэт арга хэмжээ авч байжээ. Хүндрэлтэй нөхцөл байдалд орсон ч арга хэмжээ аваагүй оролцогчдын хувьд уг асуудлыг нэг их ноцтой асуудал гэж үзээгүй, өөр арга хэмжээ авах нь хэтэрхий их цаг хугацаа шаардахаас гадна ийм арга хэмжээ авах нь үр дүн өгөхгүй гэж үзсэн байна.

Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлийг багасгахын тулд судалгаанд оролцогчид дараах саналуудыг гаргасан. Үүнд:

- Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх
- Зорилтот бүлгийн иргэдтэй харилцах албан хаагчийн ойлголтыг сайжруулах
- Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн чанар, хүртээмжийг сайжруулах
- Үйлдлийн чадварын ялгаатай хүмүүст үйлчилгээ үзүүлэхэд зориулсан тоног төхөөрөмж, материаллаг баазаар хангах
- Хэрэглэгчдэд ээлтэй орчин, байраар үйлчлэх

5.3 Нийгмийн хүртээмж

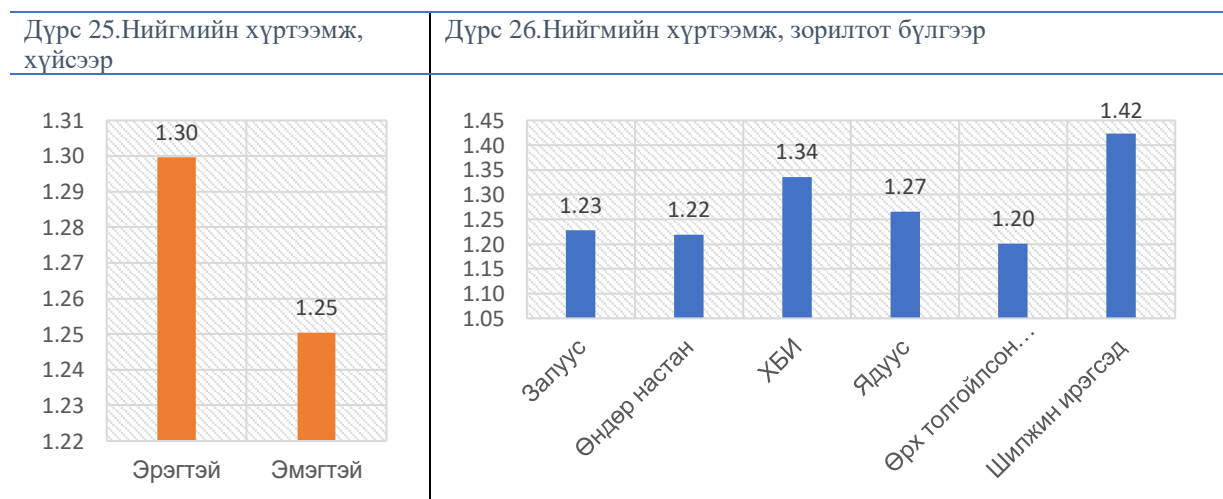
Үйлчилгээний хүртээмжийг нийгмийн хүртээмж (мэдлэг, хандлагаас бүрдэх) ба биет хүртээмжийн хослолоор хэмжсэн.

Судалгаанд оролцогчид нийгмийн хүртээмжийн өнөөгийн байдлыг ерөнхийд нь харьцангуй сайн буюу дунджаар 1.95 оноогоор үнэлжээ.¹³

Хүснэгт 6. Нийгмийн хүртээмжтэй байдлын ерөнхий тооцоолол

Шалгуур үзүүлэлт	Дэд шалгуур	Жин	Дундаж
Мэдлэг	Төрийн үйлчилгээний талаар хангалттай мэдээлэлтэй байх	1/8	2.34
	Үйлчилгээ авахтай холбоотойгоор эдлэх эрхээ мэддэг байх	1/8	2.60
	Үйлчилгээ үзүүлэх талаар албан хаагчийн мэдлэг, туршлага	1/8	1.95
	Үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах чадвар	1/8	1.93
Хандлага	Албан хаагч нь зорилтот бүлгийнхэнд хүндэтгэлтэй хандаж, зүй ёсоор харьцдаг	1/4	1.54
	Үйлчилгээний ажилтан, зорилтот бүлгүүдийн дунд үйлчилгээ үзүүлэхэд явцад ямар нэгэн хүйсийн ялгаварлан гадуурхал байдаггүй	1/4	1.85
Нийгмийн хүртээмжийн дундаж утга=1.95			

Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээг хүйс болон зорилтот бүлгээр ангилан үзэхэд эмэгтэйчүүд үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг эрэгтэйчүүдээс ялимгүй өндөр үнэлсэн байв. Залуучууд, ганц бие өрх толгойлсон иргэдийн хувьд хүртээмжийг бусад бүлгүүдээсээ хамгийн өндрөөр үнэлсэн бол шилжин ирэгсэд болон ХБИ хамгийн доод түвшинд үнэлжээ.



N=385

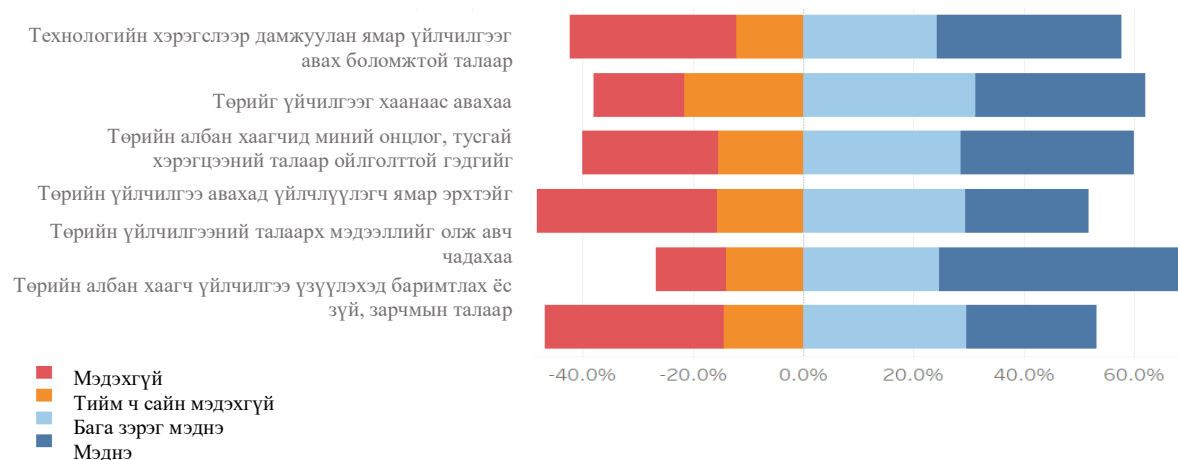
5.3.1 Мэдлэг

Иргэдийн дунд төрийн үйлчилгээний талаарх мэдлэг, мэдээллийн хүрэлцээтэй байдал, албан хаагчдын зүгээс жендэрийн тэгш байдал, хүн төвт зарчим болон зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээ

¹³ Нийт хүртээмжийн дундаж утгыг 6 үзүүлэлт бүхий 2 бүрэлдэхүүнээр тооцлоо. Үүнд: мэдлэгийн 4 үзүүлэлт, хандлагын 2 үзүүлэлтийг авч үзсэн бөгөөд 2 бүрэлдэхүүнийг тэнцүү жинтэй байхаар тооцлоо. Өөрөөр хэлбэл, бүрэлдэхүүн бүрийг 1/2-ээр жинлэв. Бүрэлдэхүүн бүрийн доторх үзүүлэлтүүдийг мөн адил тэнцүү байхаар жинлэсэн. Тиймээс мэдлэг гэсэн бүрэлдэхүүний үзүүлэлт тус бүр 1/8 (1/2 ÷ 4) жинтэй, хандлагын үзүүлэлт тус бүр 1/4 жинтэй байна. Энд $\sum_{i=1}^d w_i = 1$ байна.

шаардлагыг ойлгодог байх нь жендэрийн тэгш байдлыг хангахын үндэс суурь нь юм. Доорх зурагт зорилтот бүлгүүдийн мэдлэгийн хүртээмжийн үнэлгээг нэгтгэн үзүүллээ.

Дүрс 27.Ерөнхий мэдлэг



Зорилтот бүлгийн иргэдэд зориулсан төрийн үйлчилгээний талаар хангалттай мэдээлэлтэй байх нь хаанаас үйлчилгээ авахаа мэддэг эсэх болон технологийн хэрэгслээр¹⁴ дамжуулан төрийн ямар үйлч илгээг авах боломжтой талаар иргэд хэрхэн мэдэж байгаагаар үнэлэгдэнэ. Судалгаанд оролцогчдын гуравны нэг нь (31%) төрийн үйлчилгээг хаанаас авахаа сайн мэддэг, 31.2% нь бага зэрэг мэддэг, 21.6% нь тийм ч сайн мэдэхгүй байгаа бол 16,4% нь огт мэдэхгүй байна. Төрийн үйлчилгээг хаанаас авах талаарх мэдлэгийн дундаж үнэлгээ 2.26¹⁵ байв. Мөн судалгаанд оролцогчдын гуравны нэг нь (33.5%) технологийн хэрэгслээр дамжуулан төрийн ямар үйлчилгээ авах боломжтойг сайн мэддэг, 24.2% нь бага зэрэг мэддэг, 12.2% нь тийм ч сайн мэдэхгүй, харин 30.1% нь энэ талаар огт мэдэхгүй гэжээ. Технологийн хэрэгслээр дамжуулан төрийн ямар үйлчилгээг авах боломжтой талаарх мэдлэгийн дундаж үнэлгээ 2.43 байв.

Үйлчилгээ авахтай холбоотой эдлэх эрхийнхээ талаар мэддэг эсэх: Судалгаанд оролцогчдын тавны нэг (22.3%) нь үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхээ сайн мэддэг байсан бол 29.3% нь бага зэрэг мэддэг, 15.6% нь тийм ч сайн мэдэхгүй, 32.7% нь огт мэддэггүй байна. Үйлчилгээ авах эрхийн талаарх мэдлэгийн дундаж үнэлгээ 2.6 байгаа нь оролцогчдын энэ талаарх ойлголт дунджаас доогуур байгааг харуулж байна.

Албан хаагчдын иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотой мэдлэг нь (i) албан хаагчид ёс зүй болон хүн төвт зарчмуудыг үйлчилгээндээ дагаж мөрддөг байх, (ii) албан хаагчид зорилтот бүлгүүдийн онцлог, тусгай хэрэгцээ шаардлагуудын талаар ойлголт, мэдээлэлтэй байх гэдгийг судалгаанд оролцогчид мэддэг эсэхээр үнэлэгдэнэ. Судалгаанд оролцогчдын тавны нэг (23.6%) нь төрийн албан хаагчид үйлчилгээ үзүүлэхдээ ёс зүй, хүн төвтэй зарчмуудыг үйлчилгээндээ дагаж мөрддөг гэдгийг сайн мэддэг, 29.6% нь албан хаагчид дагаж мөрддөг гэдгийг бага зэрэг мэддэг, 14.2% нь энэ талаар тийм ч сайн мэдэхгүй гэсэн бол 32.4% нь огт мэдэхгүй гэсэн байна. Үүнтэй адилаар оролцогчдын 31.4% нь албан хаагчид зорилтот бүлгийнхний онцлог, тусгай хэрэгцээний талаар ойлголт, мэдээлэлтэй байдаг гэдэгтэй бүрэн санал нийлнэ, 28.5% нь зарим талаар санал нийлнэ 15.3% нь зарим талаар санал нийлээгүй гэсэн бол 24.6% нь огт санал нийлэхгүй байгаагаа илэрхийлжээ.

¹⁴ Онлайн болон ТҮЦ машин

¹⁵ Дундаж үнэлгээ нь 1-4-ийн хооронд байна. Дундаж үнэлгээ нь 1-тэй ойролцоо байх тусам 'сайн мэднэ', харин 4-тэй ойролцоо байх тусам 'огт мэдэхгүй' гэсэн утгыг илэрхийлнэ. Дундаж утга нь 2.5 байна.

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн ажлын туршлага болон албан хаагчаас зөвлөгөө, мэдээлэл авах боломжтой эсэхийг харьцангуй өндрөөр үнэлсэн байна. Оролцогчдын олонх (72.2%) нь албан хаагч тухайн үйлчилгээний талаар хангалттай туршлагатай гэдэгтэй санал нэгдсэн бол 78.7% нь албан хаагчаас зөвлөгөө, мэдээллийг авч чаддаг гэсэн байна. Албан хаагчдын ажлын туршлага, тэднээс үйлчилгээний талаар зөвлөгөө мэдээлэл авах боломжтой байдаг эсэхтэй холбоотой үнэлгээний дундаж утгууд харгалзан 1.48 ба 1.43 байв. Судалгаанд хамрагдсан байршлуудад ажиллаж байсан албан хаагчдын дундаж нас 36, төрийн албанд ажилласан хугацаа нь дунджаар 6 жил байв. Энэ нь тэдний иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх хангалттай мэдлэг, туршлагатай болохыг харуулж байна.

Нийтэд нь үзэхэд судалгаанд хамрагдагсдын бараг тал нь (48.7%) шаардлагатай үедээ үйлчилгээний талаарх мэдээллийг бүрэн авч чаддаг, 24.6% нь зарим талаар мэдээлэл авсан, 14% нь зарим талаараа авч чадаагүй, 12.7% нь огт мэдээлэл авч чадаагүй гэсэн байна. Үйлчилгээний талаар мэдээлэл авч чаддаг эсэхтэй холбоотой дундаж үнэлгээ 1.93 байгаа нь оролцогчдын мэдээлэл авах чадвар харьцангуй өндөр байгааг харуулж байна.

Дээр дурдсан иргэдийн мэдлэгтэй холбоотой асуултуудын дундаж үнэлгээг хүйс ба зорилтот бүлгээр харьцуулан *Хавсралт 6-ын* Үр дүн 9-д үзүүлсэн. Эндээс харахад эмэгтэйчүүдийн үйлчилгээ авахтай холбоотой мэдлэг, мэдээлэл эрэгтэйчүүдээс илүү сайн болох нь харагдаж байна. Ихэнх мэдлэгтэй холбоотой асуултуудын хувьд өрх толгойлсон ганц бие хүмүүс бусад бүлгүүдээс илүү их мэдлэгтэй байна. Харин шилжин ирэгсэд хамгийн бага мэдлэгтэй (бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад) аж. Технологийн хэрэгслүүдээр дамжуулан авах боломжтой үйлчилгээний талаар залуучууд бусад бүлгүүдээс илүү мэддэг бол хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн ойлголт хамгийн бага байна. Ахмад настнууд үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхийнхээ талаар сайн мэддэг бол амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд ямар эрх эдлэхээ бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад хамгийн бага мэддэг аж. *Хавсралт 6-ын* Үр дүн 10-аас зорилтот бүлэг бүр мэдлэгийн асуултуудад ямар хариулт өгснийг харж болно.

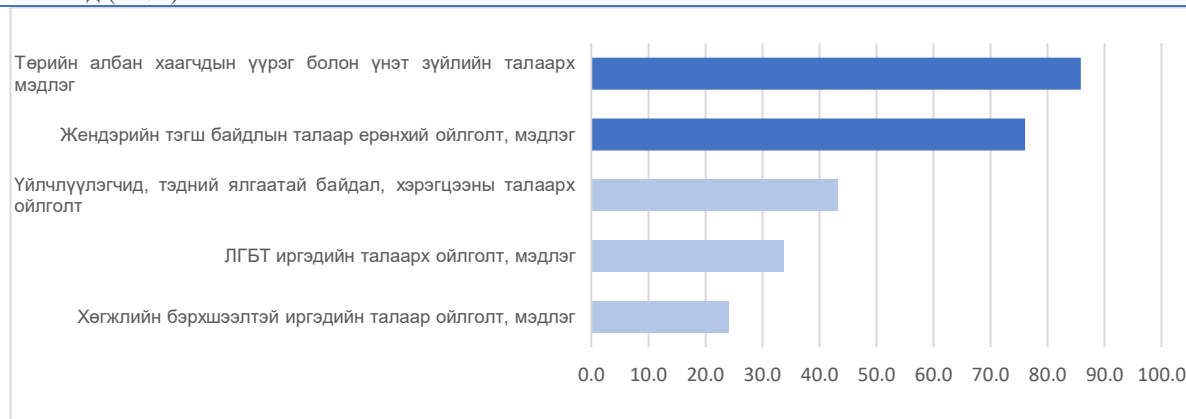
‘Үр дүн 11. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн’-д иргэдийн төрийн үйлчилгээний талаарх мэдлэг, мэдээллийг илэрхийлэх үзүүлэлтүүдэд хүйс болон зорилтот бүлгүүдийн дунд статистикийн ач холбогдол бүхий ялгаатай байдал байгаа эсэхийг үзүүллээ. Үр дүнгээс харахад мэдлэг, мэдээлэлтэй холбоотой ихэнх асуултын хувьд хүйс болон бүлгүүдийн хооронд ач холбогдол бүхий ялгаа гараагүй байна. Зөвхөн “технологийн хэрэгслээр дамжуулан авч болох төрийн үйлчилгээ”, “зорилтот бүлгүүдийн онцлог, тусгай хэрэгцээний талаар албан хаагчид ойлголт, мэдээлэлтэй байна гэдгийг иргэд мэддэг эсэх” гэсэн 2 асуултын хувьд бүлэг хоорондын ялгаа байна. Түүнчлэн “албан хаагчаас зөвлөгөө мэдээлэл авах боломжтой” гэсэн асуултын хувьд хүйсийн ач холбогдол бүхий ялгаа байна.

Төрийн үйлчилгээний нийлүүлэлт талын мэдээллийг нэгтгэх зорилгоор судалгаанд хороо, үйлчилгээний нэгдсэн төвийн нийт 72 ажилтнаас олон талт байдал, жендэрийн тэгш байдлын талаар мэдлэгийн тест авсан. Тестийг 'Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ' гарын авлагад үндэслэн боловсруулсан. Уг тест нь төрийн албан хаагчдын иргэдийн онцлог ялгаатай байдлын талаарх ойлголт, хандлагыг тодорхойлох есөн сэдвийг хамарсан юм.

Тестийн дүнгээс харахад хүний нэр төрийг эрхэмлэх талаар мэдлэг, ойлголт (мөн төрийн албан хаагчийн үйл ажиллагаандаа баримтлах ёстой эрхэм зүйл, жендэрийн тэгш байдал) албан хаагчдын дунд хамгийн сайн дүнтэй гарсан байна. Гэхдээ **Error! Reference source not found.**-д үзүүлснээр албан хаагчдын зорилтот бүлгийнхэнтэй холбоотой мэдлэг нэлээд дутмаг байгаа байна. Тухайлбал, ЛГБТИК иргэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн онцлогийг хүндэтгэх, таних,

тэдний хэрэгцээ шаардлагын талаарх мэдлэгтэй байх тал дээр бага оноо авсан байна (албан хаагчдын зөвхөн 34% нь ЛГБТИК иргэд, 24% нь ХБИ-ний онцлог болоод хэрэгцээг мэдэж байв).

Дүрс 28. Олон талт байдал болон жендэрийн тэгш байдлын талаар мэдлэгийн тестийн үр дүн-Албан хаагчид (n=72)

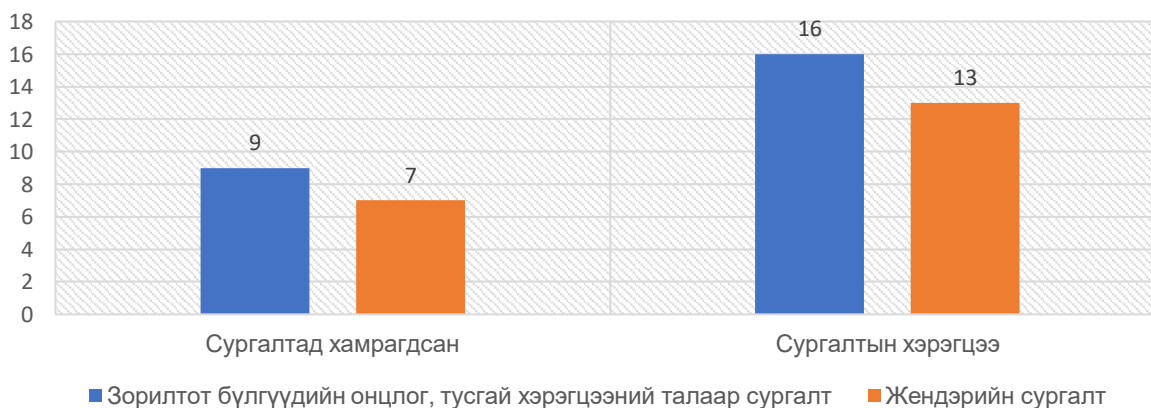


Төрийн албан хаагчид иргэдийн онцлог, тусгай хэрэгцээтэй холбоотой мэдээллийг ихэвчлэн харьяа хэлтэс, дүүргээсээ авдаг болохоо мэдэгдсэн байна. Зорилтот бүлгийнхний талаар тусгайлан авч үзсэн мэргэжлийн болон тусгай сургалтууд хангалтгүй байна. Ярилцлага өгсөн албан хаагчдын (20 ажилтнаас) зөвхөн 9 нь холбогдох сургалтад суусан байв. Тэд ихэвчлэн дохионы хэлний сургалт, ХБИ болон жендэрийн тэгш байдлын талаар ойлголтыг өөрчлөх (мэдлэг, хандлага) сургалт, харьяа төв захиргааны байгууллагуудаас зохион байгуулдаг сургалтууд (өрхийн амьжиргааны түвшинг хэмжих гэх мэт) хамрагдсан байна.

Албан хаагчдын дийлэнх нь ‘зорилтот бүлгийн иргэдэд онцлог, тусгай хэрэгцээнд нь тааруулан төрийн үйлчилгээ үзүүлэх’ талаар сургалт орох хэрэгцээ, шаардлага байгааг онцолж байв. Ярилцлагад хамрагдсан 20 албан хаагчаас зөвхөн 3 нь энэ төрлийн сургалт шаардлагагүй гэжээ.

Жендэрийн тэгш байдлын талаарх сургалтад долоон (35%) албан хаагч хамрагдсан байна. Сургалтыг голдуу олон улсын төслийн хүрээнд төрийн бус байгууллагууд зохион байгуулж байна. Албан хаагчдын ихэнх нь жендэрийн тэгш байдлын талаар сургалт авч байгаагүй учраас (13 хүн) энэ сэдвээр сургалт явуулах шаардлагатай онцолсон. Харин жендерийн тэгш байдлаар сургалт явуулах шаардлагагүй гэж хариулсан албан хаагчдын ихэнх нь НЦҮ-д ажилладаг бөгөөд одоогийн түвшинд хүн бүрд тэгш үйлчилдэг тул жендэрийн сургалт шаардлагагүй гэж үзжээ. Энэ нь нөгөө талаас ялгаатай бүлгүүдийн онцлог, тусгай хэрэгцээг мэдэхгүй байгааг харуулж байна.

Дүрс 29. Сургалтанд хамрагдсан байдал болон хэрэгцээ, эерэг хариулт өгсөн тоогоор (N=20)



‘Жендэрийн ялгаатай байдлыг үзүүлж буй үйлчилгээндээ тусгах талаар хэр мэдлэгтэй вэ?’ гэсэн асуултад бараг тал хувь нь (9 хүн) мэдэхгүй гэсэн бол, зөвхөн 2 нь сайн мэднэ гэж хариулсан, үлдсэн нь ерөнхий мэднэ гэжээ. НЦҮ болон Улаанбаатар хотын ҮНТ-үүдэд ажилладаг албан хаагчид сайн мэдэхгүй гэж хариулсан нь сонирхол татаж байгаа юм. Энэ нь тухайн газруудад ажилладаг төрийн албан хаагчид холбогдох сургалтад сууж чаддаггүйтэй холбоотой байх магадлалтай.

Ярилцлагад хамрагдсан 20 ажилтнаас ердөө гурав нь ажил дээрээ жендэрийн холбогдолтой материал ашигладаг гэжээ. Эдгээр материал нь ихэвчлэн жендэрийн холбогдолтой судалгааны тайлан, гарын авлага, статистик байна.

Хэдийгээр жендэрийн асуудал хариуцсан ажилтнаар дамжуулан хүний нөөцийг бүрдүүлэх боломжтой боловч яамд болон дүүргүүдийн түвшинд ихэнх дэд хороо нь жендэрийн элементүүдийг салбарынхаа бодлогод нэгтгэх, нэвтрүүлэхэд идэвхтэй ажилладаггүй ажээ. Үүний гол шалтгаан нь менежментийн түвшинд жендэрийн интеграцийн хамаарал, ач холбогдлын талаар ойлголт мэдлэг хомс байдгаас үүддэг байна. Цаашилбал, жендэрийн асуудал хариуцсан ажилтан нь мэргэжлийн бус байх нь элбэг бөгөөд байнга солигддог, өөрийн үндсэн ажил үүргийн хажуугаар жендэрийн асуудлыг хариуцдаг, чадавх сул гэх мэт асуудлууд нь анхаарал татахуйц байна (B.Tsolmon and A.Dolgion 2014). Чадавх бэхжүүлэх арга хэмжээ дутагдалтай талаар дурдахдаа (Sharkhuu 2019): ‘НЗДТГ-ын түвшинд ЖҮХ-ны ажлын албанаас зохион байгуулдаг жендэрийн сургалт/арга хэмжээнүүдээс өөр жендэрийн чадавхыг бэхжүүлэх механизм байхгүй бөгөөд энэ нь жендэр нь салангид, чухал биш асуудал мэт ойлголтыг төрүүлж байдаг’ гэсэн байна.

5.3.2 Хандлага, харилцаа

Энэ хэсэгт асуулга, албан хаагчидтай хийсэн ярилцлага, жендэр ба бусад үндэслэлээр ялгаварлан гадуурхахын эсрэг зарчмуудын талаар авсан мэдлэгийн тест зэргийн үр дүнг танилцуулж байна. Эдгээрт дараах асуудлууд хамаарна.

- ✓ Албан хаагчид зорилтот бүлгийнхнийг хүндэтгэж, тэдэнтэй зүй ёсоор харьцдаг эсэх
- ✓ Төрийн захиргааны үйлчилгээнд албан хаагч болон зорилтот бүлгийн хүмүүсийн дунд жендэрийн ялгаварлан гадуурхал байгаа эсэх.
- ✓ Төрийн үйлчилгээ нь хүйс, хэл, шашин шүтлэг, улс төрийн үзэл бодол, иргэншил, үндэс угсаа, эрүүл мэндийн байдал болон бусад шалтгаанаар ялгаварлан гадуурхал байхгүй

МУЗГ-ын 2019 оны 1-р сарын 23-ны өдрийн Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм батлах тухай 33-р тогтоолын¹⁶ 3.1.3.а-д төрийн үйлчилгээ үзүүлж байхдаа төрийн албан хаагч нь “хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, эрүүл мэндийн байдал, бэлгийн хандлагаар нь ялгаварлан гадуурхахгүй байх” гэж заасан бөгөөд мөн 3.1.3.в-д “жендерийн ялгаварлан гадуурхалт, бэлгийн дарамт үзүүлэхээс ангид байх” гэсэн байна (МУЗГ 2019.01.23). Өмнөх хэсэгт дурдсанчлан, албан хаагчид нь жендэрийн болон бусад хэлбэрийн ялгаварлан гадуурхалтаас хэрхэн зайлсхийх талаар хангалттай сургалтад хамрагдаагүй байна.

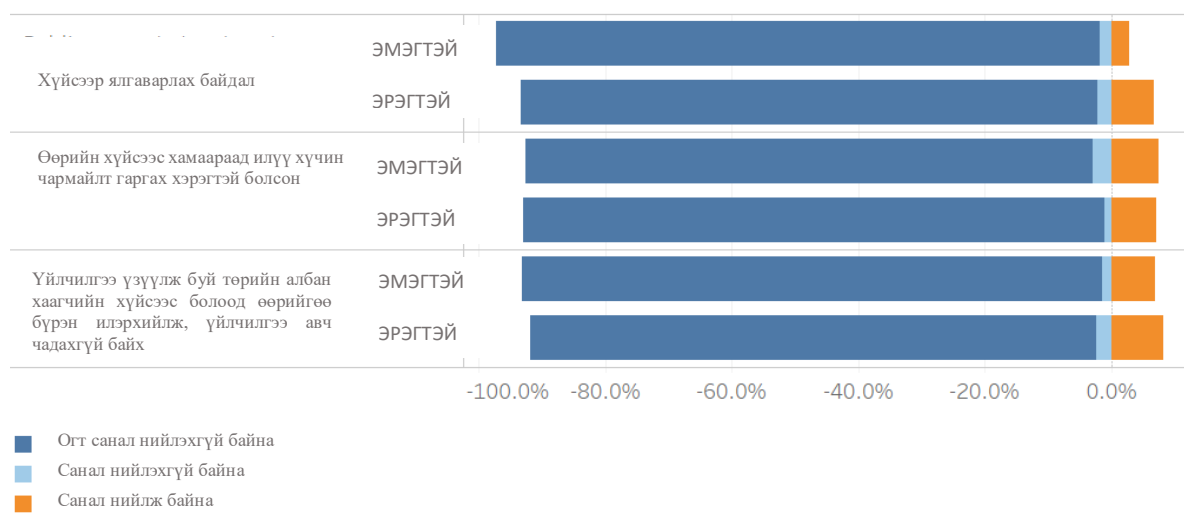
Судалгаанд оролцогчдоос албан хаагч нь зорилтот бүлгийнхнийг хэр хүндэтгэж, ёс зүйтэй харьцдаг талаар асуухад 84.6% нь албан хаагч зорилтот бүлгийнхэнтэй хүндэтгэлтэй харьцаж, тэдний онцлог, тусгай хэрэгцээг ойлгон харьцдаг гэсэн бол 82.8% нь албан хаагч тэдэнд түргэн

¹⁶ Төрийн захиргааны болон үйлчилгээний албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм

шуурхай үйлчилж, тэдний онцлог хэрэгцээнд мэдрэмжтэй хандаж байсан гэжээ. Эдгээр үзүүлэлтүүдийн дундаж үнэлгээ нь харгалзан 1.51 болон 1.57 байсан байна (дунджаас дээгүүр).

