



НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН
ТАМГЫН ГАЗАР



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC
Швейцарын хөгжлийн агентлаг



The Asia Foundation



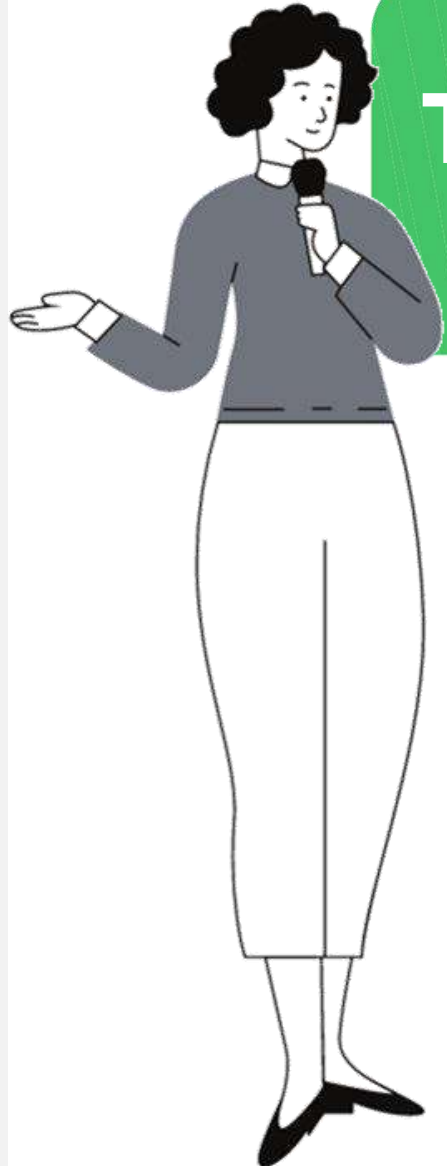
Mongolian Marketing
Consulting Group

YOUR
RESEARCH
PARTNER

ХОТЫН ЗАСАГЛАЛЫГ САЙЖРУУЛАХ ТӨСӨЛ (ХЗС)

“Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ” судалгааны тайлан

“Азийн сан”-д зориулан бэлтгэв.



ТАЙЛАНГИЙН АГУУЛГА

1 СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

2 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ

3 МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮНЭЛГЭЭ

4 ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

5 ААНБ –ЫН ҮНЭЛГЭЭ

СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээг хийж гүйцэтгэхэд олон улсад ашиглагддаг гол хоёр судалгааны арга зүйг ашигласан.



1

ДЭЛХИЙН БАНК /WORLD BANK/

“ДИЖИТАЛ ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭГЭЭ”-DGRA, 2020



WORLD BANK GROUP
Digital Development

DIGITAL GOVERNMENT
READINESS ASSESSMENT

The Foundation of Digital Development

2

ЭДИЙН ЗАСГИЙН ХАМТЫН АЖИЛЛАГАА ХӨГЖЛИЙН БАЙГУУЛЛАГА /OECD/

“МХХТ –ИЙН ӨРХИЙН БОЛОН БИЗНЕСИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ”




The OECD Model Survey on ICT Access and Usage by Households and Individuals
2nd Revision
Working Party on Measurement and Analysis of the Digital Economy

The OECD Model Survey on ICT Usage by Businesses
2nd Revision
Working Party on Measurement and Analysis of the Digital Economy

ІСУДАЛГААНЫ АСУУЛГЫН ТӨРӨЛ

Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээг хийж гүйцэтгэхэд дараах 6 төрлийн асуулгыг боловсруулав.