Судалгаанд хамрагдсан хүмүүсийн дийлэнх нь (74.8%) хүйс эсвэл нийгэм, эдийн засгийн байдлаасаа хамаарч албан хаагчдаас ямар нэгэн ялгаварлан гадуурхах асуудалтай тулгараагүй гэсэн бол 25.2 хувь нь ялгаварлан гадуурхал мэдэрсэн гэж үзэж байгаагаа илэрхийлжээ. Энэ үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ нь 1.85 байна. Цаашлаад, 69.3% нь хүйсээсээ хамааран үйлчилгээ авахдаа илүү хүчин чармайлт гаргах шаардлага гараагүй гэсэн бол 30.7% нь зөвхөн эрэгтэй эсвэл эмэгтэй байсан учраас үйлчилгээ авахдаа таагүй нөхцөл байдалтай тулгарч, илүү хүчин чармайлт гаргах шаардлагатай болсон гэж хариулсан байна (дундаж үнэлгээ нь 1.86). Судалгаанд оролцогчдын 69.6% нь албан хаагчийн хүйсээс болоод өөрийгөө бүрэн илэрхийлж чадахгүй байх нөхцөл байдалд ороогүй гэсэн байна. Өөрөөр хэлбэл, үйлчилгээ үзүүлж буй хүн нь үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах, эсвэл үйлчлүүлэгчийг эвгүй байдалд оруулах, шууд болон шууд бусаар сүрдүүлэх, санал бодлоо илэрхийлэхэд нь саад хийх ёсгүй¹⁷. Уг үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ нь 1.85 байв. Асуулгад хамрагдсан трансжендэр респондентын хувьд Дүрс 30-д үзүүлсэн бүх мэдэгдэлд зөвшөөрсөн хариу өгснийг тэмдэглэх нь зүйтэй.

Дүрс 30. Хүйсээр ялгаварлан гадуурхалт

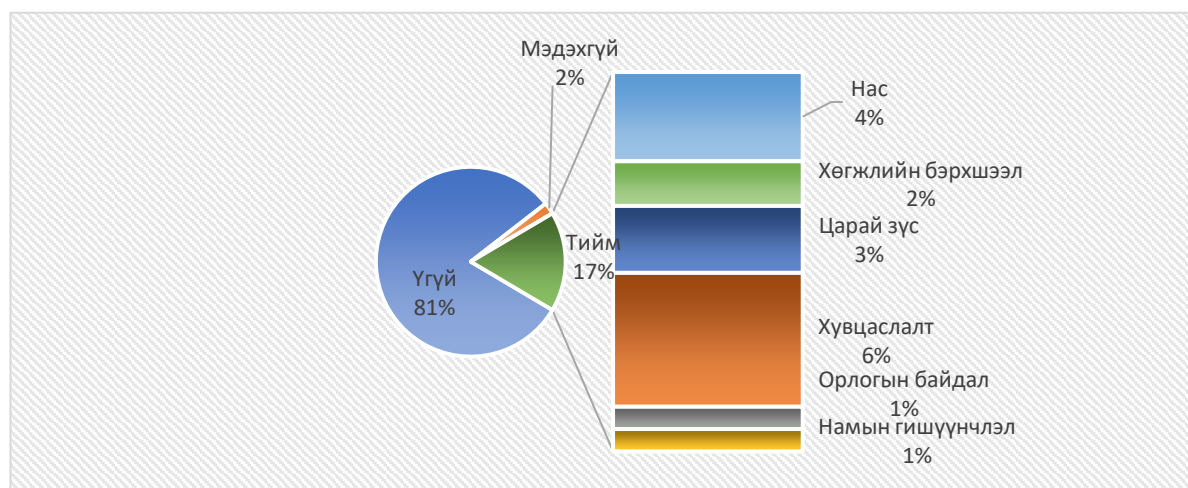


Тойм статистик болон дундаж үнэлгээний (Хавсралт 6-ын Үр дүн 12) харьцуулалтаас харахад эрэгтэйчүүдээс илүү эмэгтэйчүүд албан хаагчдыг эерэг хандлагатай гэж үзсэн байна. Зорилтот бүлгийн хувьд албан хаагчийн хандлага, харилцааг ахмад настнууд хамгийн өндрөөр үнэлжээ. Бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд нь албан хаагч нар тэдний онцлог, тусгай хэрэгцээ шаардлагыг мэддэггүй гэсэн байна (дундаж үнэлгээ нь бусад бүлгүүдийн хувьд 1.5 бол, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хувьд 1.7 байна). Залуучууд албан хаагчдын үйлчилгээг түргэн шуурхай бус гэсэн бол шилжин ирэгсэд бусад зорилтот бүлгүүдтэй харьцуулахад хүйсээр ялгаварлан гадуурхах тохиолдол (ихэнх асуултад ингэж хариулсан байна) гардаг гэжээ. Харин хандлага, харилцаатай холбоотой үзүүлэлтүүд нь хүйс болон зорилтот бүлгүүдийн дунд статистикийн ач холбогдол бүхий ялгаа байгаа эсэхийг шалгахад ач холбогдол бүхий ялгаа ажиглагдсангүй (Үр дүн 13. Хандлагын үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн)

¹⁷ Citizens' Advice UK, 2019. Discrimination because of sex. www.citizensadvice.org.uk

Төрийн үйлчилгээ нь хүйс, хэл, шашин шүтлэг, улс төрийн үзэл бодол, иргэншил, үндэс угсаа, эрүүл мэндийн байдал болон бусад шалтгаанаар ялгаварлан гадуурхал байхгүй: Судалгаанд оролцогчдоос давхардсан тоогоор 409 хариулт ирсэн бөгөөд тэдгээрийн олонх нь (81%) үйлчилгээ авахад ямарваа нэг ялгаварлалд өртөж байгаагүй гэсэн бол 17% нь өртөж байсан гэжээ. Ялгаварлан гадуурхалд өртсөн гэсэн оролцогчдын ихэнх нь эмэгтэйчүүд, залуучууд болон ганц бие өрхийн толгойлсон иргэд байна. Ялгаварлалд өртөх гол шалтгаан нь хувцаслалт, нас, гадна төрх байжээ.

Дүрс 31. Үйлчилгээ авахдаа дараах хүчин зүйлсээс шалтгаалан ямар нэгэн ялгаварлан гадуурхалтай учирч байсан уу?



N=409

Хувцаслалтаас болж				Наснаас болж				Гадна төрх, байдлаас болж			
Бүлгүүд	Эр	Эм	Нийт	Насны ангилал	Эр	Эм	Нийт	Бүлгүүд	Эр	Эм	Нийт
Залуучууд	3	4	7	16- 24 нас	3	5	8	Залуучууд	2	2	4
Ахмад настан ХБИ	-	2	2	25-50 нас	-	4	4	Ахмад настан ХБИ	-	1	1
Ядуус	1	1	2	50+ нас	-	5	5	Ядуус	-	3	3
Ганц бие өрхийн тэргүүн	-	5	5					Ганц бие өрхийн тэргүүн	-	5	5
Нийт	-	7	7	Нийт	3	14	17	Нийт			
Нийт	4	19	23					Нийт	2	11	14

Төрийн албан хаагчдаас зорилтот бүлгийнхний онцлог хэрэгцээ шаардлагыг хангах зохицуулалт/дүрэм журам байдаг эсэх, тэдэнтэй хэрхэн ажилладаг, ямар сорилт бэрхшээлүүд тулгардаг талаар асуусан. Хорооны түвшинд ажилладаг албан хаагчдын хувьд зорилтот бүлгийнхэнтэй илүү нягт ажиллаж, аль болох их зөвлөгөө мэдээллээр хангахыг хичээж ажилладаг. Хорооноос үйлчилгээ авахаар ирэгсдийн зарим нь сэтгэлзүйн дарамтад байдаг, бие махбодын хүчирхийлэлд өртдөг, нийгмийн харилцаанд орж чаддаггүй хүмүүс байдаг талаар албан хаагчид мөн дурдаж байв. Тиймээс албан хаагчид зарим үед үйлчилгээ үзүүлж байхдаа иргэдийн сэтгэл зүйн байдалд тааруулан үйлчлэх шаардлагатай болдог ажээ.

Албан хаагчидтай хийсэн ярилцлагын үеэр зорилтот бүлгүүд нь өөрийн гэсэн онцлог шинж, түүнийгээ дагаад ондоо хэрэгцээтэй болох нь ажиглагдаж байв. Хорооноос үйлчилгээ авдаг

иргэдийн ихэнх нь ахмад настнууд, ганц бие өрх толгойлсон иргэд, ХБИ байв. Ахмад настнуудын хувьд сувилал/асрамжийн газрын бичиг баримт бүрдүүлэх, эрүүл мэндийн үзлэгт хамрагдах, хөдөлгөөнд туслах тоног хэрэгсэл авах зэрэгтэй холбоотой үйлчилгээг ихэвчлэн авдаг байна. Ганц бие өрх толгойлогч болон ядуусын хувьд нийгмийн халамж, тэтгэмж (хүүхдийн мөнгө гэх мэт) авах, сургалтад хамрагдах үйлчилгээ ихэвчлэн авдаг байна.

Төрийн үйлчилгээ үзүүлж байхад хүйсийн ялгаанаас хамааралтай бэрхшээл хүндрэл байдаг эсэх талаар албан хаагчдаас асуухад, ярилцлагад оролцогсдын ихэнх нь хүйсээс шалтгаалсан ялгаа гардаггүй гэж байсан. Гэсэн хэдий ч зарим төрийн албан хаагч нь төрийн үйлчилгээ авах ажлыг эмэгтэйчүүд ихэвчлэн гүйцэтгэдэг, харин эрэгтэйчүүд энэ тал дээр эмэгтэй хүнд найдах хандлагатай байдаг талаар дурдсан. Эрэгтэйчүүд ойлголт дутуу байхаас гадна албан хаагчтай харилцахдаа асуудлыг хүчээр шийдэх хандлагатай байдаг аж.

Зарим тохиолдолд эрэгтэй хүмүүс дутуу материал авчирч, "Зүгээр л хий", "Юундаа сүржигнээд байгаа юм бэ?" гэх мэтчилэнгээр биднээс үйлчилгээ үзүүлэхийг шаардах тохиолдол гардаг. "Би дахин дахин ирж очиж чадахгүй" эсвэл "Би завгүй хүн" гэх мэтээр аашилдаг.

Хорооны ажилтантай хийсэн ярилцлага, 2019 оны 4 сар

Үйлчилгээ үзүүлэхэд албан хаагчдын зүгээс хамгийн их хүчин чармайлт гаргах шаардлагатай болдог бүлгийг олж тогтоохыг зорьсон бөгөөд төрийн албан хаагчдын зорилтот бүлгийнхэнд үйлчилгээ үзүүлэхэд тааралддаг асуудлуудыг нэгтгэв. Ихэнх албан хаагчид, зорилтот бүлгийнхэнд үйлчилгээ өгөхөд тулгардаг хүндрэлүүд нь зорилтот бүлгийнхний боловсролын түвшин, тэдний нийгмийн халамжийн бүх үйлчилгээнд хамрагдах ёстой гэсэн хүлээлтээс улбаатай байдаг гэсэн байна.

- **Ахмад настнууд.** Ахмад настнуудтай ажиллахад хамгийн түгээмэл гардаг хүндрэл нь тэдний сонсгол, хараа гэх мэт асуудлуудаас шалтгаалан албан хаагчдаас илүү их туслалцаа шаарддаг. Аливаа зүйлийг хэд дахин давтах хэрэгтэй болдог. Мөн мэдээлэл дутуу, технологи ашиглан төрийн үйлчилгээ авч чаддаггүй гэх мэт асуудлууд гардаг. Тэд дүрэм журам, бодлого зэргийг өөрчлөгдсөнийг мэдээгүй, сонсоогүй байдгаас гадна үйлчилгээнд гарсан өөрчлөлтөд дасан зохицохдоо удаан байдаг.
- **Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд.** Хууль эрхзүй, дүрэм журмын талаар сайн мэдээлэлтэй байдаг давуу талтай бүлэг. Гэхдээ зарим нь бие, эрүүл мэндийн байдлаа ашиглан бүх төрлийн нийгмийн халамжийг хүртэх гэх мэт давуу эрх шаарддаг. Албан хаагчид сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудалтай иргэдтэй хэрхэн харьцахаа мэддэггүй байна.
- **Ганц бие өрхийн толгойлсон иргэд.** Энэ бүлэгт сургалт, холбогдох халамж, тэтгэмж, амьжиргааг сайжруулах үүднээс ажил эрхлэлтийг нэмэгдүүлэх зэрэг үйлчилгээг үзүүлдэг. Гэвч хүүхэд асрах үйлчилгээгүй, хүүхэд асрах ажилд туслалцаа үзүүлэх хүн байхгүй тул өрх толгойлсон хүмүүс ажил хийж амьжиргаагаа сайжруулах боломжгүй байх нь олонтоо тохиолддог.
- **Амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд.** Бусад зорилтот бүлгүүдтэй харьцуулахад ажил хийх чадвартай хүмүүсийн тоо олон байдаг. Гэвч албан хаагчид энэ бүлгийн хүмүүсийн нэлээд хэсэг нь ажил хийх дургүй байдаг бөгөөд нийгмийн халамж, тэтгэмж авч амьдрахыг илүү хялбарт үздэг талаар дурдсан.
- **Залуучууд.** Мэдээллийн технологийг ашиглах тал дээр энэ бүлэг бусад бүлгүүдтэй харьцуулахад харьцангуй сайн боловч залуучууд мэдээлэл авах, төрийн үйлчилгээний талаар санал хүсэлт гаргах, эргэх холбоо үүсгэхдээ идэвхгүйд тооцогддог. Доорх эшлэл нь албан хаагчдын залуусын талаарх ерөнхий сэтгэгдлийг илэрхийлсэн болно.

'Залуучууд нийгмийн үйл ажиллагаанд хандахдаа маш муу. Энэ ажлыг өөрсдийнхөө өмнөөс эцэг эх, эмээ өвөөгөөрөө хийлгэх хандлагатай байдаг. Зөвхөн шаардлагатай үед л өөрсдөө ирдэг. Ихэнхдээ ахмад хүмүүс (ялангуяа эмэгтэйчүүд) нөхөр/хүүгийнхээ бичиг баримтыг бөөгнүүлээд цэргийн бүртгэлд ирж байгаа харагддаг. Настай хүмүүс маш хариуцлагатай байдаг. Дутуу баримт бичиг/материалыг байнга авч ирдэг. Залуучууд ажлаа бүтээж дууссан л бол алга болчихдог!'

Хорооны ажилтантай хийсэн ярилцлага, 2019 оны 4 сар

- **Шилжин ирэгсэд.** Шилжин ирэгсэд нь ихэнхдээ хороо болон дүүргийн захиргаанд бүртгүүлээгүй байдгаас шалтгаалан үйлчилгээ авахад, ялангуяа газар өмчлөх, кадастр болон газрын албаны үйлчилгээг авахад бэрхшээлтэй тулгардаг.

5.4 Биет хүртээмж

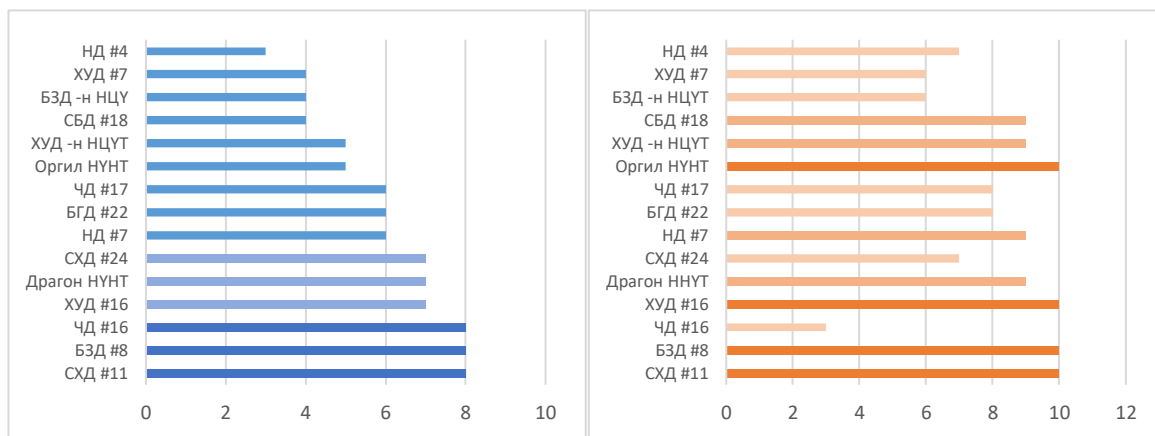
Судалгаанд оролцогчид үйлчилгээний биет хүртээмжийг ерөнхийд нь харьцангуй сайн буюу дунджаар 1.54 оноогоор үнэлсэн байна.

Шалгуур үзүүлэлт	Дэд үзүүлэлт	Жин	Дундаж
Биет хүртээмж	Төрийн үйлчилгээний байршил, зай зэрэг нь зорилтог бүлгүүдийн шаардлагад нийцсэн эсэх	1/3	1.49
	Төрийн үйлчилгээний байршил/зам/тээврийн хэрэгсэл хүртээмжтэй эсэх	1/3	1.78
	Үйлчилгээ үзүүлэх газрууд өөр өөр бэрхшээл, чадамжтай хүмүүст хүртээмжтэй эсэх	1/3	1.35
Нийт биет хүртээмжийн дундаж=1.54			

Судалгаанд оролцогчдын 90% нь хороо, төрийн захиргааны үйлчилгээний барилгын байршлыг тохиромжтой гэсэн бол мөн 90% нь байшинд орж, гарахад хүндрэл бэрхшээлгүй байдаг гэжээ. Гэхдээ зам, нийтийн тээврийн хэрэгслийн хүртээмжтэй байдлыг дээрх 2 үзүүлэлтээс багаар үнэлсэн байна. Оролцогчдын 60% нь хороо/дүүргийн НЦҮ-нд хүрэхэд нийтийн тээвэр хангалттай байдаг гэсэн бол 40% нь хангалтгүй тэр дундаа ахмад настнууд хангалтгүй гэж үнэлжээ. Залуучуудын дунд төрийн үйлчилгээний байрнуудыг хүртээмжгүй гэж үзэх хандлага ажиглагдаж байв. Ахмад настан болон ХБИ төрийн үйлчилгээний байрны байршил, нийтийн тээврийг хангалтгүй гэж байхад залуучууд эсрэгээрээ хангалттай гэж үнэлжээ. ХБИ-ийн дийлэнх (71.6%) нь үйлчилгээний байранд орж, гарахад тохиромжгүй хүндрэлтэй байдаг гэжээ (Хавсралт 6-ын Үр дүн 14-д бүлгүүдээр задалсан үр дүнг харуулав).

Хяналтын хуудасны үр дүн

Судалгааны багийнхан иргэдийн ойлголтоос гадна нарийвчилсан мэдээлэл авах үүднээс ажиглалтын хяналтын хуудас ашиглан биет хүртээмжийн үнэлгээг хийсэн. Ажиглалтын хяналтын хуудсанд барилгын гадаад, дотоод орчны нийт 21 үзүүлэлт орсон (Хавсралт 5) ба эдгээрийг Зам, тээвэр, барилга, хот байгуулалтын сайдын Барилгын норм, дүрэм батлах тухай 256 тоот тушаалын дагуу боловсруулав. Судлаачид биет хүртээмжийн үнэлгээг хийхдээ, хяналтын хуудсанд багтсан шаардлагатай зүйлс тухайн үйлчилгээний орчинд байгаа эсэхийг тодорхойлохын тулд ажиглалт хийн үр дүнг бүртгэсэн. Ажиглалт хийсэн 15 байршил тус бүрийн оноог доорх зурагт нэгтгэн үзүүлэв.



НД – Налайх дүүрэг
ХУД – Хан-Уул дүүрэг
БЗД – Баянзүрх дүүрэг
ИНҮТ – Иргэдийн үйлчилгээний нэгдсэн төв

ЧД – Чингэлтэй дүүрэг
БГД – Баянгол дүүрэг
СБД – Сүхбаатар дүүрэг
СХД – Сонгинохайрхан дүүрэг

Ажиглалт хийсэн 15 байршлаас 5 нь нийт шаардлагын 60% -ийг, 8 нь 60-70% -ийг, 2 нь 80-аас дээш хувийг тус тус хангаж байна. Сонгинохайрхан дүүргийн 11-р хороо, Сүхбаатар дүүргийн 8-р хороо, Хан-Уул дүүргийн 16-р хороо хяналтын хуудасны шаардлагуудыг хамгийн өндөр түвшинд хангасан (22 шаардлагын 17-18-ыг нь хангасан) хороод байв.

Гадна орчны шалгууруудын үнэлгээнээс харахад зорилтот бүлгүүдэд хамгийн их шаардлагатай үзүүлэлтүүд нь хамгийн бага оноо авсан байна. Тухайлбал, харааны бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан ‘чиглүүлэгч, товгор бүхий замтай эсэх’, ‘брайл үсгээр эсвэл том фонтоор бичсэн мэдээлэл’ байгаа эсэх, ‘налах, түших, татах бариул, налуу зам’ байгаа эсэх зэрэг дээр хамгийн муу үнэлгээг авч байна. Ажиглалт хийсэн 15 байршилд хамгийн их хамааралтай, чухал үзүүлэлтүүдийн дундаж оноо 42.2% байв.

Хүснэгт 7. Төрийн үйлчилгээний байрнуудын гадна орчин

#	Үзүүлэлт	Тийм	Үгүй
1	Хороонд хүрэх зам тохиромжтой эсэх	13	2
2	Хорооны гадна гэрэлтүүлэг байгаа эсэх	14	1
3	Хорооны ажлын цагийн хуваарь байгаа эсэх	8	7
4	Хорооны байранд хүрэхэд хараагүйчүүдэд зориулсан чиглүүлэгч зам байгаа эсэх*	0	15
5	Хорооны байранд ороход налуу зам байгаа эсэх*	10	5
6	Налуу зам нь түших, татах хашлага, бариултай эсэх *	7	8
7	Гадна хаалганы босго нь намхан эсэх*	10	5
8	Хаалга гадагшаа нээгддэг эсэх	15	0
9	Гадна хаалга нь тэргэнцэртэй хүн багтахуйц өргөнтэй эсэх*	10	5
10	Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан брайл мэдээлэл, том фонтоор бичсэн мэдээлэл байгаа эсэх*	1	14

*Эдгээр үзүүлэлтүүд нь зорилтот бүлгийн иргэдийн хувьд чухал гэж үзсэн ба 15 үйлчилгээний газрын эдгээр үзүүлэлт дээрх дундаж үнэлгээ 42.2% байв.

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан налуу замууд ихэнх газарт байгаа ч дийлэнх нь стандартын шаардлага хангаагүй, хэт эгц эсвэл хэт нарийн байв. Олон тооны үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлдэг НЦУ-ний газарт налуу замгүй байв. Мөн харааны бэрхшээл гэх мэт өөр төрлийн хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан мэдээлэл, туслалцаа хангалтгүй байв. Энэ нь төрийн захиргааны үйлчилгээний байруудын биет хүртээмж дүүрэг, хорооны түвшинд тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн хувьд хангалтгүй байгааг харуулж байна.

Дүрс 34.Налайх дүүрэг, 4-р хороо



Дүрс 35.Сонгинохайрхан дүүрэг 24-р хороо



Дүрс 36.Сүхбаатар дүүрэг 24-р хороо



Дүрс 37.НЦҮ Хан-Уул Дүүрэг



Үйлчилгээний байрны дотоод орчныг үнэлэх 12 шалгуур үзүүлэлтээс ажиглалт хийсэн байршлуудын олонх нь 10 шаардлагыг хангасан байна.

Хүснэгт 8. Төрийн үйлчилгээний байрны дотоод орчин

#	Үзүүлэлтүүд	Тийм	Үгүй
1	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны нэр, албан тушаалыг тодорхой харуулсан эсэх	13	2
2	Ажилтнуудын иргэдэд үйлчлэх цагийн хуваарь тодорхой эсэх	0	15
3	Үйлчилгээний талаар хэрэгцээт мэдээллийг багтаасан мэдээллийн самбар байгаа эсэх*	13	2
4	Үйлчлүүлэгчид үндсэн үйлчилгээ, тавигдах шалгуур, шаардагдах бичиг баримт зэрэг мэдээллийг өгсөн мэдээллийн самбар байгаа эсэх*	10	5
5	Үйлчилгээний ширээ, цонх нь ажилтнуудтай нэг түвшинд харилцахад тохиромжтой хийгдсэн эсэх (хэт өндөр биш гэх мэт)	13	2
6	Үйлчлүүлэгчдийн ашиглаж болох ширээ байгаа эсэх	13	2
7	Үйлчилгээний танхим нь хангалттай том, багтаамжтай эсэх	11	4
8	Хүлээлгийн сандал байгаа эсэх *	12	3
9	Ариун цэврийн өрөөтэй эсэх	14	1
10	Ариун цэврийн өрөөгөөр иргэд үйлчлүүлэх боломжтой эсэх*	12	3
11	Ахмад настан, жирэмсэн эмэгтэй болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд дараалалгүй үйлчлүүлж болохыг заасан тэмдэглэгээ, заавар байгаа эсэх*	1	14

*Эдгээр үзүүлэлтүүд нь зорилтот бүлгийнхний хувьд чухал үзүүлэлтүүд болно.

Дүрс 38.Ариун цэврийн өрөө , Хан-Уул дүүрэг, 16-р хороо



Дүрс 39.Хан-Уул дүүрэг, 16-р хороо



Дүрс 40.Налайх дүүрэг, 7-р хороо



Албан хаагчдын албан тушаалыг харуулсан мэдээлэл байсан ч тэдний нэр, холбоо барих мэдээлэл, үйлчилгээний хуваарийн талаар тодорхой мэдээлэл байхгүй байна. Мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, жирэмсэн (эсвэл бага насны хүүхэдтэй) эмэгтэйчүүд болон өндөр настнуудыг хүлээн авах тэмдэг (дараалалгүй үйлчилгээ авах гэх мэт), журам ихэнх газарт байдаггүй (Баянзүрх дүүргийн 8-р хорооноос бусад). Зорилтот бүлгийн иргэдэд хүрч үйлчлэхийн тулд үйлчилгээний барилга байгууламжийн орчныг сайжруулах хэрэгцээ, шаардлага байна.

Зарим хороо, үйлчилгээний нэгдсэн төвүүд нь зорилтот бүлгийн иргэдэд уян хатан үйлчилгээ үзүүлэх зорилго тавин ажиллаж байв. Ярилцлагаас харахад албан хаагчид өндөр настнууд, жирэмсэн болон бага насны хүүхэдтэй эмэгтэйчүүд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст дараалалгүйгээр үйлчилгээ үзүүлэх ёстой гэж үзсэн. Гэхдээ, үүнийг зохицуулах дүрэм журам, албан ёсоор тогтоосон тусгай цонх, тэмдэг тэмдэглэгээ байдаггүй. Тиймээс албан хаагчид өөрсдөө албан бус байдлаар тухайн нөхцөл байдлыг зохицуулан ажилладаг байна. Зарим албан хаагчийн хэлснээр, олон хүн дараалалд зогсон үйлчлүүлж байхад зарим хүмүүст дараалалгүй үйлчлүүлэх давуу эрх олгох нь эргээд асуудал үүсгэдэг бөгөөд иргэд дараалалгүй үйлчлүүлэхээр дайран эмх замбараагүй байдал үүсгэдэг байна. Тиймээс дараалалгүй үйлчлүүлэх эрхийг хангасан тодорхой бүлгийн хүмүүст зориулсан дүрэм журам гаргаж албан ёсны болгох шаардлагатай байна.

5.5 Хариуцлага

Өмнө нь ЖМТҮ-ний хүрээнд тодорхойлсны дагуу төрийн үйлчилгээний нийлүүлэлт талын хүчин зүйлсэд засаглалын бүрэлдэхүүн хэсгүүд багтдаг. Үүнд төсөв, албан хаагчдын соёлын мэдрэмж, шийдвэр гаргах үйл явцад зорилтот бүлгийн оролцоо зэрэг үзүүлэлтүүд багтдаг. Жендэрийн үнэлгээний хүрээнд төслийн баг хороо, дүүргийн түвшинд 20 ажилтнаас хагас бүтэцлэгдсэн ярилцлага авлаа. Албан хаагчийн тэгш байдал, хүртээмжтэй байдлын талаарх мэдлэг, хандлагыг үнэлэхдээ үнэлгээний хуудсыг ашигласан. Харин үйлчилгээний байрыг үнэлэхдээ ажиглалтын хуудсыг ашиглав. Мөн хороодоос ирүүлсэн 6 жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө¹⁸, 6 жилийн тайлантай¹⁹ танилцсан. Төрийн албан хаагчдыг үнэлэхэд ашигласан үзүүлэлтүүдийг доор нэгтгэн харуулав.

Иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг хангахын тулд төрийн үйлчилгээнд хариуцлага маш чухал бөгөөд энэ нь эргээд үйлчилгээг сайжруулах байнгын эргэх холбоог хангаж байдаг. 'Төрөөс үзүүлдэг үйлчилгээний хариуцлагыг сайжруулах нь нэн тэргүүний зорилт бөгөөд чанарыг сайжруулах гол хэрэгсэл болдог' гэжээ (ActionAid 2018). Үүнтэй холбогдуулан иргэдээс төрийн үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлын механизм шийдвэр гаргах үйл явцад оролцож чаддаг эсэх талаар сэтгэгдлийг нь асуусан юм. Судалгаанд оролцогчдын хариулт болон 6 хорооноос ирүүлсэн жилийн тайлангийн үр дүнг ашиглан иргэд (үйлчлүүлэгчийн хувиар) хэр 'дуу хоолойтой' (UNDP and UNIFEM 2009) байгааг тодорхойлсон юм. Ингэхдээ дараах үзүүлэлтүүдийг ашиглалаа.

- Төрийн үйлчилгээнд санал гомдол гаргах механизм, зорилтот бүлгийнхэн дуу хоолойгоо хүргэх хэрэгсэл байдаг эсэх
- Орон нутгийн засаг захиргаа нь хүйсээр ангилсан мэдээлэл цуглуулж, өөрсдийн тайлан, бүртгэлдээ хэрэглэдэг эсэх
- Орон нутгийн засаг захиргаа зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлдог эсэх (жишээ нь, нийтийн сонголт, асуулга гэх мэт)
- Орон нутгийн засаг захиргаа нь тайлан, гүйцэтгэлийн үнэлгээндээ зорилтот бүлгийнхний нөхцөл байдалд гарсан өөрчлөлтүүдийг харгалзан авч үздэг эсэх

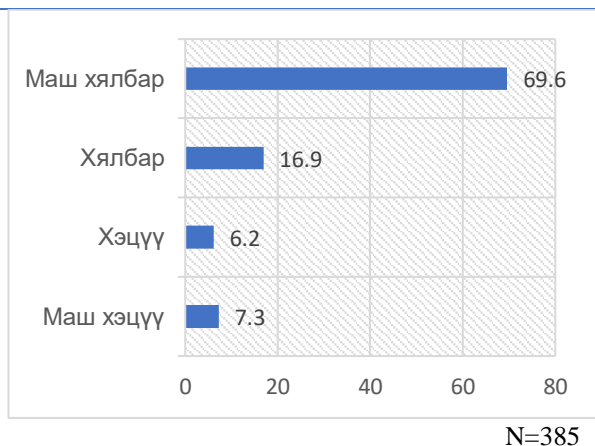
Төрийн үйлчилгээ нь албан хаагчид ба иргэдийн хооронд байнгын, тасралтгүй эргэх холбоог шаарддаг. Тиймээс орон нутгийн засаг захиргаанд байгаа гомдол, санал хүсэлтийн механизм нээлттэй, хялбар эсэх талаар судалгаанд оролцогчдоос асуухад олонх нь "Маш хялбар" ба "хялбар" хэмээн хариулсан (**Error! Reference source not found.**). Хүйс болон зорилтот бүлгээр хариултаудыг ангилж үзэхэд хүйсээс хамаарсан ялгаа төдийлөн байхгүй бол ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, амьжиргааны түвшнээс доогуур орлоготой иргэд уг асуултад хамгийн эергээр хариулсан байна. Сөрөг хариулт өгсөн хүмүүсийн дунд залуучууд болон шилжин ирэгсдийн эзлэх хувь бусад бүлгүүдээс өндөр байсан (*Үр дүн 15. Санал, гомдол гаргах боломж, бүлгээр-ыг үзнэ үү*).

Судалгаанд оролцогчдын 93.5% сүүлийн 1 жилийн хугацаанд төрийн үйлчилгээний талаар гомдол, санал гаргаагүй байна.

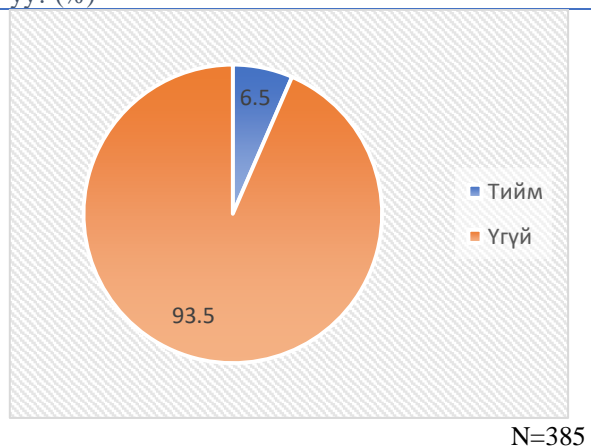
¹⁸ 8-р хороо - Баянзүрх; 4-р хороо - Налайх; 11-р хороо; 17-р хороо - Чингэлтэй дүүрэг; 24-р хороо - Сонгинохайрхан; 22-р хороо - Баянгол дүүрэг.

¹⁹ 8-р хороо - Баянзүрх; 4-р хороо - Налайх; 11-р хороо - Сонгинохайрхан; 7-р хороо - Хан-Уул; 16, 17-р хороо - Чингэлтэй дүүрэг.

Дүрс 41. Гомдол санал гаргахад танд хүндрэлтэй байдаг уу? Амархан байдаг уу? (%)



Дүрс 42. Сүүлийн 1 жилийн хугацаанд та харьяа дүүрэг, хороондоо ямар нэгэн гомдол гаргасан уу? (%)



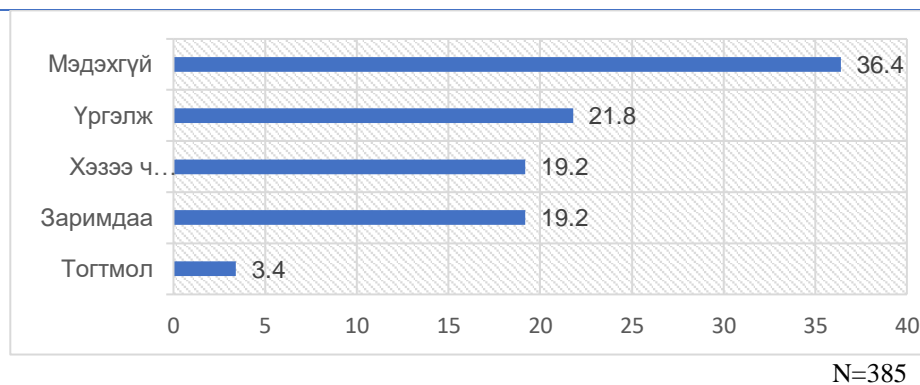
Error! Reference source not found.-т санал гомдол гаргаагүйн шалтгааныг харуулав. Судалгаанд оролцогчдын олонх нь орон нутгийн засаг захиргаа болон холбогдох төрийн үйлчилгээний байгууллагад санал, гомдол гаргах ямар ч шалтгаан байгаагүй гэж үзсэн байна. Энэ нь зорилтот бүлгийнхэн эдлэх эрх болоод төрийн албаны биелүүлэх ёстой үүрэг, стандартын талаар сайн мэдлэггүй болохыг, цаашлаад тэдэнд энэ талаар илүү сайн мэдлэг, мэдээлэл хэрэгтэй байж болзошгүйг харуулж байна.

Дүрс 43. Санал гомдол гаргаагүй үндсэн шалтгаан нь юу вэ? (%)



Судалгаанд оролцогчдоос гаргасан хүсэлт, санал, гомдолд орон нутгийн засаг захиргаа болон төрийн холбогдох байгууллагаас хариуг эргэн мэдэгддэг эсэхийг асуухад оролцогчдын зөвхөн 1/5 нь л байнга ирүүлдэг гэж хариулжээ. Харин оролцогчдын 19.2% нь огт хариу ирүүлдэггүй гэжээ.

Дүрс 44. Таны гаргасан санал гомдолд хариу хэр ирүүлдэг вэ? (%)



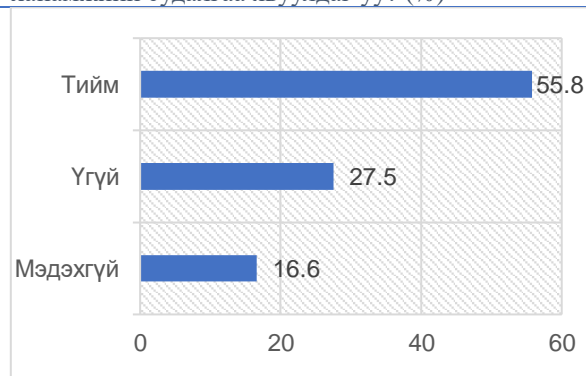
Судалгаанд оролцогчдын хувьд орон нутгийн засаг захиргаатай холбогдох буюу мэдээлэл авах, санал, гомдол гаргах гол аргууд нь албан хаагчтай шууд харьцах, утсаар ярих, эсвэл нүүр тулж уулзах явдал байна (**Error! Reference source not found.**). Санал, гомдол гаргасан хүмүүсийн (нийт 25 хүн) 14 нь албан хаагчидтай шууд уулзсан, 7 нь албан бичгээр харьцсан, бусад нь санал хүсэлтийн хайрцаг, утас эсвэл вэбсайт ашигласан байна.

Судалгаанд оролцогчдын зөвхөн тал хувь нь орон нутгийн засаг захиргаа иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулсан гэсэн бол үлдсэн хэсэг нь мэдэхгүй, эсвэл сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулаагүй гэсэн байна (Дүрс 46.). Эрэгтэйчүүд илүүтэйгээр хороодод сэтгэл ханамжийн судалгаа хийгдээгүй гэж хариулах хандлагатай байна (эрэгтэй оролцогчдын 34%, эмэгтэйчүүдийн 24% нь сэтгэл ханамжийн судалгаа хийгээгүй гэжээ). Мөн эмэгтэйчүүдээс (14%) илүү олон эрэгтэйчүүд (22%) нь иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны талаар мэдэхгүй гэдгээ илэрхийлжээ. Сэтгэл ханамжийн судалгааны талаар мэдээлэлтэй бүлгүүд нь ихэвчлэн өндөр настнууд (67%), амьжиргааны түвшнөөс доогуур орлоготой иргэд, өрх толгойлсон ганц бие хүмүүс байв. Энд мөн л залуус болон шилжин ирэгсэд нь хамгийн бага мэдээлэлтэй бүлэг аж (*Хавсралт 6-ын Үр дүн 16.*).

Дүрс 45. Таны гомдлын хариуг төрийн үйлчилгээнийхэн ямар аргаар өгсөн бэ? (%)



Дүрс 46. Танай хорооноос иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулдаг уу? (%)



Хорооны түвшинд төрийн үйлчилгээг боловсруулах, хэрэгжүүлэхдээ иргэдийн, тэр дундаа зорилтот бүлгийн иргэдийн нөхцөл байдал, хэрэгцээг тусгах шаардлагатай байдаг. Үүнтэй холбогдуулан хороодоос жилийн тайланг нь цуглуулсан боловч зургаан хороо л тайлангаа ирүүллээ.

Бүх хороо жил бүрийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөгөө ЗГ, Нийслэл болон дүүргээс гаргасан зорилтуудтай уялдуулан боловсруулдаг. Тэдгээр төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг жил бүр дээд шатны байгууллагадаа (дүүрэгт) тайлагнадаг. Судалгааны багт жилийн тайлангаа ирүүлсэн 6 хорооны баримт бичгүүдийг хянан үзэх явцад жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг өөр өөр

албан тушаалтан баталдаг болохыг олж илрүүлсэн (жишээ нь, Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурлын дарга, Дүүргийн захиргаа удирдлагын хэлтсийн дарга, Дүүргийн ЗДТГ-ын дарга эсвэл засаг дарга гэх мэт).

Хорооны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний холбогдох хэсгүүдийн үнэлгээг (хариуцлагын дэд шалгууруудаар) ‘

Хавсралт 3. Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт болон дүрэм ’ хэсэгт нэгтгэв. Бүх хорооны жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд оршин суугчид, түр оршин суугчид, бүртгэлгүй иргэдийн бүртгэл, нийгэм, эдийн засгийн үндсэн мэдээллийг цуглуулахтай холбоотой ажлуудыг тусгасан байна. Түүнчлэн зорилтот интервенц, арга хэмжээ авах зорилгоор ялгаатай бүлгүүдийг тодорхойлоход найдвартай, нарийвчлал бүхий мэдээллийн сангийн ач холбогдлыг онцолжээ. Зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээг тодорхойлохтой холбоотойгоор бүх хороо зорилтот бүлгийнхэнд туслалцаа үзүүлэх арга хэмжээнүүдийг хэрэгжүүлэх заалтыг үйл ажиллагааныхаа төлөвлөгөөнд тусгасан байна. Хороо бүр өөр өөр бүлэгт анхаарлаа хандуулсан байна. Зарим нь хүүхдүүдэд, зарим нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд, зарим нь ядууст чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах талаар тусгасан байв. Залуучууд болон шинээр шилжин ирэгсдэд чиглэсэн үйл ажиллагааны талаар төлөвлөгөөнүүдэд дурдаагүй байна. Албаны хүмүүсийн зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох арга зам нь ихэвчлэн орон нутгийн хөгжлийн сантай холбоотой үйл ажиллагаануудаар хязгаарлагддаг нь ажиглагдлаа.

Хүснэгт 9. Хороодын 2019 оны жилийн төлөвлөгөөнд хийсэн шинжилгээний тойм

Дэд шалгуур	Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
Орон нутгийн засаг захиргаа нь хүйсээр ангилсан мэдээлэл цуглуулж, өөрсдийн тайлан, бүртгэлдээ хэрэглэдэг	<ul style="list-style-type: none"> • Бүртгэлгүй иргэдийг тодорхойлох (тоолох), албан ёсоор бүртгэх төлөвлөгөөтэй байсан (нэг хороо). Түр оршин суугч болон гадаад оршин суугчдын бүртгэл (хоёр хороо). • Хүүхдүүдийг цэцэрлэг, сургуульд бүрэн хамруулах (нэг хороо); • Хөдөлмөр эрхлэлттэй холбоотой бүх мэдээллийг нэгтгэх (гурван хороо). • Ядуу болон бусад бүлэг, өрхүүдийн талаарх мэдээллийг цуглуулж, нийгмийн хамгаалал халамжийн үйлчилгээ шаардагдаж буй хүмүүсийг олж тогтоох, эдгээр үйлчилгээгээр тухайн шаардлагатай хүмүүсийг хангах (таван хороо) • Жендэрийн тэгш байдлыг хангах төлөвлөгөө боловсруулж, жендэрт суурилсан хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх кампанит ажлыг зохион байгуулах (хоёр хороо).
Орон нутгийн засаг захиргаа зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлдог (жишээ нь, нийтийн сонгогол, асуулга гэх мэт)	<ul style="list-style-type: none"> • Иргэдээс ирүүлсэн санал, гомдлыг бүртгэх, Edoc программ хангамжийг нэвтрүүлэх, э-мэйл/онлайн платформ ашиглан судалгаа хийх (хоёр хороо). • Улирал тутам иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг хийх (гурван хороо) • Алслагдсан гэр хорооллын нийтийн тээврийн үйлчилгээ, хүртээмжийг сайжруулах (нэг хороо). • Орон нутгийн хөгжлийн сангийн талаар судалгаа, зөвлөгөөн хийх. • Зорилтот бүлгийн иргэдэд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах. Зорилтот бүлгийн иргэдийг олж тогтоон, нийгмийн хамгаалал, халамжийн шаардлагатай хөтөлбөрт хамрагдахад нь туслалцаа үзүүлэх. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан сургалт, уулзалт зэрэг үндэсний хөтөлбөртэй уялдсан үйл ажиллагаануудыг газар дээр нь зохион байгуулах. Хороонд микро, жижиг бизнесийг сурталчлах. Биет хүртээмжийг сайжруулах.

Мөн сонгосон хороодын хийсэн ажлууд, тэдгээрийн тайлагнасан байдлыг судалж, Хүснэгт 10-т үр дүнг нэгтгэв. Жилийн болон тогтмол тайлангуудад жендэрийн холбогдолтой мэдээлэл, хүйсээр ялгасан тоон мэдээлэл болон анхаарал хандуулах шаардлагатай гол зорилтот бүлгүүдийн талаарх мэдээллийг агуулаагүй байна. Зарим хороод иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг тайландаа оруулсан боловч мэдээлэл нь ерөнхий, бүлэг болон хүйсээр ангилаагүй мэдээллүүд байна. Тайланд зорилтот бүлгийнхний нөхцөл байдал, мөн хэрэгцээ шаардлагад гарсан өөрчлөлтүүдийг тусгаагүй байна. Харин зохион байгуулсан тодорхой арга хэмжээ, үйл ажиллагааны талаар илүүтэй оруулжээ.

Хүснэгт 10. Хороодын 2019 оны жилийн тайланд хийсэн шинжилгээний тойм

Дэд үзүүлэлт	Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
Орон нутгийн засаг захиргаа нь хүйсээр ангилсан мэдээлэл цуглуулж, өөрсдийн тайлан, бүртгэлдээ хэрэглэдэг эсэх	<ul style="list-style-type: none"> Тайлангаа ирүүлсэн 6 хорооны аль нь ч мэдээллээ ялгаатай бүлгүүд болон хүйсээр нь ангилаагүй байна. Жишээ нь, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, ахмад настнууд, өнчин хүүхдүүдийн мэдээлэл байгаа ч энэ нь хүйсээр ангилаагүй мэдээлэл байна.
Орон нутгийн засаг захиргаа зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлдог (жишээ нь, нийтийн сонголт, асуулга гэх мэт) эсэх	<p>Хороо болон иргэдийн хооронд тогтмол эргэх холбоо үүсгэхэд дараах нийтлэг арга хэрэгслүүдийг дурдсан байна:</p> <ul style="list-style-type: none"> Хүсэлт, гомдол, саналыг өргөдлөөр дамжуулан (дөрвөн хороо). Нийтийн сонголт (хоёр хороо). Иргэний танхим (хоёр хороо). Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа (гурван хороо). Орон нутгийн хөгжлийн сантай холбоотой асуулга (зургаан хороо).
Орон нутгийн засаг захиргаа нь тайлан, гүйцэтгэлийн үнэлгээндээ зорилтот бүлгийнхний нөхцөл байдалд гарсан өөрчлөлтүүдийг харгалзан авч үздэг эсэх	<ul style="list-style-type: none"> Ялгаатай бүлгүүдэд чиглэсэн сургалтуудын (ж.нь залуучуудын хөдөлмөр эрхлэлт, ахмад настнуудын спортын үйл ажиллагаа) талаар мэдээлсэн. Доноруудын санхүүжүүлсэн төслүүдтэй холбоотой үйл ажиллагааг зохион байгуулсан. Хорооны түвшинд зорилтот бүлгийн иргэдийн нөхцөл байдал, тэдгээр нь хэрхэн өөрчлөгдөж байгаа талаар системтэй дүн шинжилгээ хийсэн, эргэцүүлж, дүгнэсэн зүйл байхгүй байна.

5.6 Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт

UN-Women-ээс онцлон дурдсаны дагуу жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт гэдэг нь эрэгтэй эмэгтэй хүйсүүдэд тусдаа төсөв боловсруулах, эсвэл зөвхөн эмэгтэйчүүдэд зориулсан хөтөлбөрүүдэд илүү мөнгө зарцуулах гэсэн үг биш юм (UN Women 2019). Хорооны түвшинд ЖМТ ямар байгааг үнэлэхдээ дараах үзүүлэлтүүдийг ашиглалаа. Үүнд:

- Хэрэгцээний оролцоот үнэлгээ хийгдэж, төсвийн төлөвлөлтөд зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээг тусгасан эсэх
- Тэгш байдал анхаарсан, жендэрийн мэдрэмжтэй үйл ажиллагааг (зорилтот бүлгүүдэд чиглэсэн) зохион байгуулахад зориулж төсөв хуваарилсан эсэх
- Орон нутгийн төсвөөс хүртэгчдийн мэдээлэл нь хүйсээр задарсан эсэх

- Орон нутгийн засаг захиргаа нь өөрийн нутаг дэвсгэр дэх зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээг бие даан шийдвэрлэж чаддаг эсэх

Төрийн албан хаагчидтай хийсэн ярилцлагад гурван өөр түвшинд үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн байгууллагын төлөөллүүд оролцсон бөгөөд эдгээр байгууллагуудын засаглал, эрх мэдлийн түвшин харилцан адилгүй байв.

Хүснэгт 11. Төрийн үйлчилгээний хэлтсүүдийн эрх мэдэл, бүтэц

Үзүүлэлт	Хороо	Дүүргийн НЦҮ	УБ хотын НҮТ
Эрх мэдэл	Өдөр тутмын үйл ажиллагааг хорооны засаг дарга удирддаг	Дүүргийн Засаг даргын тамгын газрын дарга нь НЦҮ-г удирдан зохион байгуулж, үйл ажиллагаа явуулдаг.	НЗДТГ-ын төрийн захиргаа, удирдлагын хэлтэс үйл ажиллагааг нь удирддаг
Бүтэц	Өөрийн гэсэн бүтэцтэй бөгөөд хорооны түвшинд засаглалын асуудлыг шийдвэрлэх үүрэгтэй	Иргэд, аж ахуйн нэгжүүдэд хариуцлагатай үйлчилгээ үзүүлэх үүрэгтэй.	Иргэд, аж ахуйн нэгжүүдэд хариуцлагатай үйлчилгээ үзүүлэх үүрэгтэй.
Төсөв	Өөрийн төсөвгүй. Дүүргээс хамааралтай.	Төсөв нь дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын төсөвт тусгагдсан байх ёстой. ²⁰	Төсөв нь холбогдох газар, хэлтсийн төсөвт тусгагдах ёстой.

Хороо нь иргэдийн хүсэлтийг холбогдох албан тушаалтнуудад хүргэх, иргэдэд чиглэсэн дээд байгууллагуудын тогтоол, шийдвэрийг сурталчлах ажлыг зохион байгуулах үүрэгтэй. Зорилтот бүлгийн иргэд, ялангуяа бага орлоготой хүмүүс хороонд халамж, тэтгэмж авах хүсэлтээ ихэвчлэн ирүүлдэг. Хорооны түвшинд ямар ч төсөв байдаггүй (нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, тэтгэмжийг хүргэх) учраас, хороод иргэдийн хүсэлтийг холбогдох төрийн байгууллагад хүргүүлдэг.

Зарим хороонд, амьжиргааны түвшинг дээшлүүлэх, гэр бүлийн зарим гишүүнийг эрүүл мэнд, боловсролын үйлчилгээ гэх мэт тодорхой үйлчилгээнүүдэд хамруулахын тулд сонгодог байна (хорооны ажилтантай хийсэн ярилцлага). Гэвч тогтсон үнэлгээний аргачлал, удирдамж, зааварчилгаа байхгүй болох нь илт байсан. Нийгмийн ажилтнууд хэсгийн ахлагч нартай зөвшилцөж зорилтот бүлэг, өрхүүдийг тодорхойлдог байна.

Ярилцлагын явцад ердөө 3 хүн л онолын хувьд иргэд төсвийн төлөвлөлтөд санал ирүүлэх боломжтой талаар дурдсан. Гэвч төсөв хязгаарлагдмал байдгаас шалтгаалан төсвийн төлөвлөлтөд эдгээр саналууд тусгагддаггүй аж. Мөн төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн арга хэмжээнүүдийг санхүүжүүлэхэд төсөв хүрэлцээгүй байна (ялангуяа эмзэг бүлгийнхэнд чиглэсэн).

Өмнө дурдсанчлан төсвийн төлөвлөлтөд зорилтот бүлгийн хүмүүсийн хэрэгцээг тусгах цорын ганц байнгын бөгөөд албан ёсны арга зам нь Орон нутгийн хөгжлийн сангаар дамжуулах явдал юм. Гэвч, Сангийн яам, Швейцарийн хөгжлийн агентлаг, АС болон МХБСХ-гийн танилцуулсан үнэлгээний тайлангуудын дагуу Орон нутгийн хөгжлийн сангийн талаар мэдээлж байгаа хэлэлцүүлэг, зөвлөмжийн найдвартай байдал, хамрах хүрээтэй холбоотой эргэлзээ байгаа юм. Зардлууд нь төрийн захиргааны үйлчилгээний хэрэгжилтийг сайжруулахад зарцуулагдахаасаа илүүтэйгээр орчинг (дэд бүтэц) бага зэрэг сайжруулахад чиглэсэн жижиг сажиг ажлуудад зарцуулагддаг байна. Хорооны түвшинд орон нутгийн хөгжлийн сангийн механизм нь төсвийн

²⁰ Нэг цонхны үйлчилгээний талаар авах зарим арга хэмжээний тухай МУ Засгийн газрын 2013 оны 4-р сарын 27-ны 153 тоот тогтоол

шийдвэр гаргах үйл явцад иргэдийн оролцоог зөвшөөрдөг ч, уг сангийн төсвийн хэмжээ нь харьцангуй бага байдаг, мөн иргэд сангийн талаар болон санд оролцох эрхийнхээ талаар сайн мэддэггүй байна. Жишээлбэл, 33 төслийн хороог хамарсан түүвэр судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь (82%) (2016 онд хийсэн TAF судалгаагаар) энэ талаар мэдлэггүй байна (N.Agiunaa 2016).

Улаанбаатар хотын дүүргүүдийн албан хаагчдын дунд явуулсан судалгаанд оролцогчдын (n=461) 51% нь төсвийн саналд ‘эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүсийн ялгаатай хэрэгцээ шаардлагыг тусгасан’ талаар мэдэхгүй гэж хариулсан ба төсвийн санал болон тайланд бэлэн хүйсээр ангилсан тоон мэдээлэл хэрэглээгүй гэсэн байна (Л.Отгонтуяа 2019). Судалгаагаар жендэрийн үзүүлэлтүүдийг хөрөнгө оруулалтад ашигладаггүй ба хөрөнгө оруулалтаас үр ашиг хүртэж буй хүмүүсийг бараг тодорхойлдоггүй, тодорхойлсон ч хүйсээр ангилдаггүй гэсэн хариу гарчээ (Л.Отгонтуяа 2019).

Монгол улс 2017 оноос эхлэн эдийн засгийн тогтвортой байдал, өрийн тогтвортой байдлыг хангах зорилгоор ОУВС-ийн Өргөтгөсөн санхүүжилтийн хөтөлбөрт хамрагдаж байна. Үүнтэй холбоотойгоор төрийн байгууллага, агентлагуудыг бүтцийн өөрчлөлтөд оруулах/нэгтгэх гэх мэт зүйл яригдахын сацуу боловсон хүчин бэлтгэх, судалгаа хийх зэрэг үйл ажиллагааны зардлыг бууруулахад хүргэж байна. Цаашилбал, жендэрийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө болон үндэсний хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлэхэд нөөцийн хуваарилалт хангалтгүй байна. (МУЗГ 2017, 2). Зорилтот бүлгийн иргэдэд чиглэсэн Засгийн газрын зарим үйл ажиллагааг албан ёсны хөгжлийн тусламж зэргээр санхүүжүүлжээ²¹ (Сангийн Яам 2019).

Орон нутгийн засаг захиргааны байгууллагуудын орлого, өөрийн эх үүсвэрээс (хотын түвшинд) болон засгийн газрын шилжүүлгээс бүрддэг. Сүүлийн эх үүсвэр нь төв засгийн газраас төсвийн суурь алдагдлыг санхүүжүүлэх, шаардлагатай үндсэн үйлчилгээг үзүүлэх, орон нутгийн хөгжлийг дэмжих зорилгоор олгодог (World Bank 2015). Харин зарлагын хувьд, Дэлхийн банкны Монгол улсын төрийн санхүүгийн менежментийн тайланд дурдсанаар, НЗДТГ нь ‘төсвийн талаар Сангийн яамнаас зөвшөөрөл авах бөгөөд үүнийг парламентаар батлуулах шаардлагатай’ байна (World Bank 2015, 12).

6 Хүчин зүйлийн шинжилгээ

6.1 Төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлж буй эрэлтийн талын хүчин зүйлс

Төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг нийлүүлэлт болон эрэлтийн талын хүчин зүйлс хэмээн ангилан үзлээ. Хувь хүний нийгэм, эдийн засгийн хүчин зүйлс, субъектив сайн сайхан байдлын хүчин зүйлс, тухайн хүний хамрагддаг зорилтот бүлэг, төрийн үйлчилгээг авахад иргэдийн зүгээс нөлөөлж болохуйц үзүүлэлтүүд зэргийг эрэлтийн талын хүчин зүйлсэд багтаан авч үзнэ.

Тайлангийн энэ хэсэгт төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд эрэлтийн талын хүчин зүйлс хэрхэн нөлөөлж буйг тодорхойлсон статистик шинжилгээний үр дүнг авч үзнэ. Тоон мэдээлэлд хүчин зүйлийн шинжилгээ хийсний дараа t-тест, бинар ложистик регрессийн

²¹ 2019 оны байдлаар нийт 277 тэрбум төгрөгийн 42 төсөл байгаагаас 22-ынх нь үр ашиг хүртэгчид нь зорилтот бүлгийн иргэд байна.

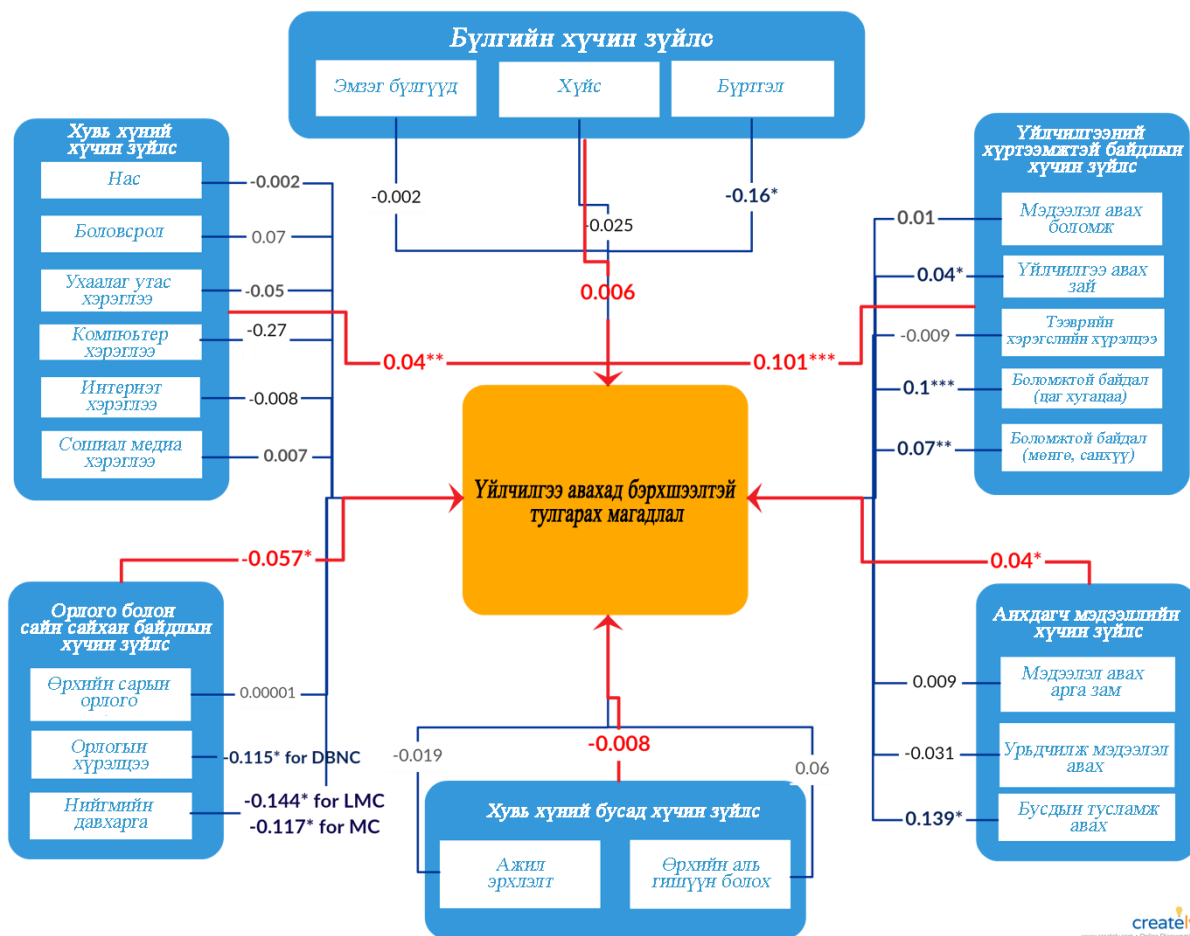
загвараар үнэлж, хүчин зүйлсийн бэрхшээлд нөлөөлөх нөлөөллийн хүчийг тооцлоо. Дата шинжилгээний явцад хэд хэдэн ач холбогдол бүхий үр дүнгүүд гарсан.

Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл болон эрэлтийн хүчин зүйлсийн ложистик регрессийн үнэлгээний үр дүнгээс харахад “Хувь хүний хүчин зүйл”, “Орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйл”, “Үйлчилгээний хүртээмжид нөлөөлөгч хүчин зүйл”, “Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл” зэрэг нь үйлчилгээ авахад тулгарч буй саад бэрхшээлд нөлөөлдөг болох нь тогтоогдсон. Тодруулбал, “Хувь хүний хүчин зүйл”, “Үйлчилгээний хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл”, “Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл” зэрэг нэмэгдэхэд үйлчилгээнд тулгарах бэрхшээл нэмэгдэнэ. Харин “Орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйл” нэмэгдэхийн хэрээр үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл буурч байна.

Нөгөө талаар “ Бүлгийн хүчин зүйл”, “Хувь хүний бусад хүчин зүйл” нь үйлчилгээг авахад тулгарч буй саад бэрхшээлтэй ямар нэгэн хамааралгүй байна (**Error! Reference source not found.**).