**УДИРДЛАГА,
МЭРГЭЖИЛТНИЙ АСУУЛГА**



НЗДТГ –ын хэрэгжүүлэгч 34 агентлаг болон ННҮТ, дүүрэг, хороодын төрийн үйлчилгээ хариуцсан удирдлага, мэргэжилтнээс авах асуулга

01


**МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН
МЭРГЭЖИЛТНИЙ АСУУЛГА**



Холбогдох байгууллагуудын мэдээллийн технологийн асуудал хариуцсан мэргэжилтний асуулга

02


**ХУУЛЬ ЭРХЗҮЙН ОРЧНЫ
МЭРГЭЖИЛТНИЙ АСУУЛГА**



Цахим засаглалын хууль эрхзүйн орчны бэлэн байдлын үнэлгээний асуулга

03


**ИРГЭД, БИЗНЕСИЙН
БАЙГУУЛЛАГЫН БЭЛЭН
БАЙДАЛ**



Төрийн үйлчилгээ авсан иргэд болон хуулийн этгээдээс авах судалгааны асуулга

04 | 05

ИРГЭДИЙН ФБЯ



Төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн фокус бүлгийн ярилцлагын асуулга

06

Дэлхийн банкны Цахим засаглалын үнэлгээний арга зүйд суурилсан.

OECD, ICT үнэлгээний загвар

I СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ТҮҮВРИЙН ХЭМЖЭЭ /ШИНЭЧИЛСЭН/

Бид судалгааны арга зүйд үндэслэн дараах гурван төрлийн судалгааны арга зүй болон түүврийн хүрээнд тус үнэлгээг хийж гүйцэтгэхээр санал болгож байна.

ЧАНАРЫН СУДАЛГАА

KII

FGD



МЭРГЭЖИЛТНИЙ

140

ЯРИЛЦЛАГА

ФБЯ

4/27

27 ОРОЛЦОГЧ

ТООН СУДАЛГАА

CATI

CAPI



ХУУЛИЙН ЭТГЭЭД

104

ОРОЛЦОГЧ

ИРГЭД

330

ОРОЛЦОГЧ

Гол шалгуур үзүүлэлт: Нийслэлээс үзүүлж буй төрийн үйлчилгээг сүүлийн нэг жилийн хугацаанд ядаж нэг удаа авсан байх.

RANK #91
IN THE WORLD, 2017

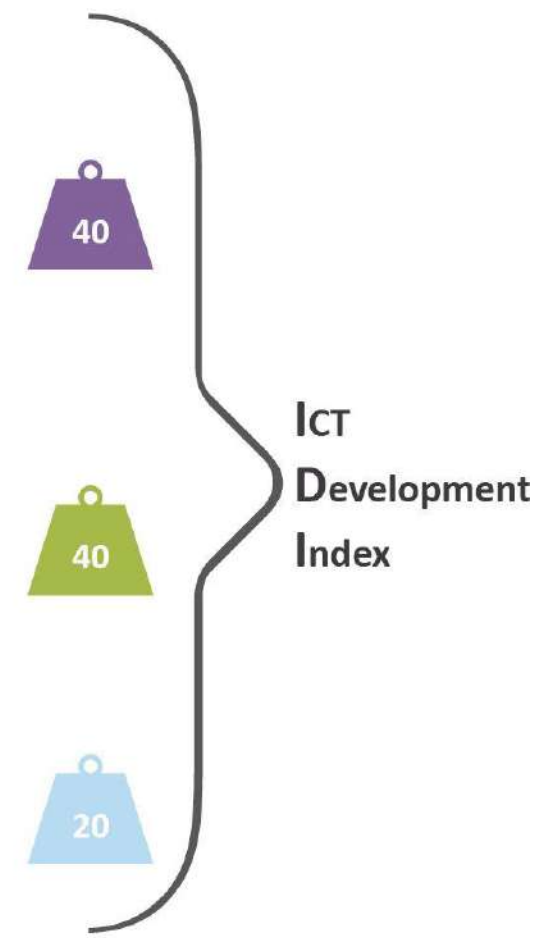
4.96
10 ОНООНООС

ITU DIGITAL DEVELOPMENT INDEX, MONGOLIA, 2017



Methodology:

ICT access	Reference value	(%)
1. Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	60	20
2. Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	120	20
3. International Internet bandwidth (bit/s) per internet user	2'158'212*	20
4. Percentage of households with a computer	100	20
5. Percentage of households with Internet access	100	20
ICT use	Reference value	(%)
6. Percentage of individuals using the Internet	100	33
7. Fixed-broadband subscriptions per 100 inhabitants	60	33
8. Active mobile-broadband subscriptions per 100 inhabitants	100	33
ICT skills	Reference value	(%)
9. Mean years of schooling	15	33
10. Secondary gross enrolment ratio	100	33
11. Tertiary gross enrolment ratio	100	33



INFRASTRUCTURE & ACCESS

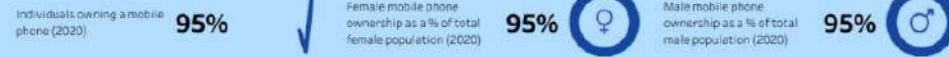
Mongolia



Network coverage



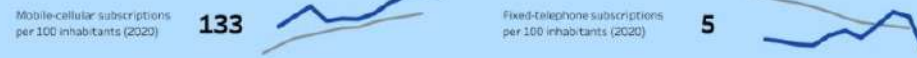
Mobile phone ownership



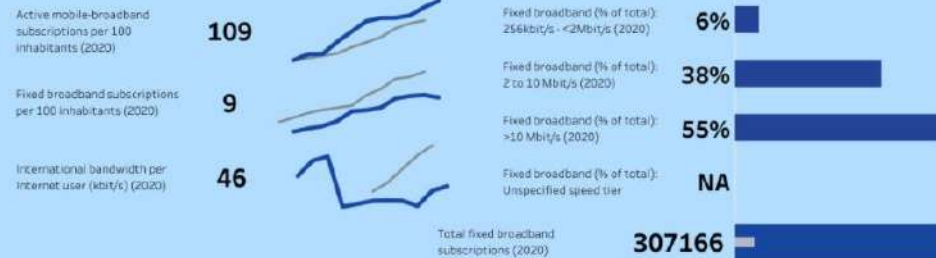
ICT access at home



Mobile and fixed telephone subscriptions



Mobile and fixed broadband subscriptions



INTERNET USE

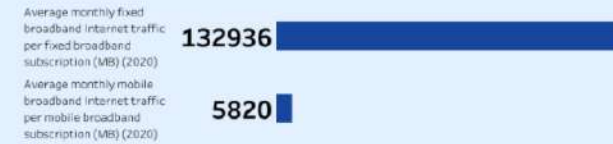
Mongolia



Percentage of population using the Internet



Broadband traffic

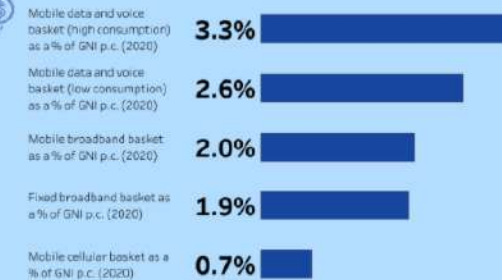


ENABLERS & BARRIERS

Mongolia

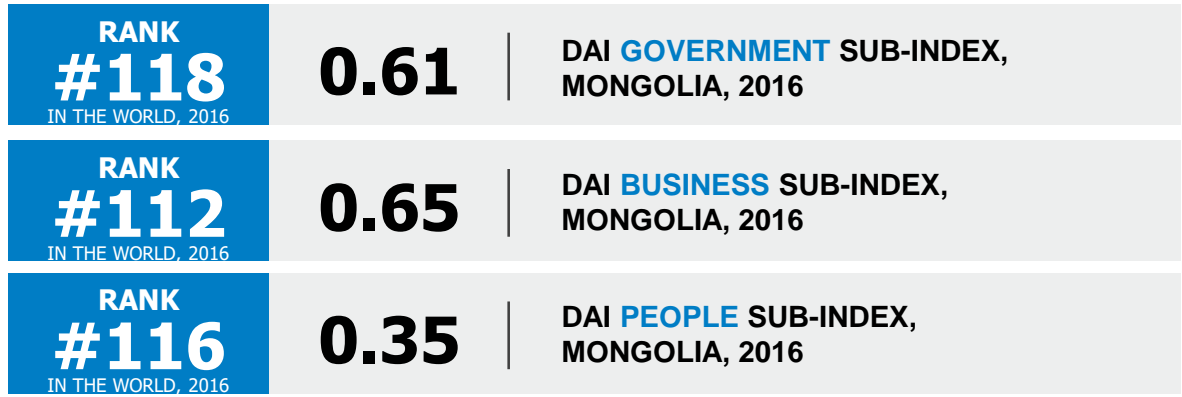


ICT prices



ICT skills





Digital Adoption Index

	2014	2016
Digital Adoption Index	0.521	0.538
DAI Business Sub-index	0.627	0.653
DAI People Sub-index	0.292	0.348
DAI Government Sub-index	0.645	0.612

DAI, Government sub-index