Дээрх хүчин зүйлсийг бүрдүүлэгч үзүүлэлтүүдийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэрхэн нөлөөлдгийг авч үзэхэд *төрийн байгууллага хүртэлх зай , үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал, цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал, үйлчилгээ авахдаа бусдаас тусламж авдаг* зэрэг үзүүлэлтүүд нь үйлчилгээ авахад бэрхшээл тулгарах магадлалтай эерэг хамааралтай байна. Харин *нийгмийн анги давхарга (дунджаас доогуур, дундаж давхарга), орлогын хүрэлцээтэй байдал, хороонд бүртгэлтэй* эсэх зэрэг үзүүлэлт нь үйлчилгээ авахад бэрхшээл тулгарах магадлалтай сөрөг хамааралтай байна. Доорх зурагт эдгээр хамаарлыг үзүүлээ.

Дүрс 47. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлөгч эрэлтийн талын хүчин зүйлсийн нөлөөллийн үр дүн



Тэмдэглэл:

* $p \leq 0.05$	** $p \leq 0.01$;	*** $p \leq 0.001$;	ДД-дундаж давхарга ДДД-дунджаас доогуур давхарга ӨТҮХ-өдөр тутмын үндсэн хэрэглээ
Статистикийн хувьд ач холбогдолтой буюу буруу байх магадлал 20-д 1-ээс бага	Статистикийн хувьд өндөр ач холбогдолтой буюу буруу байх магадлал 100-д 1 –ээс бага	Статистикийн хувьд маш өндөр ач холбогдолтой буюу буруу байх магадлал 1000-д 1-ээс бага	

Дараагийн хэсэгт хүчин зүйлийн шинжилгээний аргазүй болон гол үр дүнгүүдийг авч үзнэ.

6.1.1 Хүчин зүйлийн шинжилгээ

Хүчин зүйлийн шинжилгээ нь сонирхож буй хувьсагчдыг хамаарал бүхий цөөн тооны үл ажиглагдах хүчин зүйлсээр илэрхийлэхэд ашиглагддаг. Тодруулбал, энэ нь анхны өгөгдлийг цөөн хэмжээс бүхий өгөгдлөөр дахин илэрхийлэх замаар өгөгдлийг багасгадаг арга юм. Хүчин зүйлийн шинжилгээний зорилго нь анхны хувьсагчдаас хамгийн их боломжит мэдээллийг (варианс) өөртөө агуулж байгаа цөөн тооны хүчин зүйлд олон тооны анхны хувьсагчдыг нэгтгэх замаар өгөгдлийг дахин тохируулахад оршино.

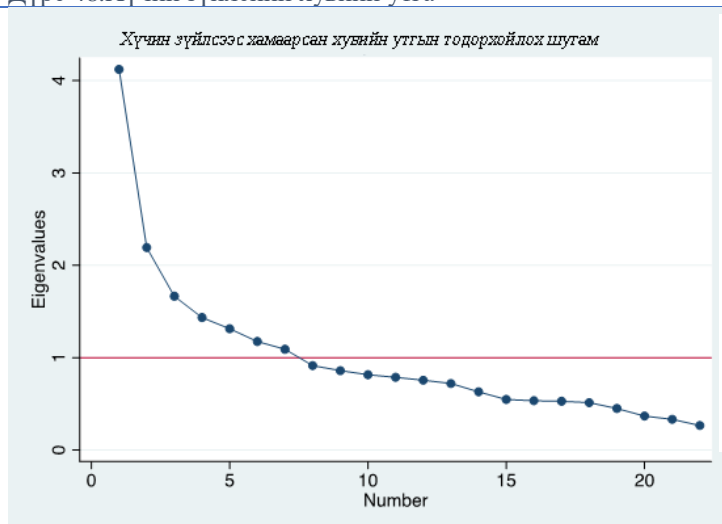
Энэ нь судалгааны хувьсагчдыг үл хамааран хувьсагч, хамааран хувьсагч гэж ангилахгүйгээр хоорондын харилцан хамаарлыг шинжилдэг техник юм. Энэ судалгааны хувьд асуулгад орсон

эрэлтийн талын асуултуудыг харилцан хамааралтай байдлаар цөөн тооны фактороор (хүчин зүйлсээр) илэрхийлж, шинжлэхэд хүчин зүйлийн шинжилгээг ашиглалаа.

Хүчин зүйлийн шинжилгээг эхлэхээсээ өмнө Kaiser-Meyer-Olkin (КМО)²²-ны түүврийн нийцтэй байдлын хэмжүүрийг тооцохоос гадна Bartlett test of sphericity²³-г шалгах шаардлагатай. Эдгээр нь хоёулаа хүчин зүйлийн шинжилгээг хийх шаардлагатай эсэхийг тодорхойлно. Kaiser-Meyer-Olkin (КМО) буюу түүврийн нийцтэй байдлын тестийн үр дүн 0.75, Bartlett's sphericity test нь $\chi^2(231) = 1864.27, p < 0.000$ гарсан тул хүчин зүйлийн шинжилгээг хийх боломжтой юм.

Хүчин зүйлийн шинжилгээ нь хувьсагчдыг цөөлөх арга учраас хялбар байдал (аль болох бага хүчин зүйлийг авч үлдэх) болон бүрэн байдал (тоон мэдээллийн вариацийн ихэнхийг тайлбарлаж чаддаг байх) хоёрын хоорондох ацан сонголттой тулгардаг. Хүчин зүйлийн шинжилгээнд хувийн утга нь хүчин зүйлсийн тоог тодорхойлоход голдуу ашиглагддаг. Хувийн утга нь тухайн хүчин зүйл нийт хувьсагчийн вариацид хэр зэрэг байр эзэлж байгааг харуулдаг. Иймд хувийн утга их байна гэдэг нь тухайн хүчин зүйл хувьсагчдын вариацийг сайн тайлбарлаж байна гэсэн үг. Хүчин зүйлсийн тоог тодорхойлоход Кэйсэрийн (Kaiser) шалгуур буюу “хувийн утгын дүрэм”-ээр сонголтыг хийнэ. Энэ нь нэг ба түүнээс дээш хувийн утгатай хүчин зүйлсийг авч үлдэхийг зөвлөдөг.

Дүрс 48. Хүчин зүйлсийн хувийн утга



Хувийн утга=1 гэсэн хэвтээ шугам нь хэдэн хүчин зүйлсийг хадгалж үлдэхийг тодорхойлох шугам бөгөөд 8-22 хүчин зүйл нь ач холбогдолгүй болохыг харуулж байна. Тиймээс 1-ээс дээш утгатай байгаагаар нь 7 хүчин зүйлийг авч үлдэж байна.

N=385

Хүчин зүйлийн шинжилгээг Promax rotation-бүхий гол хүчин зүйлийг гаргах аргаар STATA 14.0 программ ашиглаж хийлээ. Хүчин зүйлийн ачааллын эргүүлэлтийн утгууд нь 0.3 ба 0.4 эсвэл түүнээс дээш байвал хүлээн зөвшөөрөх түвшинд байна гэж үздэг (e.g. Straub et al., 2004; Friendly, 1995).

Хүснэгт 12-т хүчин зүйлийн ачаалал (коэффициент) буюу хувьсагч болон хүчин зүйлийн хамаарлыг нэгтгэн харуулав. Ачаалал өндөр байх тусам тухайн хувьсагч тухайн хүчин зүйлийн

²² Kaiser-Meyer-Olkin (КМО): Хүчин зүйлийн шинжилгээ явуулахад өгөгдөл нийцтэй буюу тохирох эсэхийг тодорхойлоход энэ хэмжүүрийг тооцдог. КМО-н хэмжүүрийн статистикийг тухайн түүврийн хувьсагч бүрийн болон нийт хувьсагчдын хувьд корреляциудыг тооцох замаар тодорхойлдог. КМО нь 0-ээс 1-ийн хооронд утга авах ба 0.5-аас дээш бол хүчин зүйлийн шинжилгээг хийх нь тохиромжтой гэж үздэг.

²³ Bartlett's sphericity test: Энэ тест нь хувьсагчдын хоорондох хамаарлыг шалгадаг бөгөөд хэрвээ хувьсагчдын хооронд хамаарал байхгүй бол хүчин зүйлийн шинжилгээг хийх шаардлагагүй юм. Энэ нь хи-квадрат тест бөгөөд тестийн статистик нь хувьсагчдын корреляцийн матрицын детерминантаар илэрхийлэгддэг.

хэмжээсдээ төдий чинээ хамааралтай болохыг харуулна. Сөрөг утга нь тухайн хувьсагчийн хүчин зүйлд үзүүлэх урвуу нөлөөг илэрхийлнэ. Хувьсагчдын ачаалал нь -0.36-аас 0.85 хооронд гарчээ.

Хүснэгт 12. Хүчин зүйлийн шинжилгээний үр дүн

#	Хувьсагчид	X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6	X3-7
1	Зорилтот бүлэг				0.7136			
2	Нас	-0.7519						
3	Хүйс					0.8112		
4	Боловсрол	0.3661						
5	Ажил эрхлэлт						-0.5745	
6	Нийгмийн анги		0.7053					
7	Хорооны албан ёсны бүртгэл				-0.825			
8	Гэр бүлийн гишүүн						0.8473	
9	Өрхийн сарын орлого		0.7392					
10	Орлогын хүрэлцээ		0.7348					
11	Ухаалаг утасны хэрэглээ	0.7344						
12	Компьютерын хэрэглээ	0.6257						
13	Интернэтийн хэрэглээ	0.7266						
14	Нийгмийн сүлжээний хэрэглээ	0.8519						
15	Мэдээлэл авах арга							-0.3701
16	Үйлчилгээ авахын өмнө урьдчилан мэдээлэл авах							0.5944
17	Шаардлагатай үед үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах чадвар			0.4587				
18	Үйлчилгээ авахдаа бусдын туслалцааг авах							0.8431
19	Төрийн байгууллага хүртэлх зай			0.726				
20	Нийтийн тээврийн хүрэлцээ			0.7314				
21	Үйлчилгээг цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал			0.615				
22	Үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал			0.4841				

Тэмдэглэл: Хоосон нүд нь 0.3-аас доош утгатай ачааллыг илэрхийлнэ.

Дээрх хүснэгтээс харахад эрэлтийн талыг илэрхийлэх 22 үзүүлэлт нийтлэг шинжээрээ нийт 7 хүчин зүйлд хуваагджээ. Хүчин зүйл-1 нь ихэнхдээ хувь хүний шинж байдалтай хамааралтай үзүүлэлтүүдийг (хувьсагчдыг) багтаадаг, Хүчин зүйл-2 нь өрхийн орлого, субъектив сайн сайхан байдалтай холбоотой үзүүлэлтүүдийг, Хүчин зүйл-3 нь үйлчилгээний хүрэлцээт байдалтай холбоотой үзүүлэлтүүдийг (мэдээлэл авах боломж, зай, хүрэлцээт байдал зэрэг)²⁴, Хүчин зүйл-4 нь бүлгүүдтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийг, Хүчин зүйл-5 нь хүйс²⁵, Хүчин зүйл-6 нь хувь хүний

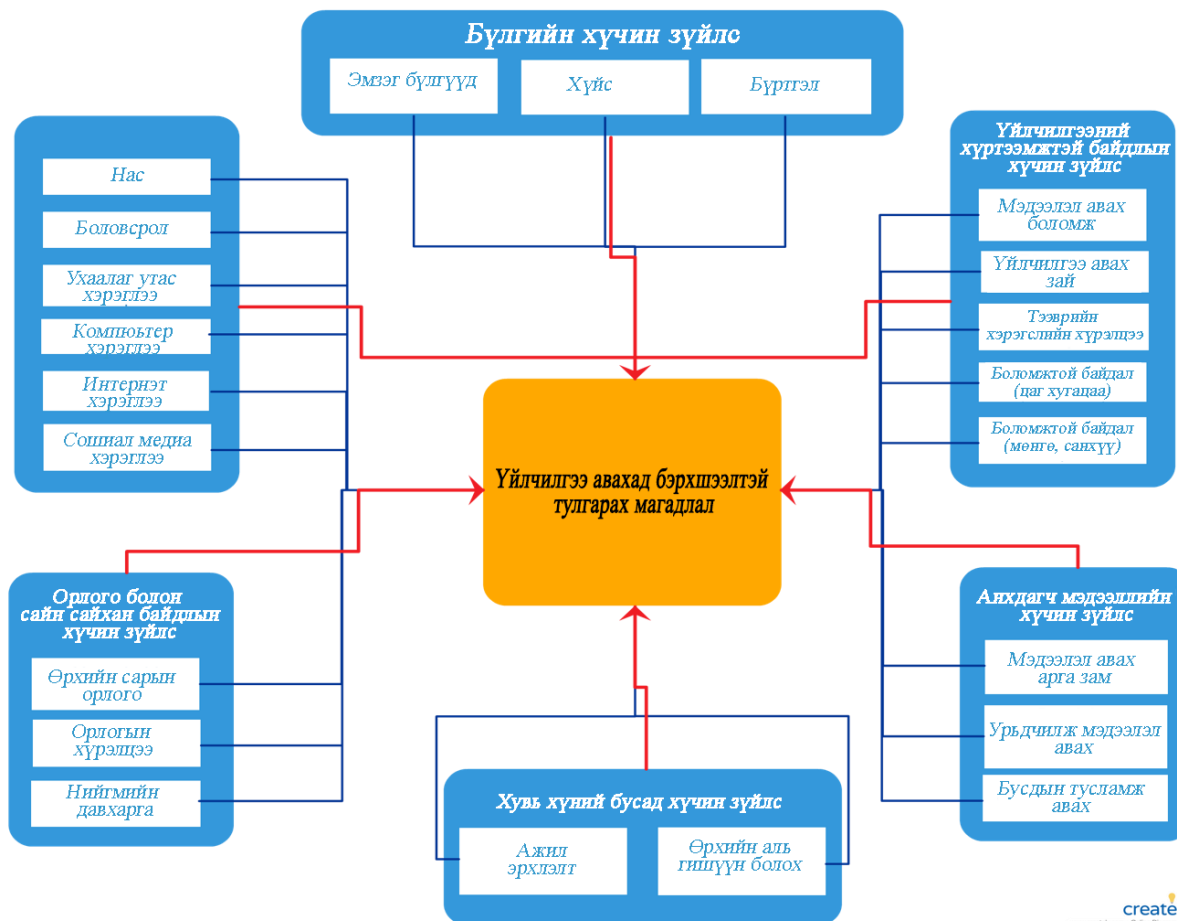
²⁴ Энэ хүчин зүйлс нь мөн нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлсэд тооцогдох боломжтой.

²⁵ Цаашид хүйсийг илэрхийлэх хүчин зүйлийг бүлийн хүчин зүйлтэй нэгтгэн авч үзнэ.

бусад шинж чанаруудтай холбоотой үзүүлэлтүүд, Хүчин зүйл-7 нь анхдагч мэдээллийг олж авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдээр тус тус агуулсан байна.

Эрэлтийн талын хүчин зүйлийн шинжилгээний хүрээг дараах зурагт нэгтгэн үзүүлээ.

Дүрс 49. Эрэлтийн талын шинжилгээний концепцийн хүрээ



6.1.2 Нарийвчилсан шинжилгээ

Бидний сонирхож буй хамааран хувьсагч нь төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй саад бэрхшээл бөгөөд энэ нь 0 (бэрхшээл учирдаггүй) ба 1 (бэрхшээл учирдаг) гэсэн зөвхөн 2 утгаар хэмжигдэнэ. Тиймээс судалгааны таамаглалыг шалгахад олон хүчин зүйлийн, бинар ложистик регрессийн шинжилгээг ашиглана.

Энэ хэсэгт эрэлтийн талын үзүүлэлтүүдийн төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг тодорхойлох зорилготой буюу дараах судалгааны асуултуудад хариулна.

Эрэлт талын хүчин зүйлсийн судалгааны асуултууд

1. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *хүчин зүйлс* (*хүчин зүйл 1-7*) хэр нөлөөлж байна вэ?
2. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Хувь хүний хүчин зүйл* хэр их нөлөөлж байна вэ?
3. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Орлого, сайн сайхан байдлын хүчин зүйлс* хэр нөлөөлж байна вэ?
4. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Үйлчилгээний хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл* хэр нөлөөлж байна вэ?

5. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Бүлгийн хүчин зүйл* хэр нөлөөлж байна вэ?
6. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Хувь хүний бусад хүчин зүйл* хэр нөлөөлж байна вэ?
 Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд *Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл* хэрхэн нөлөөлж байна вэ?

Судалгааны асуулт-1: Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хүчин зүйлс (ХЗ-1-ээс ХЗ-7) хэр нөлөөлж байна вэ?

Бүх 7 хүчин зүйлийг агуулсан бинар логистик регрессийн загварыг үнэлэхэд загвар бүхэлдээ статистикийн хувьд ач холбогдолтой гэж гарч байна, $\chi^2(5) = 54.60$, $p < 0.000$. Энэ нь эдгээр 7 хүчин зүйл хамтдаа бэрхшээлд нөлөөтэй болохыг харуулж байна. Түүнчлэн загварын зөв таамаглагдсан хувь нь 87.4% гарчээ. Хүчин зүйл тус бүрээр нь ангилан харвал *Хувь хүний хүчин зүйл*, *Орлого сайн сайхан байдлын хүчин зүйл*, *Хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл* нь статистикийн хувьд ач холбогдол бүхий бэрхшээлд нөлөөлөгч гол хүчин зүйлс (харгалзан коэф= 0.39, $p < 0.04$, коэф= -0.57, $p < 0.01$, and коэф=0.7, $p=0.000$) болж байна. Мөн *Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл* нь үйлчилгээний бэрхшээлд нөлөөлөхүйц хүчин зүйл (коэф =1.91, $p=0.05$) ажээ. Коэффициентуудын сөрөг утга нь урвуу хамаарлыг харуулна. Тухайлбал, *Орлого, сайн сайхан байдлын* хүчин зүйлийн утга нэмэгдэхэд үйлчилгээ авахад тулгарч болох бэрхшээл буурахыг илэрхийлнэ. Хүснэгт 13-т загварын үр дүнг нэгтгэн харууллаа.

Хүснэгт 13. Төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлийг нийт хүчин зүйлсээр таамагласан логистик регрессийн үр дүн

Үл хамааран хувьсагчид	Коэффициент (β)	Стандарт алдаа	z	P утга	Odd харьцаа
F1-Хувь хүний хүчин зүйл	0.3918632	0.1828445	2.14	0.032	1.479735
F2-Орлого, сайн сайхан байдлын хз	-0.5742295	0.1975582	-2.91	0.004	0.5631386
F3-Хүртээмжид нөлөөлж буй хз	0.7051154	0.1488913	4.74	0.000	2.02408
F4-Бүлгийн х/з	0.0915106	0.1476584	0.62	0.535	1.095828
F5-Хүйсийн х/з	-0.2047409	0.1732605	-1.18	0.237	0.8148584
F6-Хувь хүний бусад х/з	-0.0294751	0.1660606	-0.18	0.859	0.9709551
F7-Анхдагч мэдээллийн х/з	0.2996986	0.1573184	1.91	0.057	1.349452
Тогтмол	-2.17	0.1910917	-11.37	0.000	0.1138511
Түүврийн тоо	381				
Pseudo R2	0.1756				
Log-likelihood	-128.18				
Chi square	54.60	($p=0.0000$)			
Зөв таамагласан хувь	87.4%				

Ложистик загварын үнэлсэн коэффициентуудын хэмжээ нь үл хамаарах хувьсагчдын хамаарах хувьсагчид үзүүлэх ахиу нөлөөг хэмждэггүй. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөөг тооцоох замаар бэрхшээлд үзүүлж буй хүчин зүйлсийн нөлөөг тодорхойлж болох юм. Хүснэгт 14-т статистикийн хувьд ач холбогдол бүхий хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөөг үзүүлэв. *Орлого, сайн сайхан байдлын* хүчин зүйл нь хамгийн их бөгөөд сөрөг нөлөөтэй аж. Тодруулбал уг хүчин зүйлийг 1 нэгжээр нэмэгдүүлэхэд төрийн үйлчилгээ авахад тулгарах бэрхшээлийн магадлал 0.57-оор буурна гэсэн үг юм. Бусад ач холбогдолтой 3 хүчин зүйл бэрхшээлүүд эергээр нөлөөлж байна. Тодруулбал, *Хувь хүний хүчин зүйл*, *Хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл*, *Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйлийг* тус бүр 1 нэгжээр нэмэхэд үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээлийн магадлал нь харгалзан 0.04, 0.1, 0.04-өөр нэмэгдэнэ.

Хүснэгт 14. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Ач холбогдолтой хүчин зүйлс/Үл хамаарах хувьсагчид	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
--	--------------------------

F1-Хувь хүний хүчин зүйл	0.0446
F2-Орлого, сайн сайхан байдлын хүчин зүйл	-0.5743
F3-Хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл	0.1019
F7-Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл	0.0403

Өмнөх хэсэгт 7 хүчин зүйлийн бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг тооцсон бол дараагийн хэсэгт хүчин зүйл бүрийг бүрдүүлэгч хувьсагчдын бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг бинар ложистик регрессийн шинжилгээгээр үнэллээ.

Судалгааны асуулт-2: Хувь хүний хүчин зүйл (нас, боловсрол, ухаалаг утас, компьютер, интернэтийн ашиглалт) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Ложистик регрессийн шинжилгээний үр дүнгээр хувь хүний шинж байдалтай холбоотой хувьсагчдын бэрхшээлд үзүүлэх нөлөө статистикийн хувьд ач холбогдолгүй гарлаа. Хэдий статистикийн хувьд ач холбогдолгүй ч хувьсагчид (нас, боловсрол, ухаалаг утас, компьютер, интернэтийн хэрэглээ) болон бэрхшээлийн хооронд сөрөг хамаарал байна. Тодруулбал, нас ба боловсролын түвшин өсөх тусам, ухаалаг утас, компьютер, интернэтийн хэрэглээ нэмэгдэх тусам бэрхшээлтэй тулгарах магадлал буурна гэсэн үг юм.

Судалгааны асуулт-3: Өрхийн орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйл (өрхийн сарын орлого, орлогын хүрэлцээ, нийгмийн давхарга) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Өрхийн орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйлийг бүрдүүлэгч хувьсагчдаас *нийгмийн давхарга, орлогын хүрэлцээт байдал* нь бэрхшээлд нөлөөлж байна. Тухайлбал, дунджаас доод давхарга болон дундаж давхаргынхан үйлчилгээ авахдаа бэрхшээлтэй учрах магадлал доод давхаргынхантай харьцуулахад харгалзан 0.114 ба 0.117-аар бага байна. Түүнчлэн *орлогын хүрэлцээт байдлын* хувьд орлого хүрэлцээтэй иргэдийн бэрхшээлтэй учрах магадлал нь орлогын хүрэлцээгүй иргэдээс 0.115-аар бага байв.

Хүснэгт 15. Өрхийн орлого ба сайн сайхан байдлын хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Ач холбогдолтой хувьсагчид	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
Нийгмийн давхарга: Дунджаас доогуур	-0.114
Нийгмийн давхарга: Дундаж	-0.117
Орлогын хүрэлцээт байдал: Орлого нь хүрэлцээтэй	-0.115

Судалгааны асуулт-4 Хүрэлцээт байдлын хүчин зүйл (Төрийн байгууллага хүртэлх зай, үйлчилгээг цаг хугацаа болон үнэ төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Үнэлгээний үр дүнгээр *төрийн байгууллага хүртэлх зай, үйлчилгээг цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал, үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал* гэсэн хувьсагч бэрхшээлд нөлөөлдөг болох нь тогтоогдлоо. Тодруулбал, *үйлчилгээг цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал* хамгийн өндөр эерэг нөлөөтэй буюу уг үзүүлэлтийг нэг нэгжээр нэмэгдүүлэхэд бэрхшээлтэй тулгарах магадлал 0.1-ээр өсөхөөр байна. Мөн *төрийн байгууллага хүртэлх зай, үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдлыг* тус бүр нэг нэгжээр өсгөхөд бэрхшээл тулгарах магадлалыг харгалзан 0.07 болон 0.04-өөр өсгөнө.

Хүснэгт 16. Хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Ач холбогдолтой хувьсагчид	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
Үйлчилгээг цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал	0.108
Үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал	0.07
төрийн байгууллага хүртэлх зай	0.04

Судалгааны асуулт-5 Бүлгийн хүчин зүйл (зорилтот бүлэг, хүйс, албан ёсны бүртгэл) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Үнэлгээний үр дүнгээр *албан ёсны бүртгэлтэй* байх нь бэрхшээлд нөлөөлдөг болохыг тогтоолоо. Оршин суугаа газраа албан ёсоор бүртгэгдсэн иргэд нь бүргэлгүй иргэдтэй харьцуулахад төрийн үйлчилгээ авахдаа бэрхшээлтэй тулгарах магадлал 0.16-аар бага байна. Харин зорилтот бүлэг, хүйсийн бэрхшээлд үзүүлэх нөлөө статистикийн хувьд ач холбогдолгүй гарлаа. Хэдийгээр статистикийн хувьд ач холбогдолгүй ч эмэгтэйчүүдийн бэрхшээлтэй тулгарах магадлал нь эрэгтэйчүүдийнхээс 0.025-аар бага байна. Зорилтот бүлгийнхний хувьд²⁶ залуучууд, ХБИ болон шилжин ирэгсдийн бэрхшээлтэй тулгарах магадлал нь ганц бие өрх толгойлогч иргэдийнхээс өндөр байхад, ахмад настан болон амьжиргааны баталгаажих түвшнээс доогуур орлоготой иргэдийн хувьд энэ магадлал бага байна.

Судалгааны асуулт-6 Хувь хүний бусад хүчин зүйл (ажил эрхлэлт, гэр бүлийн гишүүд) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Ложистик регрессийн шинжилгээний үр дүнгээр хувь хүний бусад шинж байдалтай холбоотой хувьсагчдын (ажил эрхлэлт, өрхийн аль гишүүн болох) бэрхшээлд үзүүлэх нөлөө статистикийн хувьд ач холбогдолгүй гарлаа (харгалзан коэф = -0.019, $p > 0.05$ ба коэфф = 0.006, $p > 0.05$).

Судалгааны асуулт-7 Анхдагч мэдээллийн хүчин зүйл (мэдээлэл авах арга зам, үйлчилгээ авахаас урьдчилан мэдээлэл авах, үйлчилгээ авахад бусдын туслалцааг авах) үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Үнэлгээний үр дүнгээр *үйлчилгээ авахдаа бусдын туслалцааг авах* нь бэрхшээлд эергээр нөлөөлдөг болохыг тогтоолоо. Төрийн үйлчилгээ авахдаа бусдаас тусламж хүсэж байгаа хүмүүсийн хувьд бэрхшээл тулгарах магадлал нь туслалцаа авдаггүй хүмүүсийнхээс 0.139-р илүү байна.

²⁶ Судалгаанд оролцсон бэрхшээл тулгардаг гэж хариулсан бүлгүүдээс ганц бие өрх толгойлсон хүмүүс хамгийн бага хувь эзэлж байсан учраас тэднийг суурь бүлэг болгон сонгосон. Тиймээс бүлгүүдийн үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээлийг ганц бие өрх толгойлогчтой харьцуулсан ялгааг хэмжиж байгаа болно.

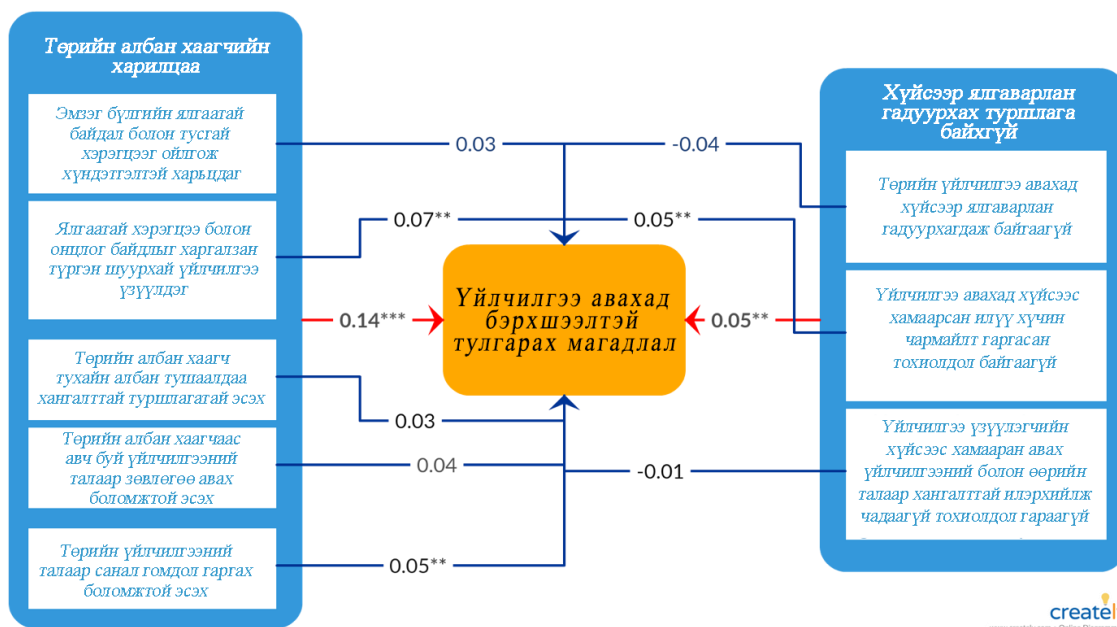
6.2 Төрийн үйлчилгээг авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлж буй нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлс

Тайлангийн энэ хэсэгт төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлс хэрхэн нөлөөлж буйг тодорхойлсон статистик шинжилгээний үр дүнг авч үзнэ. Нийлүүлэлт талын хүчин зүйл гэдэг нь төрийн үйлчилгээний загвар, хэрэгжилт, төсөв, албан хаагчдын соёлын мэдрэмж, шийдвэр гаргах үйл явцад зорилтот бүлгүүдийн оролцоо гэх мэт төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэхэд оролцдог хүчин зүйлс юм. Тоон мэдээлэлд хүчин зүйлийн шинжилгээ хийсний дараа t-тест, бинар ложистик регрессийн загвараар үнэлж, хүчин зүйлсийн бэрхшээлд нөлөөлөх нөлөөллийн хүчийг тооцлоо. Дата шинжилгээний явцад хэд хэдэн ач холбогдол бүхий үр дүнгүүд гарсан.

Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл болон нийлүүлэлтийн хүчин зүйлсийн ложистик регрессийн үнэлгээний үр дүнгээс харахад *Албан хаагчийн харилцааны хүчин зүйл* болон *Хүйсээр ялгаварлан гадуурхахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйл* нь үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлдөг болох нь тогтоогдлоо. Тодруулбал, энэ 2 хүчин зүйлд өгөх ач холбогдол ихсэх тусам үйлчилгээ хүртэхэд тулгардаг бэрхшээл нэмэгдэнэ.

Дээрх хүчин зүйлсийг бүрдүүлэгч үзүүлэлтүүдийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэрхэн нөлөөлдгийг авч үзэхэд *бүлгүүдийн онцлог, хэрэгцээ шаардлагад тохируулж түргэн шуурхай үйлчлэх, төрийн үйлчилгээний талаар санал гомдол гаргах боломжтой байх, үйлчилгээ авахын тулд хүйсээс шалтгаалан илүү хүчин чармайлт гаргах шаардлагагүй байх* үзүүлэлтүүд нь үйлчилгээ авахад бэрхшээл тулгарах магадлалтай эерэг хамааралтай байна. Доорх зурагт эдгээр хамаарлыг үзүүлээ.

Дүрс 50. Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд нөлөөлөгч нийлүүлэлтийн талын хүчин зүйлсийн нөлөөллийн үр дүн



Тэмдэглэл:

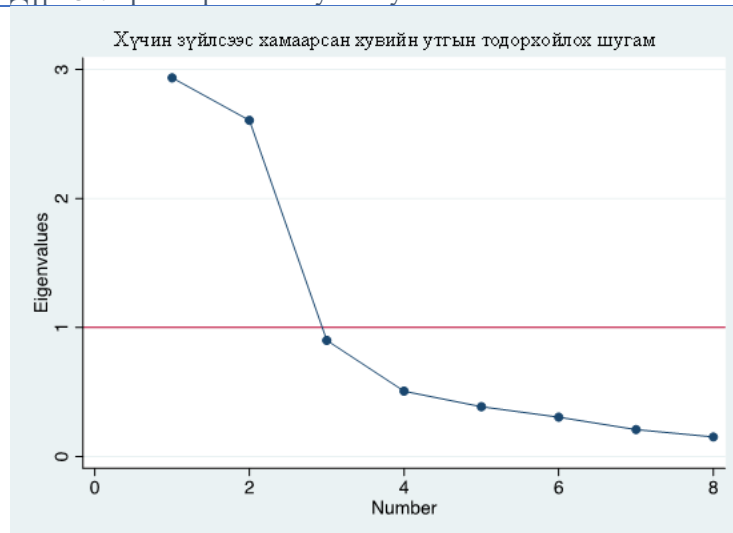
* $p \leq 0.05$	** $p \leq 0.01$	*** $p \leq 0.001$
Статистикийн хувьд ач холбогдолтой буюу буруу байх магадлал 20-д 1-ээс бага	Статистикийн хувьд өндөр ач холбогдолтой буюу	Статистикийн хувьд маш өндөр ач холбогдолтой буюу

	буруу байх магадлал 100-д 1 –ээс бага	буруу байх магадлал 1000-д 1-ээс бага
--	---------------------------------------	---------------------------------------

6.2.1 Хүчин зүйлийн шинжилгээ

Хүчин зүйлийн шинжилгээг эхлэхээсээ өмнө Kaiser-Meyer-Olkin-ий түүврийн нийцтэй байдлын хэмжүүр болон Bartlett test of sphericity-г шалгана. Kaiser-Meyer-Olkin (КМО) түүврийн нийцтэй байдлын тестийн үр дүн 0.78, Bartlett’s sphericity test нь $\chi^2(28) = 1655.83$, $p < 0.000$ гарсан тул хүчин зүйлийн шинжилгээг хийх боломжтой юм.

Дүрс 51. Хүчин зүйлсийн хувийн утга



Хувийн утгын дүрмийн дагуу 1-с дээш хувийн утгатай байгаа 2 хүчин зүйлийг хадгалж үлдэнэ.

N=385

Хүснэгт 17-д хүчин зүйлийн ачаалал (коэффициент) буюу хувьсагч болон хүчин зүйлийн хамаарлыг нэгтгэн харуулав. Ачаалал өндөр байх тусам тухайн хувьсагч тухайн хүчин зүйлийн хэмжээсдээ төдий чинээ хамааралтай болохыг харуулна. Хувьсагчдын ачаалал нь 0.36-аас 0.89 хооронд гарчээ.

Хүснэгт 17. Хүчин зүйлсийн шинжилгээний үр дүн

#	Хувьсагчид	Хүчин зүйл-1	Хүчин зүйл-2
1	Зорилтот бүлгүүдийн онцлог шинж, тусгай хэрэгцээг хүлээн зөвшөөрч, тэдэнд хүндэтгэлтэй харилцах	0.7758	
2	Зорилтот бүлгийн онцлог шинж, тусгай хэрэгцээнд тохируулан, түргэн шуурхай үйлчлэх	0.8111	
3	Үйлчилгээний ажилтны одоо хийж буй ажлын туршлага	0.8115	
4	Үйлчилгээний талаар албан хаагчаас мэдээлэл, зөвлөгөө авах боломж	0.7587	
5	Үйлчилгээ авахад хүйсийн ялгаварлан гадуурхал байхгүй		0.8919
6	Хүйсээс шалтгаалаад үйлчилгээ авахдаа илүү хүчин чармайлт гаргах шаардлага гарсан тохиолдол байхгүй		0.8756
7	Албан хаагчийн хүйсээс шалтгаалан өөрийгөө бүрэн илэрхийлж чадаагүй, мөн хүссэн үйлчилгээгээ авч чадаагүй тохиолдол байхгүй		0.8783
8	Төрийн үйлчилгээний талаар гомдол санал гаргах боломжтой	0.3785	

Тэмдэглэл: Хоосон нүд нь 0.3-аас доош утгатай ачааллыг илэрхийлнэ.

Дээрх хүснэгтээс харахад нийлүүлэлтийн талыг илэрхийлэх 8 үзүүлэлт нийтлэг шинжээрээ нийт 2 хүчин зүйлд хуваагджээ. Хүчин зүйл-1 нь албан хаагчийн харилцаатай холбоотой үзүүлэлтүүдийг агуулсан бол Хүчин зүйл-2 нь хүйсээр ялгаварлан гадуурхахгүй байхтай холбоотой үзүүлэлтүүдийг агуулж байна.

6.2.2 Нарийвчилсан шинжилгээ

Энэ хэсэгт нийлүүлэлтийн талын үзүүлэлтүүдийн төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг тодорхойлох зорилготой буюу дараах судалгааны асуултуудад хариулна.

1. Нийлүүлэлтийн талын 2 хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?
2. Албан хаагчийн харилцаатай холбоотой хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?
3. Хүйсээр ялгаварлан гадуурхахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Судалгааны асуулт-1: Нийлүүлэлтийн талын 2 хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарах бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Хоёр хүчин зүйлийг агуулсан бинар логистик регрессийн загварыг үнэлэхэд загвар бүхэлдээ статистикийн хувьд ач холбогдолтой гарч байна ($\chi^2(2) = 57.74$, $p < 0.000$). Энэ нь эдгээр 2 хүчин зүйл хамтдаа бэрхшээлд нөлөөтэй болохыг харуулж байгаа юм. Түүнчлэн загварын зөв таамаглагдсан хувь нь 87.4% гарчээ. 2 хүчин зүйл тус бүр статистикийн ач холбогдолтой гарсан бөгөөд бэрхшээлд эергээр нөлөөлдөг ажээ (харгалзан коэф= 0.89, $p < 0.01$, коэф=0.423, $p \leq 0.01$). Хүснэгт 18-д загварын үр дүнг нэгтгэн харууллаа.

Хүснэгт 18. Төрийн үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлийг нийт хүчин зүйлсээр таамагласан логистик регрессийн үр

Үл хамааран хувьсагчид	Коэфф (β)	Стандарт алдаа	z	P утга	Odd ratio
F1- Албан хаагчийн харилцаа	0.8938281	0.138045	6.47	0.000	2.4444
F2-Хүйсийн ялгаварлалгүй байдал	0.4232856	0.163937	2.58	0.010	1.5269
Тогтмол	-2.121052	0.182744	-11.6	0.000	0.1199
Ажиглалтын тоо	381				
Pseudo R2	0.1857				
Log-likelihood	-126.61				
Chi square	57.74 (p=0.0000)				
Зөв таамагласан хувь	87.66%				

Ложистик загварын үнэлсэн коэффициентуудын хэмжээ нь үл хамаарах хувьсагчдын хамаарах хувьсагчид үзүүлэх ахиу нөлөөг хэмждэггүй. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөөг тооцоох замаар бэрхшээлд үзүүлж буй хүчин зүйлсийн нөлөөг тодорхойлж болох юм. Хүснэгт 19-д статистикийн хувьд ач холбогдол бүхий хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөөг үзүүлэв. Албан хаагчийн харилцааны хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хамгийн их эерэг нөлөөг үзүүлж байгаа ба энэ хүчин зүйлийг нэг нэгжээр нэмэхэд бэрхшээлтэй тулгарах магадлалыг 0.14-р нэмж байна. Мөн хүйсээр ялгаварлахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйлийг 1 нэгжээр нэмэхэд бэрхшээлтэй тулгарах магадлал 0.05-р нэмэгдэнэ.

Хүснэгт 19. Хүчин зүйлсийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Үл хамаарах хувьсагч	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
----------------------	--------------------------

F1- Албан хаагчийн харилцаа	0.1410612
F2-Хүйсийн ялгаварлалгүй байдал	0.0594204

Өмнөх хэсэгт 2 хүчин зүйлийн бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг тооцсон бол дараагийн хэсэгт хүчин зүйл бүрийг бүрдүүлэгч хувьсагчдын бэрхшээлд үзүүлэх нөлөөг бинар ложистик регрессийн шинжилгээгээр үнэлнэ.

Судалгааны асуулт-2: Албан хаагчийн харилцаатай холбоотой хүчин зүйл үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Албан хаагчийн харилцааны хүчин зүйлийг илэрхийлэх 4 хувьсагчаас 2 хувьсагч нь статистикийн ач холбогдолтой буюу бэрхшээлд нөлөө үзүүлж байна. Тухайлбал, *Зорилтот бүлгийн онцлог шинж, тусгай хэрэгцээнд тохируулан, түргэн шуурхай үйлчлэх, Төрийн үйлчилгээний талаар санал гомдол гаргах боломж* нь үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд эергээр нөлөөлж байна.

Хүснэгт 20. Албан хаагчийн харилцааны хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Ач холбогдол бүхий хувьсагчид	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
Зорилтот бүлгийн онцлог шинж, тусгай хэрэгцээнд тохируулан, түргэн шуурхай үйлчлэх	0.0707
Төрийн үйлчилгээний талаар санал гомдол гаргах боломж	0.0511

Судалгааны асуулт-3: Хүйсээр ялгаварлахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйл нь үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлд хэр нөлөөлж байна вэ?

Хүйсээр ялгаварлахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйлийг илэрхийлэх 3 хувьсагчаас зөвхөн 1 хувьсагч нь статистикийн ач холбогдолтой буюу бэрхшээлд нөлөө үзүүлж байна. *Үйлчилгээ авахад хүйсээс шалтгаалан илүү хүчин зүйл гаргах шаардлагатай болсон тохиолдол байхгүй* гэсэн хувьсагч үйлчилгээ авахад учирч буй бэрхшээлд эергээр нөлөөлж байна. Тодруулбал, уг хувьсагчийг нэгжээр нэмэгдүүлэхэд бэрхшээл тулгарах магадлалыг 0.05-р нэмэгдүүлж байна.

Хүснэгт 21. Хүйсээр ялгаварлахгүй байхтай холбоотой хүчин зүйлийн хэсэгчилсэн дундаж нөлөө

Ач холбогдол бүхий хувьсагчид	Хэсэгчилсэн дундаж нөлөө
Үйлчилгээ авахад хүйсээс шалтгаалан илүү хүчин зүйл гаргах шаардлагатай болсон тохиолдол байхгүй	0.0588

7 ДҮГНЭЛТ

Судалгаанаас харахад гэр хороололд амьдарч буй зорилтот бүлгийн иргэд нийгмийн дэд бүтэц болон үйлчилгээний тархалт, хуваарилалтын зөрүүтэй байдалд хамгийн их хэмжээгээр, мөн хамгийн тэгш бусаар өртдөг бүлэг байдаг. Энэ нь тэдний боломжийг хаагдуулж, амьдралын чанарыг бууруулдаг. Зорилтот бүлгийн иргэдийн хувьд нийгмийн үйлчилгээ, халамж, тэтгэмж гэх зэргийг хүртэхэд хороод гол үүргийг гүйцэтгэдэг бөгөөд иргэдийг мэдээллээр хангах, өргөдөл гаргах үйл явцад анхан шатны үйлчилгээ үзүүлж, НЗДТГ болон иргэдийн хоорондын харилцааг хөнгөвчилж ажилладаг. Тиймээс хороо болон дүүргийн НЦҮ-ний түвшинд үзүүлж буй үйлчилгээнүүд нь зорилтот бүлгүүдийн эрх ашигт нийцэж байгаа эсэх, хүрэлцээтэй, хүртээмжтэй, эдийн засгийн хувьд боломжтой ба хариуцлагатай эсэх, мөн тэгш байдалд анхаарсан, жендэрийн мэдрэмжтэй эсэхийг ойлгох нь чухал ач холбогдолтой юм.

Энэхүү судалгааны зорилго нь судалгааны холимог аргыг ашиглан, төрийн захиргааны тодорхой үйлчилгээг авахад гэр хорооллын зорилтот бүлгийн иргэдэд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлүүд, үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлох байв. Ингэхдээ нийлүүлэлт талын болон эрэлт талын хүчин зүйлсэд дүн шинжилгээ хийлээ. Судалгааны хоёр дахь зорилго нь ЖМТҮ-ний хүрээг ашиглан төрийн үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжид үнэлгээ хийх байв. Тайлангийн гурав дахь зорилго нь НЗДТГ-нд цаашид төрийн үйлчилгээг боловсруулахдаа жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдлын зарчмуудыг тусгахад нь санал зөвлөмж өгөх явдал байсан юм.

ЖМТҮ-ний хүрээнд 6 шалгуур үзүүлэлтийг ашиглан төрийн захиргааны үйлчилгээний жендэрийн мэдрэмжийн ерөнхий үнэлгээг уг судалгаагаар гаргалаа. Зургаан шалгуураас гурав нь **суурь** түвшинд, нэг шалгуур **дундаж** түвшинд, хоёр шалгуур **сайн** түвшинд байна.

- **Суурь.** Суурь түвшинд байна гэж үнэлэгдсэн үзүүлэлтүүд нь төрийн захиргааны үйлчилгээний загвар хэрэгжилттэй холбоотой үзүүлэлтүүд буюу тодруулбал, төсөв ба хариуцлага гэсэн үзүүлэлтүүд байв. Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн (ЖМТ) шалгуур нь ЖМТҮ-ний хүрээнд хамгийн бага нийцэлтэй байсан ба төсөв төлөвлөлтийн шат, алхам бүрд (төлөвлөлт, хуваарилалт, зарцуулалт, тайлагнал) жендэрийн индикатор, хүйсийн ангилалтай дата мэдээллийг ашиглах нь улсын хэмжээнд аль ч түвшинд бага байна. Суурь түвшинд үнэлэгдсэн өөр нэг үзүүлэлт бол мэдлэг мэдээлэл байв. Албан хаагчийн зүгээс үзвэл, сургалт хангалтгүй байдаг гэсэн бөгөөд тэдний зорилтот бүлгүүдийн эрэлт, хэрэгцээний талаар мэдлэг бага байна. Иргэдийн талаас авч үзвэл судалгаанд оролцогчдын тал хувь нь үйлчилгээ авахтай холбоотой эрхийнхээ талаар мэдлэггүй болохоо илэрхийлсэн.
- **Дундаж.** Биет хүртээмжийг асуулга болон ажиглалтын хяналтын хуудасны үр дүнд тулгуурлан дундаж түвшинд байна хэмээн үнэлэв. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон ахмад настнуудын хувьд биет хүртээмжийг хамгийн бага гэж үнэлсэн бөгөөд үүнийг эрс сайжруулах шаардлагатай байгааг дурдсан байна.
- **Сайн.** Сайн түвшинд байна гэж үнэлэгдсэн шалгуур үзүүлэлтүүд нь төрийн захиргааны үйлчилгээний хүрэлцээ болон албан хаагчдын хандлага ба харилцаа байв. Хүрэлцээтэй байх гэсэн үзүүлэлт нь төрийн үйлчилгээ нь тооны хувьд болон эдийн засгийн хувьд зорилтот бүлгүүд үйлчлүүлэх боломжтой эсэх, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг зорилтот бүлгүүд авах боломжтой эсэхийг хамарсан байна. Залуучууд болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдээс бусад бүлгүүд нь үнэ төлбөрийн хувьд хүрэлцээт байдлыг харьцангуй өндрөөр үнэлжээ. Хороо, дүүргийн нэг цэг болон үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан ажиллагсдын хандлага, харилцааг сайн гэж үнэлсэн бөгөөд ялгаварлан гадуурхал төдийлөн байхгүй гэжээ. Гэвч ЛГБТИК хүмүүстэй хийсэн ярилцлагаас харахад албан хаагчдын дунд ЛГБТИК хүмүүсийн эсрэг илэрхий ялгаварлан гадуурхалт гарч байсан гэсэн байна.

Үнэлгээний гол үр дүнгүүдээс гадна энэхүү судалгаанаас зорилтот бүлгийнхэн төрийн үйлчилгээг авахад тулгардаг хүндрэл бэрхшээл болон хүртээмжийн талаар ойлголт авч болох хэд хэдэн үр дүн гарсан. Нэгд, төрийн үйлчилгээ авах ажлыг гүйцэтгэхэд өрхийн дотор жендэрийн ажил үүргийн хуваарилалтын ялгаа их байгаа бөгөөд энэ ажлыг өрхийн бусад гишүүний өмнөөс эмэгтэйчүүд голдуу гүйцэтгэж байна. Эмэгтэйчүүд ахмад настан, хүүхдүүдээ асрахын зэрэгцээ өрхөд менежментийн үүргийг хариуцаж, төрийн үйлчилгээтэй холбоотой ажлуудыг гүйцэтгэдэг байна. Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл авах аргууд нь эмэгтэй, эрэгтэй хүмүүсийн хувьд ялгаатай байв. Эмэгтэйчүүд төрийн албан хаагч, хэсгийн ахлагч

зэрэгтэй биечлэн уулзаж мэдээлэл авах сонирхолтой, мэдээллийг урьдчилж авах хандлагатайн дээр олон эх сурвалжаас мэдээллийг авдаг байна. Харин эрэгтэйчүүд эсрэгээрээ интернэт, нийгмийн сүлжээ ашиглах гэх мэт шууд бус аргыг илүүд үзэж байв. Төрийн албан хаагчтай хийсэн ярилцлагаас харахад эрэгтэйчүүдийн харилцааны чадвар дутмаг, асуудлыг хүчээр шийдэх хандлагатай байв. Залуучууд хамгийн идэвхгүй бүлгээр тодорсон бөгөөд өөрсдөө бие даан үйлчилгээ авдаггүй бүлэг болох нь харагдаж байлаа.

Хоёр дахь гол үр дүн нь төрийн үйлчилгээ зорилтот бүлгүүдэд ялгаатай хүрч байгаа явдал юм. Төрийн үйлчилгээг хүртэхэд хамгийн их бэрхшээлтэй тулгардаг бүлэг бол хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, дараа нь шилжин ирэгсэд, залуус байна. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хувьд нийгмийн болон биет хүртээмжийн хүндрэл бэрхшээлийн улмаас төрийн үйлчилгээнээс хоцрох эрсдэлтэй байдаг ба тэдгээрт зориулсан төрийн үйлчилгээ төдийлөн хүрэлцээгүй байна. Түүнчлэн өрх толгойлсон ганц бие эрчүүд субьектив сайн сайхан байдал болон төрийн үйлчилгээ хүртэх тал дээр хоцрогдох явдал байна. Хэдийгээр зорилтот бүлгүүдийн дунд хүйсийн ялгаварлан гадуурхалт бага байгаа ч ЛГБТИК хүмүүсийн хувьд төрийн үйлчилгээ авахад ялгаварлан гадуурхалтад нэлээдгүй өртдөг байна.

Гуравдугаарт, зорилтот бүлгүүдийг бүрдүүлж буй өрхүүд, хувь хүмүүс хоорондоо ялгаатай байна. Тухайлбал, судалгаанд хамрагдагсдын 5 орчим хувь нь субьектив сайн сайхан байдал өндөртэй, дээд боловсрол эзэмшсэн, хангалттай орлоготой бүлэг байв. Хамрагдагсдын ихэнх нь (55%) (өөрсдийн субьектив үнэлгээгээр) дундаж болон дунджаас доогуур давхаргад хамаарах иргэд байсан ба төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг дундаж гэж үнэлэх хандлагатай байв. Гэвч доод давхаргад багтдаг гэж мэдэгдсэн оролцогчид (40%) төрийн үйлчилгээ хүртэхэд хүндрэл бэрхшээл өндөр байдаг гэжээ. Тэдний хувьд ухаалаг утас, компьютер, гар утасгүй, интернэт холболтгүй байсан. Энэ нь интервенц хийхдээ бүлгүүдийн доторх ялгаатай байдлыг харгалзан үзэж, илүү эмзэг байдалд буй хүмүүст чиглүүлэх шаардлагатай байгааг харуулж байна.

Дөрөвдүгээрт, хорооны түвшний төрийн албан хаагчид иргэдтэй, тэр дундаа зорилтот бүлгийн иргэдтэй шууд харилцаж, төрөөс хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрүүд, цаашдын боломжийн талаар тогтмол мэдээлэл өгч байна. Төрийн албан хаагчдын дунд ялангуяа нэг цонхны үйлчилгээ болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн ажиллагсдын дунд зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагын талаарх мэдлэг бага байна. Хэдийгээр хорооны ажилтнууд тодорхой нөхцөлд зорилтот бүлгийн иргэдэд туслахын тулд чадах чинээгээрээ ажиллаж байгаа ч хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд зэрэг зарим тусгай хэрэгцээтэй бүлгүүдэд төрийн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай албан ёсны зохицуулалт (жишээ нь дарааллын давуу эрх ба/буюу шуурхай үйлчилгээний тэмдэглэгээ гэх мэт) байхгүй байна.

Тавд, жендэрийн мэдрэмжийн үнэлгээнүүдийн олонх нь жендэрт тулгуурласан ялгаа төдийлөн байхгүй гэсэн үр дүн гарсан ч, үйлчилгээний загвар нь өөрөө жендэрийн мэдрэмжгүй байсан нь тогтоогдсон. Бодлого боловсруулах, төсөв төлөвлөх, хэрэгжүүлэх болон тайлагнах ажилд жендэрийн асуудлыг тусгаж хэвшүүлээгүй, төрийн албан хаагчид ажил үйлчилгээндээ жендэрийн тэгш байдлыг хангах талаар удирдамж, зааварчилгаа авдаггүй гэж байв. Тиймээс мэдлэг, хариуцлага, жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт зэрэг нь суурь түвшинд байна гэж үнэлэгдсэн.

Эцэст нь төрийн үйлчилгээг авахтай холбоотой хүндрэл бэрхшээл, хүртээмжтэй байдалд нөлөөлж буй гол хүчин зүйлсийг тодорхойлов. Логистик регрессийн шинжилгээний үр дүнгээс харахад *төрийн байгууллага хүртэлх зай, үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байдал, цаг*

хугацааны хувьд авч чадахуйц байдал, үйлчилгээ авахдаа бусдаас тусламж авдаг зэргийн ач холбогдол нэмэгдэх тусам тухайн үйлчилгээг авахад учирч буй бэрхшээл шууд байдлаар нэмэгдэж байна. Харин нийгмийн анги давхарга (дунджаас доогуур, дундаж давхарга), орлогын хүрэлцээтэй байдал, оршин суугаа газраа бүртгэлтэй эсэх зэрэг хувьсагчдын ач холбогдол нэмэгдэж байгаа тохиолдолд үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл буурч байна. Нийлүүлэлт талын хүчин зүйлүүдийн хувьд логистик шинжилгээгээр үйлчилгээ үзүүлдгийн харилцааны хүчин зүйлс (иргэдтэй хүндэтгэлтэй харьцах, түргэн шуурхай үйлчлэх гэх мэт) болон жендэрээр ялгаварлан гадуурхахгүй байх зэрэг нь үйлчилгээг авахад учирч буй бэрхшээлтэй холбоотой болохыг илрүүлсэн. Ялангуяа, хоёр хүчин зүйлд өгч буй ач холбогдол нэмэгдэхийн хэрээр үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээлүүд мөн нэмэгдэж байв.

Дараагийн хэсэгт төрийн үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалд тулгарч буй бэрхшээлийг бууруулж, Улаанбаатар хотын хороо болон дүүргийн НЦҮ-ний хэмжээнд жендэрийн мэдрэмжийг нэмэгдүүлэх санал зөвлөмжүүдийг өгсөн болно.

8 Санал зөвлөмж

Судалгааны үр дүнд үндэслэн Улаанбаатар хотод жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээний бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг сайжруулах талаар хэд хэдэн зөвлөмж боловсрууллаа. ЖМТҮ-ний үзүүлэлт тус бүрд зөвлөмж боловсруулсан бөгөөд тэдгээрийг богино (1-3 жил), дунд (3-5 эсвэл 5-10 жил), урт хугацаагаар (10-15 эсвэл 15-20 жил) ангилан. Энэ хэсэгт төрийн захиргааны үйлчилгээнд ЖМТҮ-ний дагуу тэгш байдлын зарчмуудыг сайжруулахын тулд, ирээдүйн консулацийн суурь болгон хийж болох зүйлсийн үндсэн чиглэлийг өгч байна.

Зорилтот бүлгийн иргэдийн мэдээллийн хүрэлцээт байдлыг нэмэгдүүлэх

Зорилтот бүлгийн иргэдийн дунд төрийн захиргааны үйлчилгээний талаарх мэдээллийн боломж, хүрэлцээ нь хүртээмжид нөлөөлөх чухал хүчин зүйлүүдийн нэг юм.

Богино хугацаанд:

- Сошиал медиа платформ, мэдээллийн хэрэгслийн эх үүсвэрүүдээр дамжуулан залуус болон эрэгтэйчүүдэд ашиг тустай байх үүднээс мэдээллийн хүрэлцээг сайжруулах
- Дүүргийн түвшний нэг цонхны болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн үзүүлдэг үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах шаардлагатай байгаа иргэдэд туслах, зөвлөгөө өгөх зорилгоор дуудлагын төв байгуулах. Энэ дуудлагын төв нь автоматаар хариу өгөх боломжтой, нэмэлт мэдээлэл авахын тулд операторуудтай шууд холбоо барих сонголттой байж болох юм.
- Хороо, дүүргийн нэг цэг болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдээс авах боломжтой үйлчилгээний жагсаалтыг агуулсан брошур танилцуулгыг, шаардлагатай бичиг баримт, холбогдох бусад мэдээллийн хамт боловсруулж онлайн платформ (вэбсайт, нийгмийн сүлжээ), хэвлэмэл хувилбараар хэсгийн ахлагч нараар дамжуулан тараах

Дунд хугацаанд:

- НЗДТГ, хороо, хэсгийн удирдлагууд эрэгтэйчүүд болон залуусыг төрийн үйлчилгээ авахад идэвхтэй оролцохыг дэмжих хэрэгтэй. Зөвхөн нийгмийн сүлжээ, цахим мэдээлэлд найдах нь ахмад настнуудыг орхигдуулах эрсдэл дагуулна.
- Мэдээлэл авах хамгийн нийтлэг арга нь хэсгийн ахлагч руу шууд утасдах, хорооны ажилтантай биечлэн уулзах гэх мэт байв. Тиймээс мэдээллийг бүх нийтэд хүртээмжтэй болгох илүү боломжит арга нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэх мэт орхигдсон бүлгүүдэд хүрч ажиллахыг эрхэмлэдэг хэсгийн ахлагчдын тоог нэмэгдүүлэх явдал юм.
- Мэдээллийн хүрэлцээт байдал нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон ахмад настнуудын хувьд хүндрэл бэрхшээлтэй байсан тул Засгийн газрын үйлчилгээний веб сайтуудыг олон улсын веб контентын хүртээмжийн удирдамж, шалгах хуудас зэрэгт нийцүүлэхийн тулд эдгээр веб сайтуудыг шинэчлэх арга хэмжээ авах шаардлагатай.
- Унших бэрхшээлтэй хүмүүст зориулан QR кодыг ашиглан текст уншдаг гар утасны программыг мэдээллийн хэрэгцээ шаардлагад үндэслэн боловсруулах ёстой.

Үйлчилгээний хүрэлцээ, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх

Богино хугацаанд

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн тулгарч буй биет болон нийгмийн хүртээмжтэй холбоотой саадыг бууруулахад чиглэсэн арга хэмжээг нэн даруй авах нь зүйтэй.

- Ажлын уян хатан цагийн хуваарь боловсруулж мөрдүүлснээр ганц бие өрх толгойлсон иргэд болон эмэгтэйчүүдэд илүү хүртээмжтэй байх боломжийг олгоно.
- Төрийн захиргааны үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэх мэт зарим бүлэгт хүргэх албан ёсны зохицуулалтыг (жишээлбэл "дарааллын давуу эрх" ба/буюу "шуурхай үйлчилгээ" гэх мэт тэмдгүүд) бүх үйлчилгээний газруудад нэвтрүүлэх хэрэгтэй.
- Гэр хороололд төрийн захиргааны үндсэн үйлчилгээг хүргэхэд, мөн эдгээр үйлчилгээнүүдийн талаар иргэдийн санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авахад ашиглаж болохоор шуудангийн үйлчилгээ нэвтрүүлэх.

Албан хаагч болон иргэдийн мэдлэгийг сайжруулах

Богино хугацаанд:

- Эдлэх эрхийнх нь талаарх мэдлэгийг дээшлүүлэх замаар ялгаатай бүлгүүдийг дэмжих, чадавхжуулах. Хороод нь холбогдох хууль тогтоомжийн талаар иргэдийн мэдлэг мэдээллийг дээшлүүлэх гол үүрэгтэй гэдэг утгаараа үндсэн мэдээллээр хангах үйлчилгээ нь иргэдийн эдлэх эрхүүдийн нэг байх хэрэгтэй.
- Хороо дүүргийн нэг цонхны болон үйлчилгээний нэгдсэн төвүүдийн үйлчилгээний ажилтнуудад янз бүрийн бүлгүүдийн тусгай хэрэгцээг ойлгох талаар сургалт зохион байгуулах. Мөн албан хаагчдыг ЛГБТИК иргэдийн асуудалд илүү мэдрэмжтэй болгох, жендэрт суурилсан болон бусад төрлийн ялгаварлалын хэлбэрүүдээс хэрхэн зайлсхийх талаар мөн мэдрэмжтэй болгох нь чухал юм.
- Ангилсан, нарийвчлалтай тоон мэдээлэл болон тэдгээрийг жилийн төлөвлөлт гаргах гэх мэтэд ашиглахын ач холбогдлыг танин мэдэхэд чиглэсэн сургалтуудыг хот, дүүрэг, хорооны түвшинд зохион байгуулах.

Дунд хугацаанд:

- НЗДТГ нь хороо дүүргийн төрийн захиргааны байгууллагуудад жендэрийн мэдрэмжтэй үйлчилгээ үзүүлэх зарчмыг жендэрийн мэргэжилтнээрээ (мөн холбогдох бусад талууд) дамжуулан дотоод журам, үйл ажиллагаандаа²⁷ нэвтрүүлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэх.
- Иргэдэд үйлчилгээ авахтай холбоотой эдлэх үндсэн эрхийнх нь талаар хотын түвшинд, улсын хэмжээнд мэдээллийн кампанит ажил зохион байгуулах. Олон нийттэй харилцах тусдаа төлөвлөгөө боловсруулж дүүрэг, хороодын жилийн төлөвлөгөөнд оруулан нэгтгэх ёстой.