1. Core administrative systems (*Data source: World Bank*);
2. Online public services (*Data source: UN's Online Service Index*);
3. Digital identification (*Data source: World Bank*).

DAI, Business sub-index

1. The percentage of businesses with websites;
2. The number of secure servers;
3. Download speed;
4. 3G coverage.

DAI, People sub-index

1. Mobile access at home;
2. Internet access at home.

DAI, Government sub-index

15 indicators

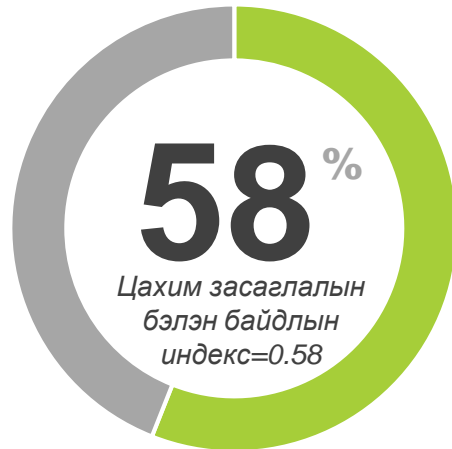
Sub-index	Component	Indicator	Weight	Source	
Core administrative systems	Financial Management Information System	Budget execution	1/20	WBG	
		Budget formulation	1/20		
		Treasury Single Account	1/20		
		Source of financial data	1/20		
	Human Resources Information System	HRMIS functionality	1/10		
		e-payroll functionality	1/10		
		e-tax	Tax management functionality		1/10
		e-filing functionality	1/10		
		e-customs	e-customs functionality		1/5
		e-procurement	e-procurement functionality		1/5
Digital identification	Access to services	Range of services	1/2	WBG	
		Digital signature	Signature functionality		1/4
	Card features	Card type	1/8		
		Biometric functionality	1/8		
Online public services		Online Service Index	1	UNDESA	

63%

Улсын дундаж индекс=0.63

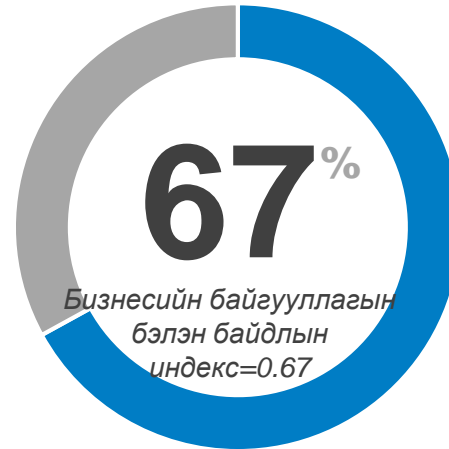
ЦАХИМ БЭЛЭН БАЙДЛЫН ЕРӨНХИЙ ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ

Аргачлал: Нийслэлийн харьяа агентлагууд,
бизнесийн байгууллага, иргэдийн цахим бэлэн
байдлын дунджаар тооцов.