Биет хүртээмжийг сайжруулах

Богино хугацаанд:

- Хөдөлгөөний хязгаарлалтай хүмүүст гэрээр үйлчилгээ үзүүлэх механизмыг танилцуулж нэвтрүүлэх (тухайлбал, утсаар урьдчилан цаг авах, гэр бүлийн өөр нэг гишүүнээр дамжуулах эсвэл хэсгийн ахлагчаар дамжуулан хүсэлт гаргах гэх мэт).
- Алслагдмал буюу тусгаарлагдсан хороодод төрийн үйлчилгээний хүртээмж, боломжит байдлыг давтамж, маршрутын зайны хувьд сайжруулах
- Хамгийн гол нь үйлчилгээ үзүүлж буй барилга байгууламжийн налуу замуудыг улсын стандартад нийцүүлэн солих, шаардлагатай тоног төхөөрөмжөөр хангах (жишээлбэл, бариул, живх солих газар гэх мэт).

²⁷ Хорооны Засаг даргын ажлын албаны дотоод журам, албан тушаалтнуудын ажиллах журам.

Дунд хугацаанд:

- Хотын захиргаа ба бүх түвшний үйлчилгээ үзүүлэх нэгжүүд нь хүн бүрд хүртээмжтэй байх үүрэгтэй. Тиймээс, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон бусад бүлгүүдийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн үйлчилгээний барилга байгууламжуудад нэмэлт засвар, шинэчлэл хийх хэрэгтэй. Өөрөөр хэлбэр бүх төрлийн хүртээмжийг хангах хэрэгтэй.

Хариуцлагыг нэмэгдүүлэх

Богино хугацаанд:

- Зорилтот бүлгийн иргэдийг хот, дүүрэг, хорооны жилийн төлөвлөгөөний төлөвлөлтийн үйл явц, үйлчилгээ үзүүлэх процесс зэрэгт татан оролцуулах.
- Хороо, дүүрэг, нэг цэг, нэгдсэн үйлчилгээ төвүүдээр үйлчлүүлдэг иргэдийн хүйс болон бусад онцлог шинжээр нь ангилж задалсан бүртгэлд дүн шинжилгээ хийх
- Хэсгийн ахлагч нар, нийгмийн ажилтнууд болон холбогдох албан тушаалтнуудыг энгийн мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл, зааварчилгаануудаар хангаж, хорооны түвшинд нарийвчлан задалсан мэдээлэл цуглуулах боломжтой болгох.
- Ихэнх хороод зорилтот бүлгийн иргэдийг тодорхойлох, шаардлагатай нийгмийн халамж, хамгааллын хөтөлбөрт хамруулахад туслах зэрэг зорилтот арга хэмжээг хэрэгжүүлэхээр төлөвлөгөөнд тусгасан байна. Тиймээс үүнтэй холбогдуулан хотын захиргаа нь хорооны ажилтнуудад зорилтот бүлгийнхэнд хүрч ажиллахад нь ерөнхий удирдамж, зааварчилгааг хангах шаардлагатай.
- Иргэдийн мэдээллийг бүртгэх, тэдний хэрэгцээ шаардлагын үнэлгээг хийх, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний бүртгэлийг гаргах зорилгоор ашиглахад хялбар программ хангамжийг (эсвэл excel баримт бичгийн загвар) боловсруулж бүх хороодод хүргүүлэх.
- Хот болон дүүргийн жендэрийн мэргэжилтнүүдийн ажлыг эрчимжүүлэхэд анхаарах. Тэдний гол ажил бол жендэрийн тэгш байдлын стратеги, үндэсний болон хотын захиргааны түвшний хөтөлбөрүүдийг хороо дүүргийн түвшний үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд хөрвүүлэн, боловсон хүчинд нэгдсэн сургалтын төлөвлөгөөний талаар зөвлөгөө зааварчилгаа өгөх явдал юм.
- Иргэдээс ирүүлсэн санал, гомдлыг бүртгэх, Edoc программ хангамжийг нэвтрүүлэх, цахим шуудан/онлайн платформыг ашиглан судалгаа зохион байгуулах (хоёр хороо).
- Бүх хороод жил бүр иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулж, зорилтот бүлгийн иргэдийн санал хүсэлтийг судалгаандаа тусгах. Хэрэгцээ шаардлагын үнэлгээ болон сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг жилийн тайланд тусгах.

Дунд хугацаанд:

- Хотын хэмжээнд, бүх түвшинд, үйлчилгээг илүү нээлттэй, түргэн шуурхай, тогтмол санал хүсэлт авч шийдвэрлэх механизмыг нэвтрүүлэх замаар зорилтот бүлгийн иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн үйлчилгээнд хамруулах, оролцоог сайжруулах.
- Хотын засаг захиргаа, төрөөс үзүүлдэг үйлчилгээтэй холбоотой төлөвлөлтийн хороод, хотын засаглал зэрэгт зорилтот бүлгийн иргэдийн төлөөллийн оролцоог хангах. Төлөөллийн тодорхой шалгуурууд, төлөөлөх механизмыг боловсруулах.
- Жендэрийн үндэсний хороо, НЗДТГ-ын жендэрийн зөвлөл нь жендэр, тэгш байдлын зарчмуудыг одоогийн, тогтмол явуулж буй үйл ажиллагаа, үйлчилгээндээ нэвтрүүлэхэд анхаарлаа хандуулах хэрэгтэй. Жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, тайлангийн хэлбэр форматыг өөрчилж, үр ашиг хүртэгч талуудын дүн шинжилгээг (боломжтой бол хүйс болон бусад нийгэм эдийн засгийн хүчин зүйлсээр нь ангилсан мэдээлэлтэйгээр) тусгадаг болох.

- Зорилтот бүлгийн иргэдийн хувьд хэсгийн ахлагч нар нь төрийн захиргааны болон нийгмийн үйлчилгээнд хамрагдахад чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Тиймээс Хотын захиргааны хувьд, хэсгийн ахлагч, удирдах албан тушаалтнуудын мэдээлэл цуглуулах, харилцаа холбоо болон холбогдох хууль эрх зүйн зохицуулалтуудын талаар тогтмол мэдээлэл авах чадварыг нь нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллах хэрэгтэй. Түүнчлэн, хэсгийн ахлагч нарын ажлын нөхцөлийг сайжруулах шаардлагатай.
- Хотын түвшинд, иргэдийн, нэн ялангуяа эрэгтэйчүүд болон залуусын оролцоог нэмэгдүүлэх тал дээр дэмжиж ажиллах нь зүйтэй.

Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт

Богино хугацаанд:

- Хотын захиргааны төсөвлөлтийн албан хаагчдад ЖМТ-ийн сургалт явуулах
- 2019 оны санхүүгийн жилд хотын бүхий л түвшинд ЖМТ-ийн дүн шинжилгээ хийх. Өмнөх жилийн жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн дүн шинжилгээний үр дүнг жилийн төсвийн удирдамж зааварчилгаанд тусгах.
- Төрийн үйлчилгээний мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн арга хэмжээ авахын сацуу иргэдийн саналыг төсөвлөлтөд тусгах боломжуудын талаар мэдээллээр хангаж ажиллах
- Хотын хэмжээнд төсвийн төлөвлөлтийг илүү өргөн хүрээнд хийж, орон нутгийн хөгжлийн сангийн үйл ажиллагааг өргөжүүлэх
- Хорооны түвшинд бүрэн эрх, стратегийн зорилго, ажлын төлөвлөгөөгөө хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай нөөц бололцоо (жишээ нь цаг хугацаа, боловсон хүчин, төсөв, ур чадвар, тоног төхөөрөмж, сургалт гэх мэт) хангалттай байгаа эсэхийг үнэлэх

Дунд хугацаанд

- Үр дүнтэй хөтөлбөр болон өөрчлөлтүүдийг хэрэгжүүлэх замаар хотын түвшинд зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээг хангах чадварыг сайжруулахын тулд гүйцэтгэл/үр дүнд суурилсан төсөвлөлтийг нэвтрүүлэх
- Хотын төсвийн төлөвлөгөө, тайлагналд дүн шинжилгээ хийхдээ тэгш байдал, жендэрийн мэдрэмжтэй байдалд оруулж буй хувь нэмрээр нь дүгнэдэг байх хэрэгтэй. Мөн эх үүсвэрийг төсөвлөж эхлэхээс өмнө тухайн санал болгож буй төсвийн жендэр, тэш байдлын зарчимд үзүүлэх нөлөөллийг үнэлэх хэрэгтэй.
- Ингэхийн тулд хотын хэмжээнд төсвийн шинжилгээ, мониторинг хийх аргачлалыг боловсруулж ашиглах шаардлагатай.
- НЗДТГ, ЖМТ гэх зэрэг бодлого, үйлчилгээний төрөл бүрд жендэрийн мэдрэмж, тэгш байдлыг хангахад чиглэсэн шинэ хандлагыг эрчимжүүлэх үүднээс түншлэл бий болгох, бэлэн үйл ажиллагаа явуулж буй ТББ-ын санаачилгуудыг дэмжих
- Хотын захиргаа болон НИТХ нь ‘төрийн албанд шийдвэр гаргах түвшинд эмэгтэйчүүдийг ажиллуулах нь төлөвлөлт, төсөв боловсруулах үйл явцыг илүү жендэрийн мэдрэмжтэй болгохоос гадна, зорилтот бүлгүүдийн хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан үзэхэд нөлөөлдөг’ (UNDP and UNIFEM 2009) гэсэн таамаглалд үндэслэн ЖТБХ тухай хуулийн жендэрийн квотын шаардлагуудыг хангах хэрэгтэй.

Хүртээмжийг сайжруулахтай холбоотой урт хугацааны ерөнхий зөвлөмжүүд

Төрийн захиргааны үйлчилгээний үнэлгээ нь урт хугацаанд сайн гэж үнэлэгдэх ёстой. Ингэхийн тулд дараах урт хугацааны бодлогын зөвлөмжүүдийг санал болгож байна.

- Зорилтот бүлгийн иргэдийн, тэр дундаа хамгийн буурай амьдралтай иргэдийн амьжиргааг дээшлүүлэхэд гол анхаарлаа төвлөрүүлэх нь нэн тэргүүний асуудал юм.
- Ялгаатай бүлгүүдэд чиглэсэн арга хэмжээ интервенцүүд нь эдгээр бүлгүүдийн дотоод ялгааг харгалзаж үзсэн, ялангуяа, хамгийн эмзэг хэсэгт чиглэсэн байх шаардлагатай.
- Одоо буй жендэрийн тухай нийгмийн хэм хэмжээ, хөдөлмөрийн хуваагдлын талаарх хэвшмэл ойлголтыг өөрчлөх чармайлт гаргах хэрэгтэй.
- Хотын захиргаа болон ЖҮХ эмзэг болон нийгмээс шахагдсан бүлгүүдийн талаар ойлголт түгээх, эдгээрийг даван туулахад зорилтот бүлгийнхнийг хэрхэн оролцуулж болох талаар олон нийттэй хамтран ажиллах
- Хотын захиргаа нь Улаанбаатар хотын төсвийн хуваарилалтад илүү сайжруулсан бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тусгахын төлөө коллектив тохиролцоо, хэлэлцээр хийх байгууллагуудыг (жишээ нь эмэгтэйчүүдээр удирдуулсан) байгуулж, өргөжүүлэхэд шаардагдах санхүүжилтээр хангах хэрэгтэй.

9 Ашигласан материал

- ActionAid. 2018. Gender-responsive public services: Framework 2018. ActionAid.
- ActionAid Vietnam. 2015. “Gender responsive public services – where is the answer for Viet Nam?” Hanoi.
- ADB. 2016. Finding solutions for people with disabilities in Mongolia. December 2. Нэвтэрсэн 2019 оны February 19. <https://blogs.adb.org/blog/finding-solutions-people-disabilities-mongolia>.
- Avers, Dale, Marybeth Brown, Kevin K. Chui, ба Michelle Lusardi. 2011. “Use of the Term “Elderly”.” *Journal of Geriatric Physical Therapy* 34 (4): 153-154.
- B.Tsolmon, ба A.Dolgion. 2014. Gender Overview-Mongolia: A Desk Study. Ulaanbaatar: SDC and IRIM.
- Conaboy, Nathan. 2018. “An Assessment of Environmental Decision-Making Processes in Mongolia.” London.
- Division of SDGs. 2016. Sustainable Development Goals Knowledge Platform. May 16. Нэвтэрсэн 2019 оны March 1. <https://sustainabledevelopment.un.org/index.php?page=view&type=30022&nr=108&menu=3170>.
- Field, A. 2013. *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th edition). London: Sage publication .
- G. Mujahid, Namdaldagva, ба Banzragch. 2010. Assuring income security in old age: views of the Mongolian elderly. UNFPA.
- GoM. 2016. “Government Action Plan.” Ulaanbaatar.
- GoM. 2017. “ЖЕНДЭРИЙН ЭРХ ТЭГШ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ ҮНДЭСНИЙ ХӨТӨЛБӨР .”
- ILO. 2017. Universal Social Protection: Universal old-age pensions in Mongolia. ILO.
- IOM. 2018. Mongolia: Urban migrant vulnerability assessment. Assessment, International Organization for Migration.
- IRIM. 2018. The Social Well-being Survey of Mongolia. Ulaanbaatar : IRIM.
- LGBT Centre. 2018. Equality Pride Days in Mongolia. Нэвтэрсэн 2019 оны March 11. <https://chuffed.org/project/equality-and-pride-days-in-mongolia>.
- . 2019. <http://lgbtcentre.mn/>. 3.
- Long, Philippe. 2017. “Mongolia’s Capital Copes with Rapid Urbanization.” The Asia Foundation. May 31. Нэвтэрсэн 2019 оны February 18. <https://asiafoundation.org/2017/05/31/mongolias-capital-cope-rapid-urbanization/>.
- MLSP and IRIM. 2016. “Хөдөлмөрийн бэрхшээлтэй иргэдийн хөдөлмөр эрхлэлтийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн бодлого, үйл ажиллагааны хэрэгжилтийн үнэлгээ.”
- MLSP and JICA. 2017. Disability in Mongolia 2017: Facts and Figures. Ulaanbaatar: JICA.
- N.Ariunaa. 2016. “Local Development Funds Shift Decision-Making Power to Mongolia’s Citizens.” May 18. Нэвтэрсэн 2019 оны April 28. <https://asiafoundation.org/2016/05/18/local-development-funds-shift-decision-making-power-mongolias-citizens/>.

- NSO. 2016. “National Statistics Office of Mongolia.”
- NSO. 2018. “National Statistics Office of Mongolia.”
- Palanivel, Thangavel. 2017. “Rapid urbanisation: opportunities and challenges to improve the well-being of societies.” September 6. *НЭВТЭРСЭН* 2019 оны March 11. <http://hdr.undp.org/en/content/rapid-urbanisation-opportunities-and-challenges-improve-well-being-societies>.
- . 2019. SDC Gender Equality Network Platform. *НЭВТЭРСЭН* 2019 оны February 6. <https://www.shareweb.ch/site/Gender/Pages/Content/Profiles.aspx?SmartID=1583&item1=International%20Policies>.
- SDC. 2019. SDC Guidance: Leave No One Behind. SDC.
- Sharkhuu, Solongo. 2019. Report on Gender Training Needs Assessment. Unpublished work, Ulaanbaatar: Public Investment in Energy Efficiency 2 Project.
- Singh, Gayatri. 2017. Urban Poverty in Ulaanbaatar: Understanding the Dimensions and Addressing the Challenges. Washington DC.: IBRD - The World Bank.
- Swedish Gender Mainstreaming Support Committee. 2007. “Gender Equality in Public Services: Some useful advice on gender mainstreaming.” Stockholm.
- TAF and IRIM. 2017. “Citizen input survey on the decentralization of services.”
- TAF. 2015. Urban Governance Project: Factsheet. TAF.
- TAF, MUB and SDC. 2017. “Urgan Governance Project: Нийслэлийн 9 дүүргийн гэр хорооллын 87 хорооны зорилтот бүлгийн нягтаршлын байр зүйн зураглал.” Internal work, Ulaanbaatar.
- UB Statistics. 2017. Socio-Economic Situation of the Capital City of Mongolia. Ulaanbaatar.
- UN and GoM. 2016. “Human Development Report 2016. Building a Better Tomorrow: Including Youth in the Development of Mongolia.” Ulaanbaatar.
- UN. 2019. “SDGs knowledge platform .”
- UN Women. 2019. “Gender Responsive Budgeting.” *НЭВТЭРСЭН* 2019 оны May 21. <https://unwomen.org.au/our-work/focus-areas/what-is-gender-responsive-budgeting/>.
- UN Women. 2015. How to Manage Gender-Responsive Evaluation: Evaluation Handbook. UN Women.
- UNDP and UNIFEM. 2009. A User’s Guide to Measuring Gender-Sensitive Basic Service Delivery. Oslo: UNDP.
- UN-REDD+ Programme. 2017. “Analysis of Social Inclusion and Gender Dynamic for REDD+ in Mongolia.”
- World Bank. 2015. “Mongolia: Report on Public Expenditure and Financial Accountability (PEFA).” Washington D.C.
- World Bank. 2019. “Mongolia’s 2018 Poverty Rate Estimated at 28.4 Percent.” Press Release, Ulaanbaatar. <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2019/06/21/mongolias-2018-poverty-rate-estimated-at-284-percent>.

World Bank. 2017. Toward Inclusive Urban Service Delivery in Ulaanbaatar, Mongolia. Washington DC: World Bank.

Багануур дүүргийн ЗДТГ. 2017. “Ажлын байр/ Албан тушаалын тодорхойлолт: Хорооны нийгмийн ажилтан.”

Багануур дүүргийн ЗДТГ. 2015.10.30. “Хорооны хэсгийн ахлагчийн ажиллах журам.”

Л.Отгонтуяа. 2019. Нийслэл дэх жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлтийн өнөөгийн байдал. Улаанбаатар: “Төсвийн хөрөнгө оруулалтыг сайжруулснаар эрчим хүчний үр ашгийг нэмэгдүүлэх нь” төслийн II үе шат.

МУЗГ. 2019.01.23. “Төрийн захиргааны болон үйлчилгээний албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм.” Тогтоол.

Н.Болдмаа, С.Түмэндэлгэр, ба С.Батцэцэг. 2016. “Улаанбаатар хотын гэр хорооллын орчин дахь жендэрт суурилсан хүчирхийлэл.” Жендэр судлал эрдэм шинжилгээний сэтгүүл (Тусгай дугаар).

Сангийн Яам. 2019. Иргэдийн Төсөв: 2018. Улаанбаатар: Сангийн яам.

Хавсралт 1. Тайлбар толь

Нэр томъёо	Тайлбар
Хүртээмж	Хүртээмж гэдэг нь тухайн зүйлийн хүртээмжийн түвшинтэй холбоотой ба хэн уг зүйлийг хүртэх боломжтой гэдгийг тодорхойлолтоороо ялгаварлан гадуурхахгүй байх хүний эрхийн зарчмыг багтаасан байдаг. Төрийн үйлчилгээ нь хүртээмжтэй байхын тулд төрийн үйлчилгээний хэрэгжилтийн тогтолцоо нь ялгаварлан гадуурхдаггүй байхаас гадна нийгмээс хамгийн ихээр шахагдсан бүлгүүдэд хүрэх алхмуудыг хийдэг байх ёстой. Үйлчилгээ нь жендэрийн мэдрэмжтэй эсэхийг тодорхойлоход хүртээмжтэй холбоотой 2 хэмжүүр ашиглагдана: биет хүртээмж болон нийгмийн хүртээмж. International, A. A. (Revised 2018). Gender Responsive Public Services, Framework.
Хүрэлцээт байдал	Жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээний хүрэлцээг үнэлэхдээ түүний тоон нийлүүлэлт болон үйлчилгээ нь эдийн засгийн хувьд хүн амын бүх хэсэг хүртэх боломжтой эсэхийг харгалзан үздэг. International, A. A. (Revised 2018). Gender Responsive Public Services, Framework.
Гэр	Монголын уламжлалт, дугуй хэлбэртэй, эсгийгээр бүрсэн сууц
Гэр хороолол	Гэр хороолол нь ихэвчлэн (гэхдээ зөвхөн гэрээс бүрдсэн биш) гэрээс бүрдсэн орон сууцны хороолол
Шилжин ирэгсэд	‘Засаг захиргааны нэгжүүд дотор шилжин суурьшиж буй иргэд, хэрэв 180 хоногоос дээш хугацаагаар оршин суух гэж байгаа бол 10 хоногийн дотор, харин түр хугацаагаар 31-180 хоногийн хугацаатай оршин суух бол 7 хоногийн дотор шилжин ирсэн засаг захиргааны нэгждээ бүртгүүлнэ’ (Монгол улсын нутаг дэвсгэрт иргэн шилжин суурьших хөдөлгөөнийг бүртгэх, мэдээлэх журам)
Интерсекциональ байдал	Анх, интерсекциональ байдалтай холбоотой ойлголт нь жендэр болон феминист онолын хүрээнд ашиглагдаж байсан бөгөөд одоо илүү өргөн хүрээний ойлголт болон ашиглагдаж байна. Энэ нь нийгмийн олон хүчин зүйл давхцан, олон төрлийн тэгш бус байдлын огтлолцол үүсгэж байгааг илэрхийлдэг. Cooper, Brittney (1 February 2016).
Хэсгийн ахлагчид	Дүүргүүд хороонд, хороо нь хэсэгт хуваагддаг. Гэр хороололд 200-250 өрхөд, орон сууцны хороололд 250-300 өрхөд нэг хэсгийн ахлагч оногддог. (Хэсгийн ахлагч нарын ажиллагаа, 2015)
Хороо	Хороо нь Монгол улсын нийслэл Улаанбаатар хотын засаг захиргааны нэгж бөгөөд дүүргээс нэг түвшин дор оршдог.
ЛГБТИК	ЛГБТ нь лесбиан, гей, бисексуаль ба трансжендэр гэсэн үгнүүдийн товчлол бөгөөд эдгээр хүмүүсийг ерөнхийд нь нэрлэдэг нэршил юм. ЛГБТ+интерсекс: анагаахын аливаа хөндлөнгийн оролцоогүйгээр хүйсийн анхдагч болон хоёрдогч шинжийг агуулсан, нийгмийн эр эм гэсэн хүйсийн тодорхойлолт ‘бүрэн нийцдэггүй’ хүмүүс ЛГБТИ+күйр: жендэрийн баримжаа эсвэл илэрхийлэл нь төрөхөд оноосон хүйсийнх нь нийгэмд давамгайлах хэм хэмжээнээс гадуур, эсвэл аль нэг хүйсээс хэтэрсэн эсвэл хүйсүүдийн нийлбэр ХЗТ. (2018). Хүн төвт төрийн үйлчилгээ, Төрийн албан хаагчдад зориулсан гарын авлаг Монгол, Улаанбаатар.
Ахмад настнууд	60+ насны эрэгтэй, 55+ насны эмэгтэй хүмүүс (Ахмад настны тухай хууль, Монгол, 2017.)

Нэр томъёо	Тайлбар
Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс	<p>‘хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн’ гэдэгт бие махбод, оюун санаа, сэтгэл мэдрэл, мэдрэхүйн байнгын согог нь орчны бусад саадтай нийлсний улмаас бусдын адил нийгмийн амьдралд бүрэн дүүрэн, үр дүнтэй оролцох чадвар нь хязгаарлагдсан хүнийг’ хэлнэ (Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хуулийн 4.1.1-д зааснаар, 2017)</p> <p>Үүнд Эмнэлэг, хөдөлмөрийн магадлах комиссоос хөгжлийн бэрхшээлтэй гэж оношлогдсон хүмүүс багтах ба тэднийг албан ёсны статистик болон нийгмийн зарим индикаторт хөгжлийн бэрхшээлтэй хэмээн бүртгэнэ. JICA, ХНХЯ. (2017). Disability in Mongolia. Ulaanbaatar.</p>
Ядуус – амьжиргааны доод түвшнээс доогуур амьдралтай хүмүүс	<p>1. амьжиргааны доод түвшин гэж хэрэглээний доод хэмжээг мөнгөн хэлбэрээр илэрхийлснийг хэлнэ. ҮСХ-ны мэдээлснээр 2018 оны байдлаар Улаанбаатар хотод амьжиргааны доод түвшин 198,600 төгрөг байна.</p> <p>ҮСХ (2018, 06 11). Хүн ам. Мета мэдээллийн сангаас авсан https://metadata.1212.mn/indicatordata.aspx?id=D9Aq3rXR0cWhlm6LKxRrly9ufXwu/D+mqzORCcFjbHU=&ln=mn</p> <p>2. ХНХЯ-ны мэдээлснээр орлого орлуулан тооцох аргачлалаар (ООТА) өрхүүд нь амьжиргааны 20 түвшинд хуваагдаж байна.</p>
Ганц бие өрх толгойлогчид	<p>‘Эхээр эсвэл эцгээр толгойлуулсан өрхүүд гэдэг нь төрсөн/үрчилж авсан хүүхдүүдийн хамт амьдардаг нөхөр/эхнэр нь нас барсан, сураггүй болсон эсвэл шүүхийн шийдвэрээр эцэг/эх байх эрх нь хасагдсан, эрхзүйн чадамжгүй болсон, гэрлэсэн/салсан ганц бие эх/эцгийг хэлнэ.’ ҮСХ. (2013). Нийгмийн зарим үзүүлэлтийг хэмжих аргачлал Улаанбаатар</p>
Зорилтот бүлэг	<p>Судалгааны баг нь зорилтот бүлгийг дараах байдлаар тодорхойлсон:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ижилсэл, нийгмийн онцлог шинжээсээ болоод гутаан доромжлогддог, эмзэг, таагүй нөхцөл байдалд байдаг хүмүүс • Нийт хүн амтай харьцуулахад, ядуурал, нийгмийн гадуурхалд өртөх эрсдэл өндөртэй хүмүүс • Бусадтай харьцуулахад төрийн стандарт үйлчилгээг хүртэж чадахгүй байх эрсдэлтэй хүмүүс <p>(Дэлхийн банк, Улаанбаатар хотын ядуурал, 2017)</p>
Залуучууд	<p>Залуучуудын хөгжлийг дэмжих тухай хуулийн 3.1-д заасанчлан, 15-34 насны иргэд.</p>

Хавсралт 2. Судалгаанд оролцогчийг сонгох шалгуур

Асуулгад оролцох боломжтой байхын тулд респондент нь дараах шалгуурыг хангасан байх ёстой:

- 16 ба түүнээс дээш насны Монгол Улсын иргэн байх ёстой
- Сонгосон өрхөд дор хаяж дараалан зургаан сарын турш амьдарсан байх ёстой
- Сүүлийн 12 сард тодорхойлогдсон төрийн үйлчилгээний дор хаяж нэгийг авсан байх ёстой

Бүлгүүд	Бүртгэл ²⁸	Бүлгийн онцлог шалгуур	Тайлбар
Ганц бие өрх толгойлсон эцэг/эх	Тийм	Өрхүүдийг хорооны бүртгэлийн мэдээлэлд ганц бие өрхийн тэргүүнтэй өрхөөр бүртгэдэг. Сонгосон хороонд бүртгэлтэй өрхийн тэргүүн байх	Судалгаанд эрэгтэй, эмэгтэй өрх толгойлогч аль аль хамрагдана
Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн	Тийм	Зорилтог хороонд бүртгэлтэй дараах респондентуудыг хамруулна. <ul style="list-style-type: none"> • Хөдөлмөрийн чадвараа дор хаяж 50% ба түүнээс дээш хувиар алдсан, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэний тэтгэвэр авдаг 16-аас дээш насны иргэд. • Байнгын асаргаа шаарддаг эсвэл ХБИ-ний тэтгэмж авдаг, 16-аас дээш насны иргэд. Хэрэв хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн нь үйлчилгээг бие даан аваагүй бол асран хамгаалагч нь ярилцлагад орж болно. 	Хөгжлийн бэрхшээлийн төрөл харгалзахгүй. Хэрэв ХБИ нь асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлэн судалгаанд орох бол хоёулаа 16-аас дээш настай байх ёстой.
Ахмад настан	Тийм	60+ насны эрэгтэй, 55+ насны эмэгтэй. Хороондоо бүртгэлтэй байх.	Тэтгэвэрт гарсан эсэхийг харгалзан үзэхгүй. Зөвхөн насны ангиллыг харгалзана.
Залуучууд	Тийм	15-34 насны залуучууд. Хороондоо бүртгэлтэй, оршин суудаг байх	
Ядуус (амьжиргааны доод түвшнээс доогуур амьдралтай хүн)	Тийм	Амьжиргааны баталгаажих түвшнээс доогуур орлоготой иргэд (ООТА мэдээллийн сан болон хэсгийн ахлагчдын бүртгэлд тулгуурлан сонгоно. ООТА-ын дагуу 1-р ангилалд багтсан хүмүүсийг ядуус гэж тодорхойлж байгаа. Тиймээс, судалгааны хүрээнд ООТА мэдээллийн санд 2 түвшний ангилалд багтсан өрхүүдийг сонгоно)	Орлогод суурилсан аргачлал болох ООТА нь өрхийн амьжиргааны түвшнийг тодорхойлохдоо тааруу байдаг тул судалгаанд хэсгийн ахлагчдын бүртгэлийг мөн ашиглана.
Дотоодын шилжин ирэгч	Үгүй	Мэдээлэл цуглуулж эхлэхээс хамгийн багадаа 6 сарын өмнө тухайн хороонд бүртгүүлсэн түр буюу байнга оршин сууж байгаа иргэн (Монгол улсад шилжин суурьших хөдөлгөөнийг бүртгэх, мэдээлэх журмын дагуу) Бүртгэлгүй боловч тухайн хороонд оршин сууж байгаа иргэд мөн оролцох боломжтой	НЗД-ын А/17 тоот тушаалын улмаас уг тушаалын дараа шилжин ирэгсэд нь бүртгэлгүй, төрийн үйлчилгээг хүртэж чадахгүй байгаа нь судалгааг хязгаарлаж байна. Тиймээс судалгаанд бүртгэлтэй бүртгэлгүй аль аль шилжин ирэгсдийг хамруулна

²⁸ Сонгогдсон хороонд

ЛГБТИК	Үгүй	18-аас дээш насны ЛГБТ төвийн гишүүн	Ялгаварлан гадуурхалд өртөх эрсдэл өндөр респондентуудыг сонгоно. Жишээ нь трансжендэр хүн, ижил хүйстнээ сонирхогч гэх мэт
--------	------	--------------------------------------	---

Хавсралт 3. Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт болон дүрэм

Шалгуур үзүүлэлт болон дэд шалгуур үзүүлэлтүүдийг сонгох

ЖМТҮ-нээс сонгосон, хамгийн их хамааралтай бүрэлдэхүүн хэсгүүдэд суурилсан үнэлгээний 6 шалгуур үзүүлэлтийг, асуулга хэлбэрээр боловсруулсан. Жендэрийн мэдрэмжтэй төрийн үйлчилгээ нь уг сонгосон 6 шалгуурыг ашиглах маш өргөн талбарыг олгодог.

- Хүрэлцээт байдал
 - Зорилтот бүлгүүдийн хувьд үйлчилгээ нь төлбөрийн хувьд боломжтой эсэх, мөн ажилтан, албан хаагчийн хүрэлцээг үнэлэх дүн шинжилгээнд зориулсан дэд шалгуур
- Хүртээмжтэй байдал
 - Төрийн захиргааны үйлчилгээний биет болон нийгмийн хүртээмжийг үнэлэхэд зориулсан дэд шалгуур. Энэ шалгуур нь албан хаагч болон үйлчлүүлэгчийн аль алинд нь чиглэсэн.
- Засаглал
 - Хариуцлага, болон төсөвлөлттэй холбоотой төрийн үйлчилгээний загвар, боловсруулалтыг үнэлэх дэд шалгуур

Дэд шалгуурууд нь ЖМТҮ-ний хүрээ болон EFGRE хандлагын дагуу тодорхойлогдсон шалгууруудыг тусгасан хэд хэдэн асуулт, мэдэгдлүүдээс бүрдэнэ. Тиймээс, дэд шалгуурууд нь энэ судалгааны аналитик хүрээг бүрдүүлэх функцуудын илэрхийлэл болж байгаа юм. Дэд шалгууруудад тоон (давталт, давтамж, хамрах хүрээ) болон чанарын үзүүлэлтүүдийг хослуулан ашиглана.

Норматив өгөгдөлд зориулан, үйлдэл болон эмпирик байдлаар хэмжиж болохуйц шалгуурыг томъёолох нь ярвигтай ажил байдаг. Лайкерт шкал дээрх норматив мэдэгдлүүдэд өгсөн хариу хоорондын интервалыг яг адил байдлаар өгөөгүйн шалтгаан нь тухайн хариултууд тоон хэлбэрээр эрэмбэлэгдсэнд оршино. Тиймээс, шалгуур болон дэд шалгуурыг сонгох, үнэлэхдээ эвристик арга хэрэглэсэн ба тухайн дэд шалгуурын тоон болон чанарын хэмжүүрүүдийг харгалзан үзсэн болно. (Conroy 2018).

ЖМТҮ үнэлгээний хамгийн нарийвчлалтай түвшинд шалгуур бүрээр бүлэглэсэн үзүүлэлтүүдийг боловсруулсан. Дэд шалгуур тус бүр нь хэд хэдэн үзүүлэлтээс бүрдэх бөгөөд эдгээрийг асуулгын анкетад; хяналтын хуудсанд; мөн албан хаагчдаас авсан ХБЯ-уудад асуулт хэлбэрээр тусгасан болно. Дээрх үзүүлэлтүүдийг 4 Лайкерт шкалын мэдэгдлүүдээр үнэлсэн (Монголд, судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь төвийг сахисан хариулт өгөх хандлагатай байдаг учраас, респондентуудын субъектив сэтгэгдлийг үнэлэх үүднээс зориудаар төвийг сахисан хариултаас зайлсхийсэн). Бусад үзүүлэлтүүдийг энгийн тийм/үгүй гэсэн хариултаар үнэлсэн. Жишээлбэл хяналтын хуудас нь тодорхой үзүүлэлтийн чанар эсвэл хэр нийцтэй зэргийг хэмжихээсээ илүү тоо хэмжээ болон байгаа байхгүйг илэрхийлж байгаа. Үүнтэй төстэйгээр, баримт бичгийн судалгаа хийхэд жишээлбэл, гомдол санал гаргах механизм, хэрэгсэл байгаа эсэх гэх мэт шаардлагатай шинж чанарыг үнэлэхэд бэлэн байгаа баримт бичгийг ашигласан. Цаашлаад, тухайн хэрэгслүүд нь үр дүнтэй эсэхийг үнэлсэн чанарын үзүүлэлтүүдийг тийм/үгүй гэсэн мэдэгдлүүдээр үнэлсэн болно.

Хүснэгт 22. Үнэлгээнд ашигласан тодорхойлолт болон шалгуурууд

Хэмжүүр	Шалгуур үзүүлэлтийн тодорхойлолт	Дэд шалгуур үзүүлэлт	Tools	Sub-criteria assessment
Хүрэлцээ	Хүрэлцээ Төрийн үйлчилгээний тоон нийлүүлэлт болон үйлчилгээ нь зорилтот бүлгүүдийн хувьд эдийн засгийн хувьд хүртэх боломжтой эсэх	1. Тухайн үйлчилгээг иргэдэд хүргэх хангалттай албан хаагчид байгаа	Хяналтын хуудас	Тийм/Үгүй
		2. Ажлын цагаар албан хаагчид нь ажлын байран дээрээ байдаг.	Хяналтын хуудас + Асуулга + ХБЯ	Тийм/Үгүй
		3. Зорилтот бүлгийн хувьд тухайн үйлчилгээг боломжит үнээр (мөнгөн дүн) авч чаддаг	Асуулга	Лайкерт шкал
		4. Үйлчилгээ нь зорилтот бүлгийн хүмүүсийн хувьд цаг хугацааны хувьд боломжийн байх	Асуулга	Лайкерт шкал
		5. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийг зорилтот бүлгийнхэн авах боломжтой байх.	Асуулга + хяналтын хуудас	Лайкерт шкал Тийм/Үгүй
Хүртээмж	Мэдлэг Албан хаагчид нь жендэрийн мэдрэмж болон төлөөлөл багатай бүлгүүдийн ялгаатай хэрэгцээ шаардлагын талаар мэдлэгтэй байх	6. Зорилтот бүлгийнхэн үйлчилгээний талаар мэдээлэлтэй байдаг (шаардлагатай бичиг баримтууд, үйлчилгээг хаанаас авах, мэдээлэл авах арга зам).	Асуулга + ХБЯ	Мэдлэгийн тест + Лайкерт шкал
		7. Албан хаагчид зорилтот бүлгийнхний ялгаатай хэрэгцээ шаардлагуудын талаар хангалттай мэдлэгтэй.	Асуулга + ХБЯ	Мэдлэгийн тест + Лайкерт шкал
		8. Албан хаагчид жендэрийн тэгш байдлын талаар ойлголт, мэдлэгтэй байдаг	ХБЯ	Мэдлэгийн тест
		9. Албан хаагчид ажилдаа жендэрийн мэдрэмжийг хэрэгжүүлэх талаар сургалт, зааварчилгаа авдаг	ББС + ХБЯ	Тийм/Үгүй
		10. Албан хаагчид одоогийн ажиллах буй албан тушаалтайгаа холбоотой хангалттай туршлага хуримтлуулсан.	Асуулга + ХБЯ	Лайкерт шкал
	Хандлага харилцаа Жендэр болон бусад үндэслэлээр ялгаварлан гадуурхахгүй байх зарчим. Албан хаагчид нь жендэр, соёлын мэдрэмжтэй байх.	11. Албан хаагчид нь зорилтот бүлгийнхэнд хүндэтгэлтэй хандаж, зүй ёсоор харьцдаг	Асуулга + ХБЯ	Лайкерт шкал
		12. Төрийн үйлчилгээнд албан хаагч болон зорилтот бүлгийн дунд ямар нэгэн жендэрийн ялгаварлан гадуурхалт гардаггүй.	Асуулга + ХБЯ	Лайкерт шкал
		13. Үйлчилгээнд хүйс, хэл, шашин шүтлэг, улс төрийн үзэл бодол, иргэншил, үндэс угсаа, хөгжлийн бэрхшээл болон бусад ямар ч шалтгаанаар ялгаварлан гадуурхалт байхгүй	ББС + Асуулга + ХБЯ	Лайкерт шкал + Мэдлэгийн тест
		14. Албан хаагч болон үйлчилгээ нь зорилтот бүлгүүдийн олон янз байдалд тохирсон эсэх	ХБЯ + Асуулга	Лайкерт шкал
	Биет хүртээмж	15. Төрийн үйлчилгээний байршил, зай зэрэг нь зорилтот бүлгүүдийн шаардлагад нийцсэн байх.	Асуулга + Хяналтын хуудас	Лайкерт шкал + Тийм/Үгүй
		16. Төрийн үйлчилгээний байршил (зам, гээврийн хэрэгсэл) нь аюулгүй, хүртээмжтэй (зорилтот бүлгийнхэн аливаа аюул занал, дарамтад өртдөггүй).	Асуулга + Хяналтын хуудас	Лайкерт шкал + Тийм/Үгүй

Хэмжүүр	Шалгуур үзүүлэлтийн тодорхойлолт	Дэд шалгуур үзүүлэлт	Tools	Sub-criteria assessment
		17. Үйлчилгээ үзүүлэх ажлын байрууд (хорооны байр) хөгжлийн өөр өөр бэрхшээлтэй хүмүүст хүртээмжтэй (жишээ нь дохионы хэлний орчуулга, налуу зам болон бусад хэрэгцээт зүйлс)	Асуулга + Хяналтын хуудас	Лайкерт шкал + Тийм/Үгүй
		18. Ажлын байр нь хэрэглэгчдэд ээлтэй (ариун цэврийн өрөөтэй, сандал суудал, хувийн орон зай)	Хяналтын хуудас	Тийм/Үгүй
Засаглал	Жендэрийн мэдрэмжтэй төсөвлөлт Жендэрийн хэрэгцээ шаардлагад зориулсан төлөвлөгөө, хөтөлбөр боловсруулалт, төсөвлөлт гэсэн давтагдах үйл явц	19. Хэрэгцээний оролцоот үнэлгээ/төсвийн төлөвлөлтөд зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээг тусгасан байх	Хяналтын хуудас + ББС	Тийм/Үгүй
		20. Тэгш байдалд анхаарсан, жендэрийн мэдрэмжтэй үйл ажиллагаанд төсөв хуваарилах (зорилтот бүлгүүдэд чиглэсэн)	ХБЯ + Хяналтын хуудас	Тийм/Үгүй
		21. Орон нутгийн холбогдох төсвүүдийг жендэрээр ангилсан байх	Хяналтын хуудас (ББС)	Тийм/Үгүй
		22. Орон нутгийн засаг захиргаа нь зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээ шаардлагад хариу өгөх чадвартай байх	Хяналтын хуудас (ББС)	Тийм/Үгүй
	Хариуцлага Албан хаагчдын хувьд өөрсдийн шийдвэр/гүйцэтгэлээ тайлбарладаг албан харилцаа	23. Орон нутгийн засаг захиргаа нь тайлан, бүртгэлдээ жендэрийн хувьд ангилж, задалсан дата мэдээллийг цуглуулж ашигладаг.	ББС + ХБЯ	Тийм/Үгүй
		24. Орон нутгийн засаг захиргаа нь тайлан, гүйцэтгэлийн үнэлгээндээ зорилтот бүлгийнхний нөхцөл байдлыг харгалзан үздэг	ББС + ХБЯ	Тийм/Үгүй
		25. Зорилтот бүлгийнхэнд дуу хоолойгоо хүргэж, санал бодлоо илэрхийлэх санал гомдлын механизм тухайн засаг захиргааны нэгжид байдаг	Асуулга+ ХБЯ + Хяналтын хуудас (ББС)	Лайкерт шкал + Тийм/Үгүй
		26. Засаг захиргаа нь зорилтот бүлгийнхний хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлдог (олон нийтийн сонсгол, судалгаа хийх гэх мэтээр дамжуулан)	Асуулга + ХБЯ	Тийм/Үгүй

Шийдвэр гаргах дүрэм

Шийдвэрийн дүрмийг боловсруулахдаа норматив мэдэгдэл (дэд шалгуурыг илэрхийлэх) ба асуулгын хуудсан дээрх олон сонголтын асуултуудыг ашиглав. Мэдэгдлүүдийг иргэд, албан хаагчдын субъектив үнэлгээ, ажиглалтын хяналтын хуудас болон мэдлэгийн тест зэргийг нэгтгэн эрэмбэлсэн болно. Мэдэгдлүүд нь тоон болон чанарын мэдээллийн хүрээг үзүүлж байгаа болно. Эдгээр субъектив эрэмбэлэх процессоос өөр өөр хувь бүхий босго үзүүлэлтүүд гарч ирсэн.

Чанарын мэдэгдлүүд нь тодорхой функцийн талаар мэдээлэл өгөх бол, тоон үзүүлэлт нь давтамж болон цар хүрээний талаар мэдээлэл өгөхийг зорино. Жишээлбэл, чанарын шинжтэй хариулт: “Албан хаагч надтай хүндэтгэлтэй, зүй ёсоор харьцсан”, тоон шинжтэй хариулт: “таны гаргасан санал гомдолд хэр давтамжтай хариу ирдэг вэ?” гэх мэт. Шийдвэр гаргах дүрмийг ординал эрэмбэ (Сайн, дундаж, үндсэн түвшинд) ашиглан боловсруулсан. Тиймээс, шийдвэр гаргах дүрэмд, тухайн үзүүлэлтийн далайц (респондентууд болон албан хаагчдын дийлэнх олонх нь тухайн мэдэгдэлтэй санал нэгдэж байгаа эсэх) болон уг үзүүлэлтийн цар хүрээ(өргөн) (дэд

шалгуурыг хэмжих үзүүлэлтүүдийн хамгийн өндөр ач холбогдолтой үзүүлэлтүүд; болон ярилцлага, хяналтын хуудас ба ББС-д үндэслэн тухайн үзүүлэлтэд өгсөн тийм/үгүй гэсэн хариултууд) хослолыг аль алийг нь ашигласан болно.

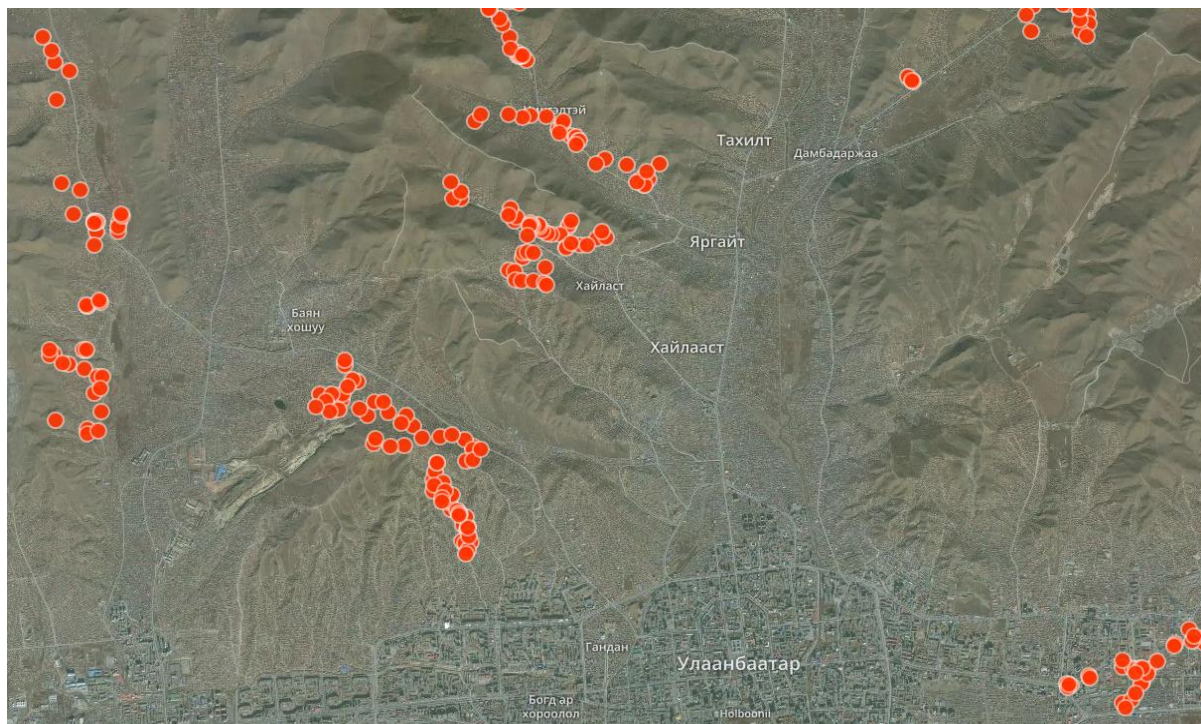
Босго тогтоох

Хариултуудын хамгийн бага босгыг “Бүрэн санал нийлж байна”, “Санал нийлж байна” гэсэн хариултыг сонгосон респондентуудын 60%-ийн хязгаарт үндэслэн тогтоосон бөгөөд үүнийг Дундаж гэсэн үнэлгээг гаргахад ашигласан. Харин үүнээс өндөр босго болох 80%-ийг хамгийн өндрөөр эрэмбэлэгдсэн мэдэгдлүүдэд тогтоож өгсөн. Энэ босгыг давсан бол Сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн. 60%-иас доош гарсан бүр үзүүлэлтийн хувьд Үндсэн түвшинд гэсэн үнэлгээг оноосон ба энэ нь тухайн шалгуур нь ЖМТҮ-ний хүрээнд хамгийн бага нийцэлтэйг илэрхийлнэ. Жишээлбэл, хэрэв ЖМТҮ-ний хүрээнд тухайн шалгуур нь Сайн гэж үнэлэгдсэн бол уг шалгуур доторх дэд үзүүлэлтүүд нь респондентуудын хамгийн багадаа 80%-иас нь эерэг үнэлгээ авсан байх ёстой юм.

Хавсралт 4. Судалгаанд оролцогчдын газар зүйн зураглал

Газрын зураг дээр судалгаанд оролцогчдын байршлыг харууллаа.

Зураг 1 Судалгаанд оролцогчид, газар зүйн зураглалаар



Хавсралт 5. Ажиглалтын хуудас

Дүүрэг:	
Хороо:	

Огноо(гариг)	
Судлаачийн нэр:	

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Тийм	Үгүй	Тайлбар
НЭГ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БАЙРНЫ ГАДААД ОРЧИН НӨХЦӨЛ				
1	Үйлчилгээний байр луу хүрч очих зам тохиромжтой эсэх			
2	Үйлчилгээний байрны гадна гэрэлтүүлэг байгаа эсэх			
3	Үйлчилгээний ажиллах цагийн хуваарь байгаа эсэх			
4	Үйлчилгээний байр луу очих зам нь хараагүй иргэдэд зориулсан чиглүүлэгч, даялалтай эсэх			
5	Үйлчилгээний байр луу нэвтрэх налуу зам байгаа эсэх			
6	Налуу зам нь түших, татах бариул болон хаалттай эсэх			
7	Гадна хаалганы босго нь намхан эсэх			
8	Хаалга нь гадагшаа онгойдог эсэх			
9	Хаалга нь тэргэнцэртэй хүн багтахуйц хангалттай өргөн эсэх.			
10	Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд чиглэсэн үсгийн фонд том, эсвэл баррель мэдээлэл байгаа эсэх			

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Тийм	Үгүй	Тайлбар
ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БАЙРНЫ ДОТООД ОРЧИН НӨХЦӨЛ				
11	Хэн ямар үйлчилгээг үзүүлж байгаа эсэх нь тодорхой хаягжилт байгаа эсэх /Ажилтны нэр, албан тушаал/			
12	Ажилтнуудын иргэдэд үйлчлэх цагийн хуваарь тодорхой эсэх			
13	Үйлчлүүлэгчид хэрэгцээт мэдээллээ авах боломжтой самбар байгаа эсэх			
14	Үндсэн үйлчилгээ, тавигдах шалгуур, бүрдүүлэх бичиг баримт зэрэг мэдээллийг багтаасан эсэх			
15	Үйлчилгээний цонх, ширээ нь ажилтнуудтай нэг түвшинд харьцаж болохуйц эсэх			
16	Үйлчлүүлэгчид ашиглаж болох ширээ байгаа эсэх			
17	Үйлчилгээний танхимын багтаамж хүрэлцээтэй эсэх			
18	Хүлээлгийн зориулалттай сандал байгаа эсэх			
19	Ариун цэврийн өрөө байгаа эсэх			
20	Түүнийг иргэд ашиглах боломжтой эсэх			
21	Ахмад настан, жирэмсэн, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан дараалалгүй үйлчлүүлэх заавар, тэмдэглэгээ бий эсэх			
22	Санал хүсэлт авах дэвтэр, хайрцаг гэх мэт зүйл байгаа эсэх			

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Эрэгтэй	Эмэгтэй	Тухайн ажлын байран дээрээ байсан эсэх, шалтгаан
ГУРАВ. ХОРООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА				
23	Засаг дарга			
24	Зохион байгуулагч			
25	Нийгмийн ажилтан			
26	Хөдөлмөр халамжийн ажилтан			
27	Улсын бүртгэгч			

28	Хэсгийн ахлагчид			
29	Бусад			

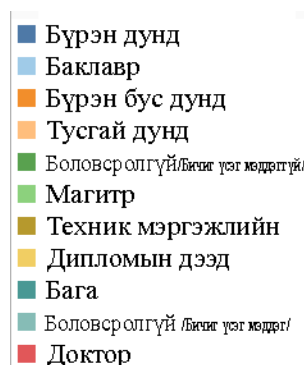
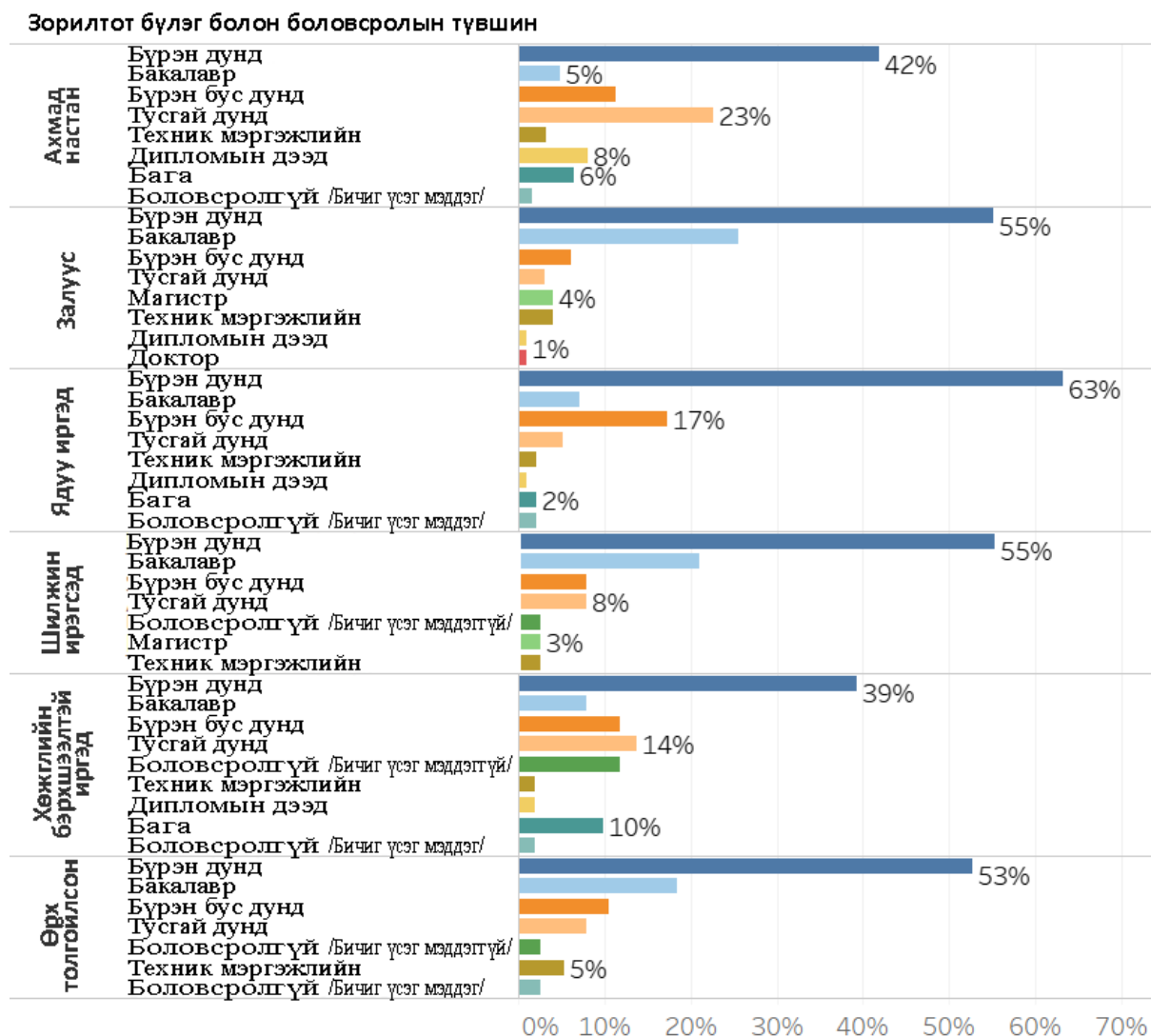
№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Тийм	Үгүй	Тухайн ажлын байран дээрээ байсан эсэх, шалтгаан
ДӨРӨВ. ХОРООНЫ БАРИМТ БИЧИГ				
30	Өнгөрсөн жилийн үйл ажиллагааны тайлан			
31	Жендерийн ялгаатай байдлыг тусгасан эсэх			
32	Энэ жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө			
33	Хорооны 2019 оны төсөв			
34	Жендерийн ялгаатай байдлыг тусгасан эсэх			
35	Санал хүсэлт бүртгэдэг дэвтэр байгаа эсэх			
36	Бусад			

НЭМЭЛТ ТАЙЛБАР, АЖИГЛАГДСАН ЗҮЙЛС

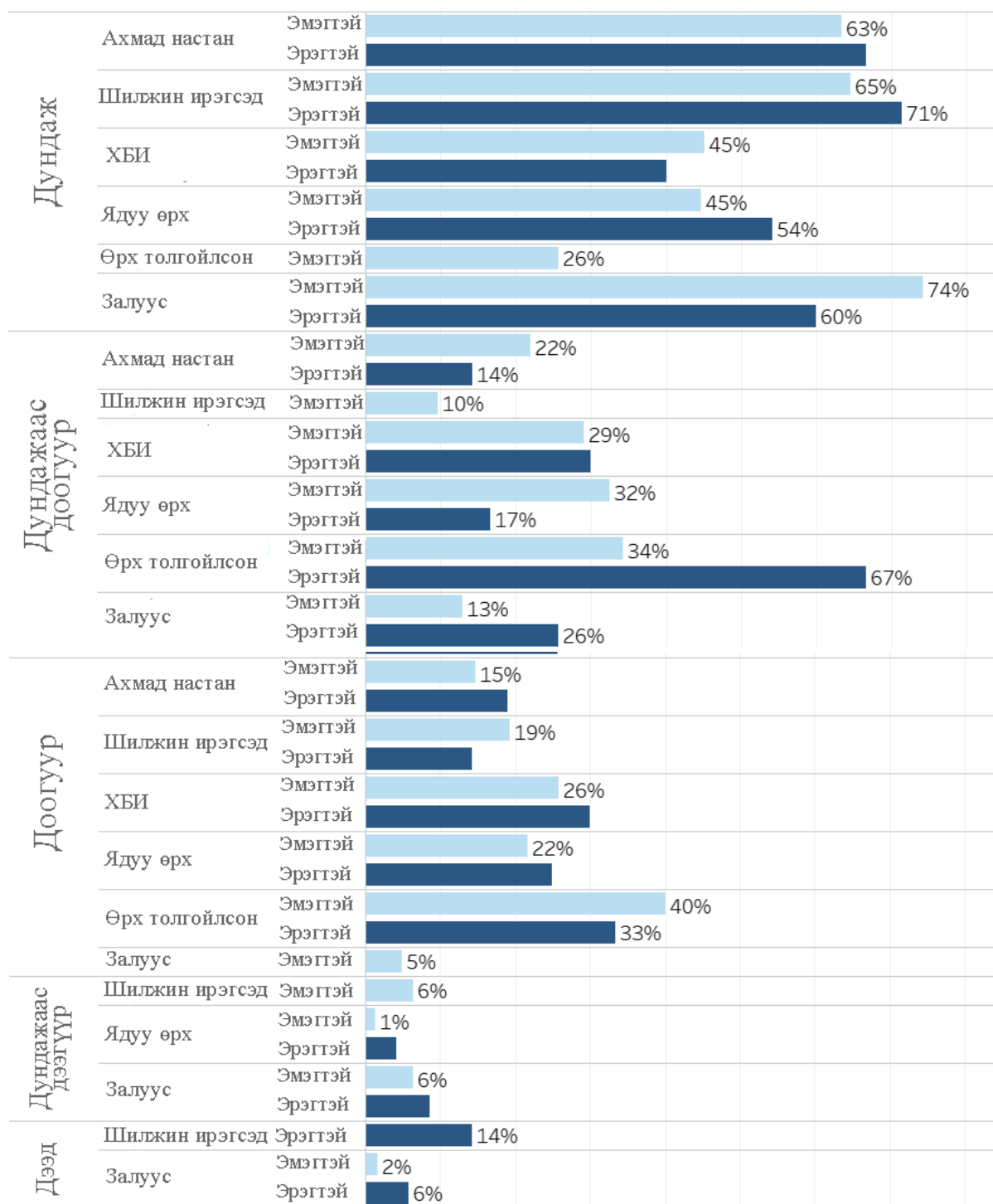
--

Хавсралт 6. Судалгааны үр дүн

Үр дүн 1. Боловсролын түвшин, бүлгүүдээр

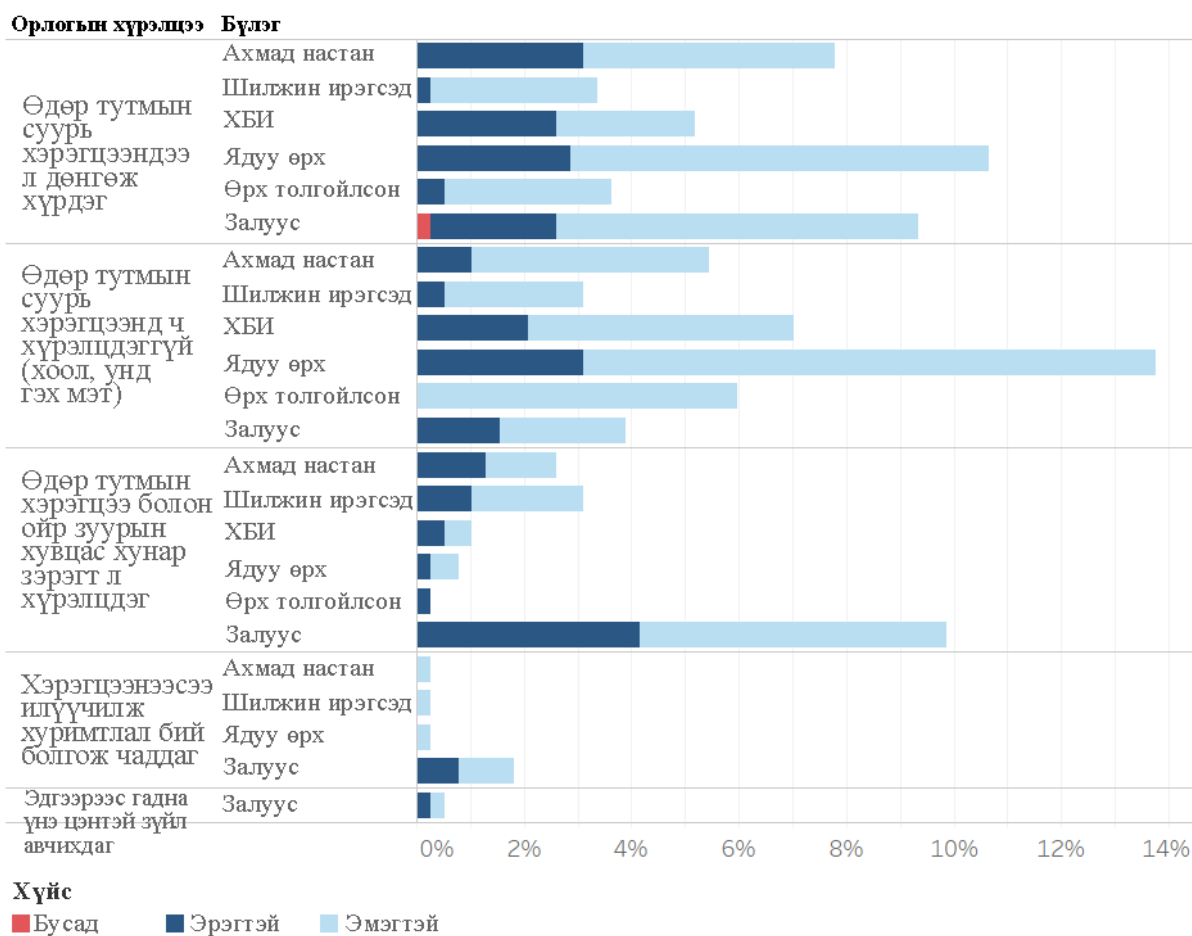


Үр дүн 2. Субъектив сайн сайхан байдлын үнэлгээ, бүлгүүд ба хүйсээр



Үр дүн 3. Орлогын хүрэлцээ, бүлгээр

Орлогын хүрэлцээ



Үр дүн 4. Авсан үйлчилгээ, бүлгээр

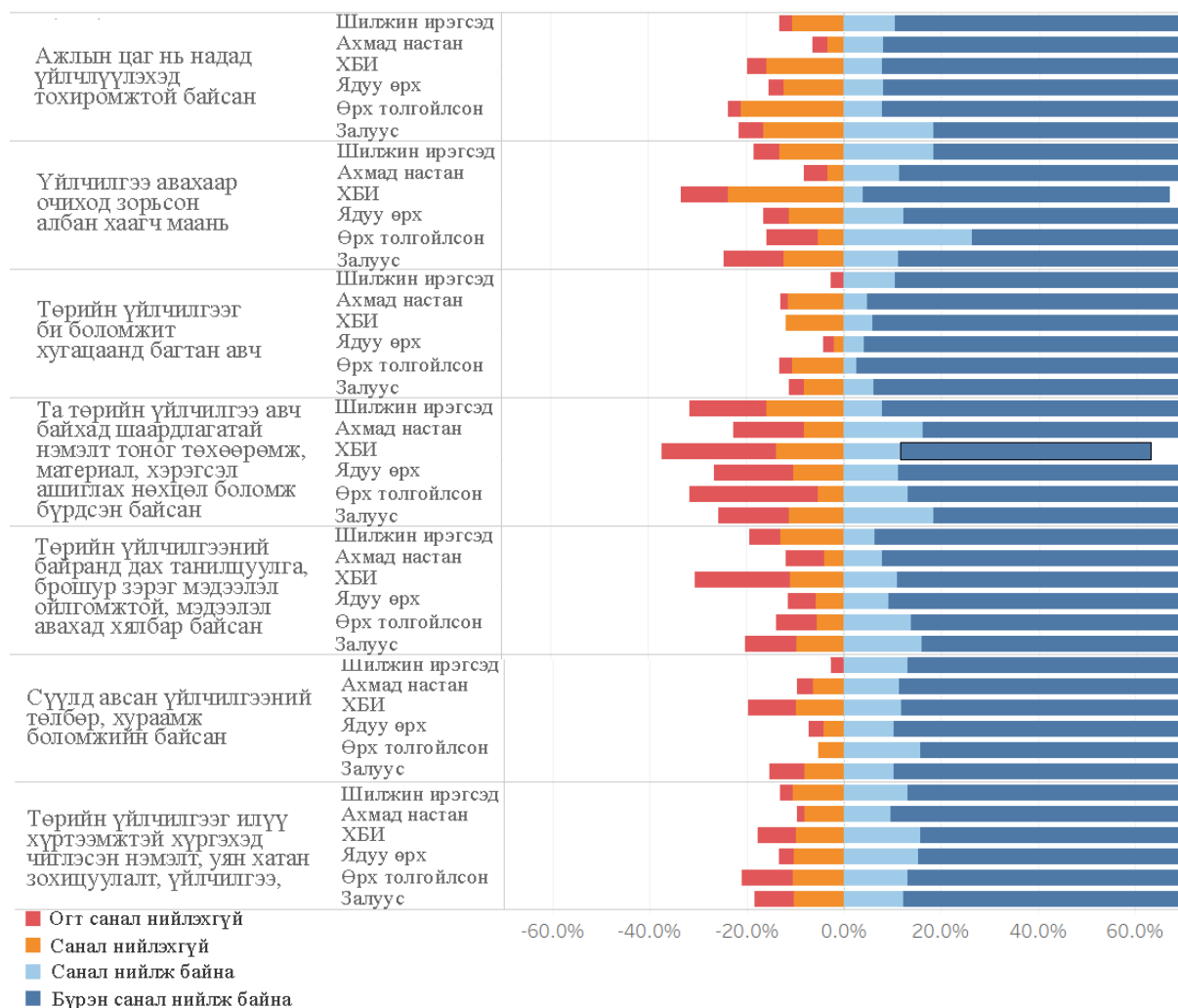
Үйлчилгээний төрөл	Үр дүн	Залуус	Ахмад настан	ХБИ	Ядуу иргэд	Өрх толгойлсон	Шилжин ирэгсэд	Нийт
1. Төрийн архивд баримт байхгүй тодорхойлолт олгох	Тоо	1	0	0	2	1	0	4
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	1.0%	0.0%	0.0%	2.0%	2.6%	0.0%	1.0%
	Нийтгээс бодсон %	.3%	0.0%	0.0%	.5%	.3%	0.0%	1.0%
2. Ажилласан жилийг тодорхойлох лавлагаа олгох	Тоо	0	3	0	0	0	0	3
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	.8%
	Нийтгээс бодсон %	0.0%	.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	.8%
3. Нотариатын лавлагаа олгох	Тоо	1	0	0	0	1	0	2
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	.5%
	Нийтгээс бодсон %	.3%	0.0%	0.0%	0.0%	.3%	0.0%	.5%
4. Орон сууц эзэмших эрхийн бичгийн лавлагаа олгох	Тоо	0	0	1	1	0	1	3
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	0.0%	0.0%	2.0%	1.0%	0.0%	2.6%	.8%
	Нийтгээс бодсон %	0.0%	0.0%	.3%	.3%	0.0%	.3%	.8%
7. Газар эзэмших, ашиглах эрх шилжүүлэх	Тоо	2	2	0	2	0	1	7
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	28.6%	28.6%	0.0%	28.6%	0.0%	14.3%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	2.0%	3.2%	0.0%	2.0%	0.0%	2.6%	1.8%
	Нийтгээс бодсон %	.5%	.5%	0.0%	.5%	0.0%	.3%	1.8%
9. Газар эзэмших, ашиглах эрхийн гэрээ, гэрчилгээг барьцаанд бүртгэх, барьцаанаас чөлөөлөх	Тоо	6	3	3	3	1	0	16
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	37.5%	18.8%	18.8%	18.8%	6.3%	0.0%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	6.1%	4.8%	5.9%	3.1%	2.6%	0.0%	4.2%
	Нийтгээс бодсон %	1.6%	.8%	.8%	.8%	.3%	0.0%	4.2%
10. Газар эзэмших, ашиглах эрх баталгаажуулах	Тоо	0	3	2	0	1	1	7
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	0.0%	42.9%	28.6%	0.0%	14.3%	14.3%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	0.0%	4.8%	3.9%	0.0%	2.6%	2.6%	1.8%
	Нийтгээс бодсон %	0.0%	.8%	.5%	0.0%	.3%	.3%	1.8%
11. Кадастрын зургаар үйлчлэх	Тоо	0	1	0	1	1	0	3
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	100.0%

	Бүлгээс бодсон %	0.0%	1.6%	0.0%	1.0%	2.6%	0.0%	.8%
	Нийтээс бодсон %	0.0%	.3%	0.0%	.3%	.3%	0.0%	.8%
12. Иргэний үнэмлэх шинээр авах, шинэчлэх, дахин авах	Тоо	17	2	0	8	5	2	34
	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	50.0%	5.9%	0.0%	23.5%	14.7%	5.9%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	17.3%	3.2%	0.0%	8.2%	13.2%	5.3%	8.8%
	Нийтээс бодсон %	4.4%	.5%	0.0%	2.1%	1.3%	.5%	8.8%
	Тоо	2	2	0	1	0	1	6
14. Хуулийн этгээдийг бүртгэх	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	33.3%	33.3%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	2.0%	3.2%	0.0%	1.0%	0.0%	2.6%	1.6%
	Нийтээс бодсон %	.5%	.5%	0.0%	.3%	0.0%	.3%	1.6%
	Тоо	69	46	45	80	28	32	300
15. Өөр үйлчилгээ авсан	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	23.0%	15.3%	15.0%	26.7%	9.3%	10.7%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	70.4%	74.2%	88.2%	81.6%	73.7%	84.2%	77.9%
	Нийтээс бодсон %	17.9%	11.9%	11.7%	20.8%	7.3%	8.3%	77.9%
	Тоо	98	62	51	98	38	38	385
Нийт	Үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	25.5%	16.1%	13.2%	25.5%	9.9%	9.9%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Нийтээс бодсон %	25.5%	16.1%	13.2%	25.5%	9.9%	9.9%	100.0%
	Тоо	98	62	51	98	38	38	385

Үр дүн 5. Бусад авсан үйлчилгээ, бүлгээр

Бусад үйлчилгээ	Үр дүн	Залуус	Ахмад настан	ХБИ	Ядуу иргэд	Өрх толгойлсон	Шилжин ирэгсэд	Нийт
15. Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээ	Тоо	25	25	30	58	18	6	162
	Бусад үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	15.4%	15.4%	18.5%	35.8%	11.1%	3.7%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	36.2%	54.3%	66.7%	72.5%	64.3%	18.8%	54.0%
	Нийтээс бодсон %	8.3%	8.3%	10.0%	19.3%	6.0%	2.0%	54.0%
16. Оршин суугаа хаягийн тодорхойлолт болон цэргийн бүртгэл	Тоо	44	21	15	22	10	26	138
	Бусад үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	31.9%	15.2%	10.9%	15.9%	7.2%	18.8%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	63.8%	45.7%	33.3%	27.5%	35.7%	81.3%	46.0%
	Нийтээс бодсон %	14.7%	7.0%	5.0%	7.3%	3.3%	8.7%	46.0%
Нийт	Тоо	69	46	45	80	28	32	300
	Бусад үйлчилгээ авсан иргэдээс бодсон %	23.0%	15.3%	15.0%	26.7%	9.3%	10.7%	100.0%
	Бүлгээс бодсон %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Нийтээс бодсон %	23.0%	15.3%	15.0%	26.7%	9.3%	10.7%	100.0%

Үр дүн 6. Төрийн үйлчилгээний хүртээмж, бүлгээр



Үр дүн 7. Хүрэлцээний үзүүлэлтүүдийн дундаж утга, хүйс ба бүлгүүдээр

Хүрэлцээтэй байдал	Хүйс			Зорилтот бүлгүүд						Нийт
	Эр	Эм	Бусад	Залуус	АН	ХБИ	АМДОИ	ӨТИ	ШИ	
Ажлын цаг нь үйлчилгээ авахад тохиромжтой эсэх	1.4	1.3	4.0	1.5	1.29	1.3	1.20	1.33	1.32	1.34
Ажлын цагаар төрийн албан хаагчид ажлын байран дээрээ байдаг эсэх	1.3	1.5	3.0	1.6	1.2	1.4	1.4	1.5	1.4	1.44
Үйлчилгээг цаг хугацааны хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх	1.58	1.59	3.0	1.71	1.3	1.9	1.5	1.71	1.6	1.59
Үйлчилгээг төлбөрийн хувьд авч чадахуйц байгаа эсэх	1.3	1.2	3	1.39	1.28	1.2	1.1	1.37	1.2	1.27
Байршуулсан танилцуулга, самбар, баримт бичиг гм мэдээлэл нь уншихад ойлгомжтой, мэдээлэл авахад хялбар байдаг эсэх	1.5	1.3	1.0	1.56	1.3	1.58	1.3	1.3	1.2	1.40
Төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай нэмэлт тоног төхөөрөмж, материал, хэрэгсэл ашиглах боломж байдаг эсэх	2.0	1.9	3.0	1.9	2.0	2.2	1.8	1.6	2.1	1.92
Төрийн үйлчилгээг илүү хүртээмжтэй хүргэхэд чиглэсэн нэмэлт, уян хатан зохицуулалт, үйлчилгээ, тэмдэглэгээ байдаг эсэх	2.0	1.8	3.0	1.9	1.7	2.3	1.8	1.9	1.9	1.91
Хамгийн өндөр оноо			Хамгийн бага оноо							

Үр дүн 8. Хүрэлцээний үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн

Асуултууд	Хүчин зүйлс	F test	Prob>F	Утга
Зорилтот бүлгийн иргэдэд төрийн үйлчилгээ хүрэлцээтэй эсэх				
Ажлын цаг нь үйлчилгээ авахад тохиромжтой эсэх	Хүйс	6.65	0.0015	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.44	0.2087	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Ажлын цагаар төрийн албан хаагчид ажлын байран дээрээ байдаг эсэх	Хүйс	2.74	0.0656	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	2.13	0.0613	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Зорилтот бүлгийн иргэдэд эдийн засгийн хувьд боломжтой эсэх				
Зорилтот бүлгийн иргэд төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулах цаг боломжтой эсэх	Хүйс	0.90	0.4068	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.99	0.0797	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Зорилтот бүлгийн иргэд төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулах зардал боломжтой эсэх	Хүйс	3.75	0.0244	Ач холбогдлын түвшин 5% байхад бүлэг хоорондын үзүүлэлт ялгаатай байна
	Зорилтот бүлгүүд	0.87	0.5008	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Зорилтот бүлгийн иргэдэд төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хүртээмжтэй эсэх				

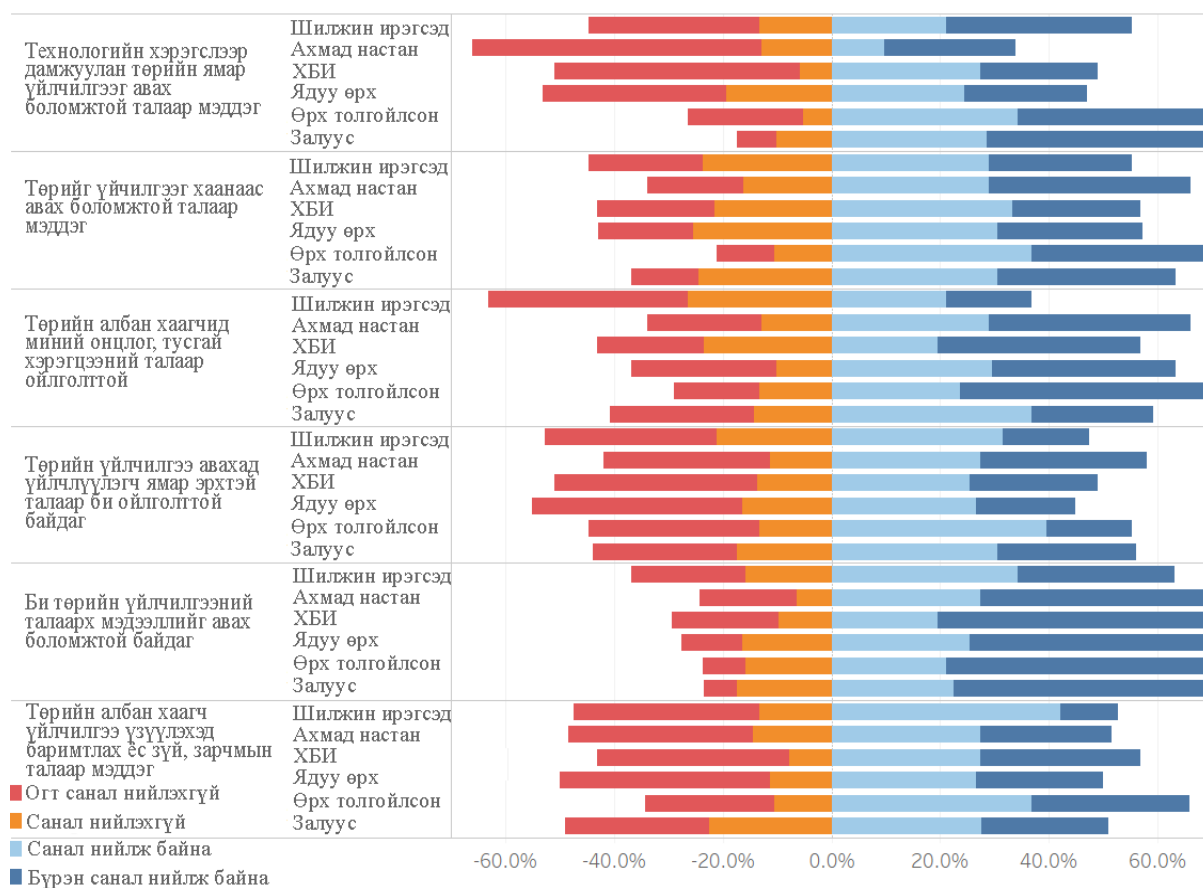
Байршуулсан танилцуулга, самбар, баримт бичиг гм мэдээлэл нь уншихад ойлгомжтой, мэдээлэл авахад хялбар байдаг эсэх	Хүйс	1.03	0.3593	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.74	0.1238	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай нэмэлт тоног төхөөрөмж, материал, хэрэгсэл ашиглах боломж байдаг эсэх	Хүйс	0.50	0.6079	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.37	0.2342	Ач холбогдлын түвшин 5% байхад бүлэг хоорондын үзүүлэлт ялгаатай байна
Төрийн үйлчилгээг илүү хүртээмжтэй хүргэхэд чиглэсэн нэмэлт, уян хатан зохицуулалт, үйлчилгээ, тэмдэглэгээ байдаг эсэх	Хүйс	1.86	0.1567	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	0.77	0.5693	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй

Үр дүн 9. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүдийн дундаж утга, хүйс ба бүлгүүдээр

Мэдлэгийн асуултууд	Хүйс			Зорилтот						Нийт
	Эр	Эм	Бусад	Залуус	АН	ХБИ	АТДОИ	ГБӨТИ	ШИ	
Төрийн үйлчилгээний талаар										
Хороо, дүүрэг, НҮТ зэрэг байгууллагуудаас хаанаас нь ямар үйлчилгээг авах боломжтой талаар мэдэх үү?	2.3	2.2	2.0	2.1	2.1	2.42	2.3	1.9	2.45	2.26
Технологийн хэрэгслээр дамжуулан төрийн ямар үйлчилгээг авах боломжтой талаар мэдэх үү?	2.5	2.3	1.0	1.7	2.9	2.7	2.6	2.0	2.4	2.43
Үйлчилгээ авах эрхийн талаар										
Төрийн үйлчилгээг авахад үйлчлүүлэгч ямар эрхтэйг мэдэх үү?	2.6	2.5	2.0	2.5	2.3	2.6	2.79	2.5	2.74	2.6
Албан хаагчийн мэдлэг, туршлагын талаар										
Албан хаагч үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэхдээ ёс зүй, хүн төвт зарчим баримтлах ёстойг мэдэх үү?	2.6	2.5	3	2.6	2.5	2.5	2.6	2.2	2.7	2.58
Албан хаагчид таны онцлог, тусгай хэрэгцээний талаар ойлголт, мэдээлэлтэй байх ёстойг мэдэх үү?	2.3	2.3	2	2.5	2.1	2.2	2.2	1.9	2.8	2.33
Үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн ажлын туршлага хангалттай байсан уу?	1.5	1.4	2	1.4	1.5	1.68	1.3	1.6	1.5	1.48
Албан хаагчаас үйлчилгээний талаар зөвлөгөө авах боломжтой юу?	1.5	1.3	3	1.4	1.3	1.68	1.2	1.5	1.61	1.43
Мэдээлэл олж авах чадвар										
Шаардлагатай үед төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авч чаддаг уу?	2.0	1.8	2.0	1.8	1.9	2.0	1.9	1.7	2.3	1.93
Хамгийн өндөр оноо			Хамгийн бага оноо							

Эх сурвалж: Судалгааны багийн тооцооллоор

Үр дүн 10. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүд, бүлгүүдээр



Үр дүн 11. Мэдлэгийн үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн

Асуултууд	Хүчин зүйлс	F test	Prob>F	Утга
Төрийн үйлчилгээний талаар хангалттай мэдээлэлтэй эсэх				
Хороо, дүүрэг, НҮТ тус бүрээс нь ямар ямар төрийн үйлчилгээг авах боломжтой байдаг вэ?	Хүйс	0.79	0.4558	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.51	0.1852	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Технологийн дэвшилтэт хэрэгслүүдийг ашиглан ямар төрийн үйлчилгээг та авах боломжтой вэ?	Хүйс	1.95	0.1437	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	12.32	0.0000	Бүлэг хоорондын хувьд ялгаа өндөр
Төрийн үйлчилгээг авах эрхээ мэддэг эсэх				
Та иргэний хүнийхээ хувьд төрийн үйлчилгээг хүртэх, эдлэх эрхийнхээ талаар хэр мэдээлэлтэй вэ?	Хүйс	0.54	0.5861	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.09	0.3650	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Төрийн албан хаагчдын мэдлэг, туршлага				
Төрийн албан хаагчид үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүн төвтэй зарчим, ёс зүйг баримталж ажилладаг уу?	Хүйс	0.51	0.5981	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	0.70	0.6202	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Төрийн албан хаагчид зорилтот бүлгийн иргэдийн тусгай хэрэгцээний талаар ойлголт мэдээлэлтэй байдаг уу?	Хүйс	0.08	0.9242	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	2.74	0.0192	Ач холбогдлын түвшин 5% байхад бүлэг хоорондын үзүүлэлт ялгаатай байна
Төрийн албан хаагчид мэргэжилтнийхээ хувьд хангалттай туршлага, ур чадвартай байж чаддаг уу?	Хүйс	0.92	0.3983	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.23	0.2933	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Төрийн албан хаагчдаас төрийн үйлчилгээтэй холбоотой зөвлөгөө авах боломжтой байдаг уу?	Хүйс	3.12	0.0454	Ач холбогдлын түвшин 5% байхад хүйсийн хувьд ялгаатай байна
	Зорилтот бүлгүүд	1.86	0.1003	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл олж авах боломж				
Авахаар зорьж байгаа үйлчилгээнийхээ талаар шаардлагатай мэдээллийг та олж авч чаддаг уу?	Хүйс	1.04	0.3545	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Зорилтот бүлгүүд	1.68	0.1381	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй

Эх сурвалж: Судалгааны багийн тооцооллоор

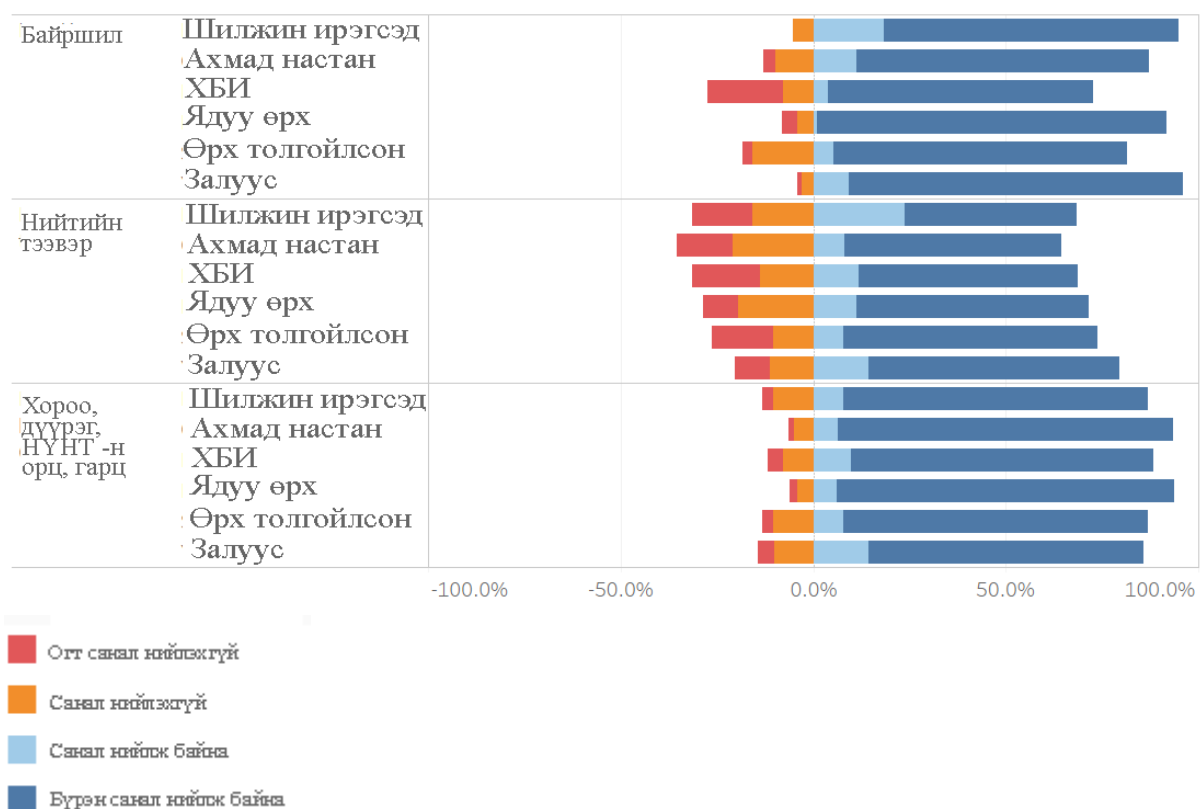
Үр дүн 12. Хандлагын үзүүлэлтүүдийн дундаж утгууд, хүйс ба бүлгүүдээр

Хандлага, харилцаа	Хүйс			Зорилгот бүлгүүд						Нийт
	Эр	Эм	Бусад	Залуус	АН	ХБИ	АТДОИ	ГБӨТИ	ШИ	
<i>Төрийн албан хаагчийн харилцаа</i>										
Онцлог шинж, тусгай хэрэгцээг нь хүлээн зөвшөөрч, хүндэтгэлтэй харилцсан	1.5	1.4	3.0	1.6	1.3	1.7	1.4	1.62	1.5	1.51
Онцлог шинж, тусгай хэрэгцээнд нь нийцүүлэн түргэн шуурхай үйлчилсэн	1.6	1.5	3.0	1.65	1.4	1.63	1.5	1.5	1.64	1.57
<i>Жендерийн тэгш бус байдал</i>										
Хүйсээр ялгаварлах байдал үүчдэг	1.7	1.74	3	1.6	1.7	1.6	1.6	1.5	2.2	1.85
Өөрийн хүйсээс хамаараад илүү хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй болсон	1.8	1.9	4	1.7	1.8	1.9	1.8	1.9	2.2	1.86
Үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн хүйсээс болоод өөрийгөө бүрэн илэрхийлж, үйлчилгээ авч чадахгүй байх	1.8	1.9	3	1.74	1.72	2.0	1.78	1.8	2.2	1.85
Хамгийн өндөр үнэлгээ			Хамгийн бага үнэлгээ							

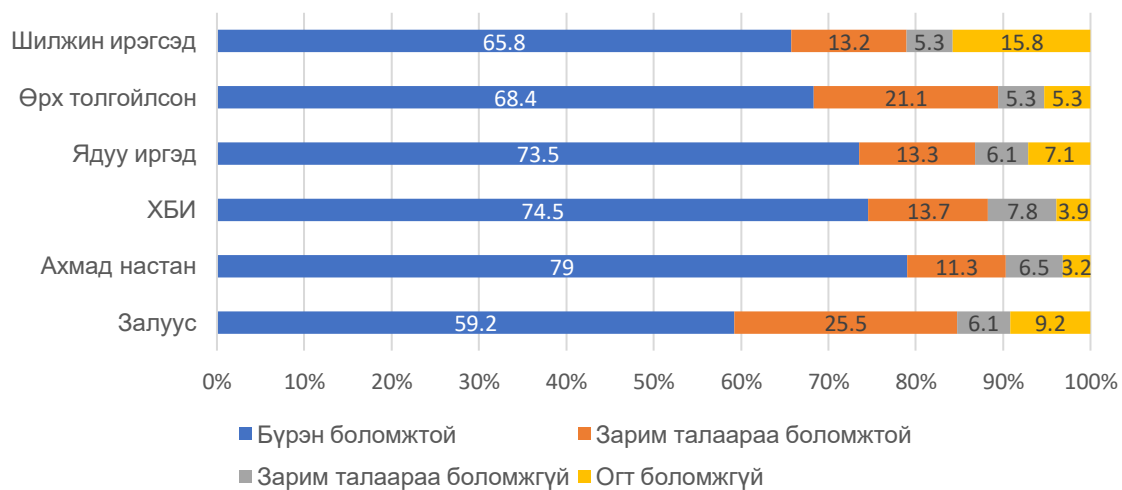
Үр дүн 13. Хандлагын үзүүлэлтүүдийн ANOVA шинжилгээний үр дүн

Хандлагын асуултууд	Хүчин зүйлс	F test	Prob>F	Тайлбар
Төрийн албан хаагчийн харилцаа				
Онцлог шинж, тусгай хэрэгцээг нь хүлээн зөвшөөрч, хүндэтгэлтэй харилцсан	Хүйс	1.98	0.1395	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Бүлгүүд	1.19	0.3148	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Онцлог шинж, тусгай хэрэгцээг нь хүлээн зөвшөөрч, хүндэтгэлтэй харилцсан	Хүйс	1.98	0.1395	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Бүлгүүд	1.19	0.3148	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Жендерийн тэгш бус байдал				
Хүйсээр ялгаварлах байдал үүсдэг	Хүйс	0.59	0.5561	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Бүлгүүд	1.10	0.3605	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Өөрийн хүйсээс хамаараад илүү хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй болсон	Хүйс	1.61	0.2013	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Бүлгүүд	0.51	0.7663	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
Үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн хүйсээс болоод өөрийгөө бүрэн илэрхийлж, үйлчилгээ авч чадахгүй байх	Хүйс	0.60	0.5472	Хүйсийн хувьд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй
	Бүлгүүд	1.21	0.3030	Бүлгүүдийн дунд ач холбогдол бүхий ялгаа байхгүй

Үр дүн 14. Биет хүртээмж, бүлгээр



Үр дүн 15. Санал, гомдол гаргах боломж, бүлгээр



Үр дүн 16. Санал гомдлын хариуг эргэн мэдэгдэх байдал