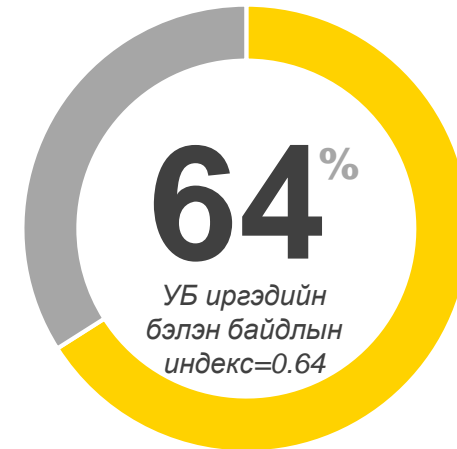
ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛЫН БЭЛЭН БАЙДАЛ

Аргачлал: Цахим засаглалын бэлэн байдлын 9 бүлэг үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ.



БИЗНЕСИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН БЭЛЭН БАЙДАЛ

Аргачлал: Бизнесийн байгууллагын цахим бэлэн байдлын 10 бүлэг үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ.



НИЙСЛЭЛИЙН ИРГЭДИЙН БЭЛЭН БАЙДАЛ

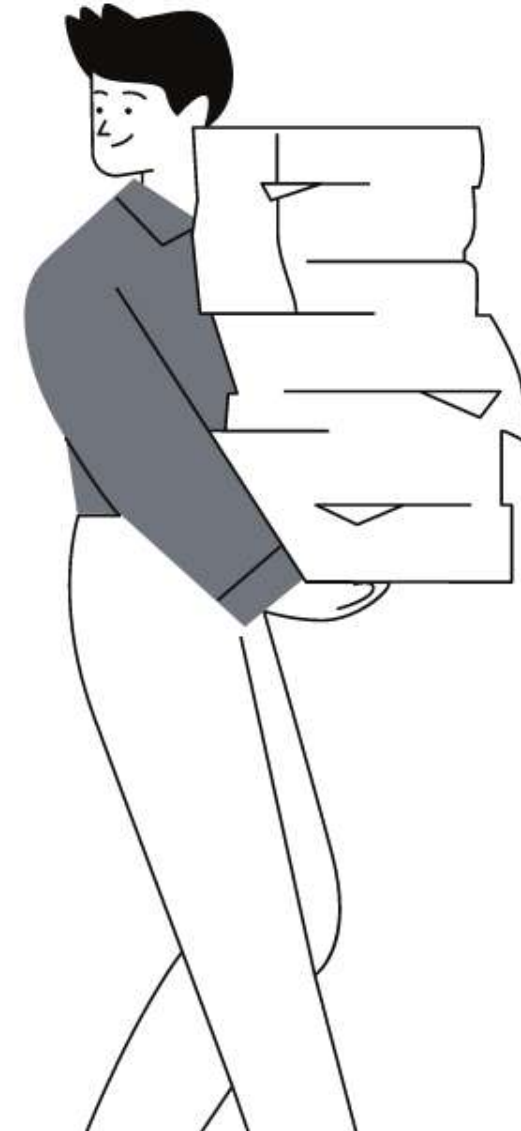
Аргачлал: Иргэдийн цахим бэлэн байдлын 6 бүлэг үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ.

СУДАЛГААНЫ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН

1 МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮНЭЛГЭЭ

2 ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3 ААНБ-ЫН ҮНЭЛГЭЭ



1. Манлайлал ба засаглал Leadership & Governance

Дижитал стратегийн тодорхой алсын хараа, манлайлал, засаглал нь засгийн газрыг өргөн хүрээний дижитал шилжилттэй холбоход гол оролцогч талуудад түлхэц болдог.

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар User-Centered Design

Хэрэглэгч, олон нийтийн хэрэгцээнд тулгуурласан хурдан шуурхай, хүртээмжтэй төрийн үйлчилгээг хөгжүүлэх нь иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлдэг.

3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент Public Administration Reforms and Change Management

Төрийн захиргааны байгууллагын үйл ажиллагааны процесс нь дижитал шилжилтэд зориулан оновчтой загварчлагдах ёстой. Дижитал технологи нь төрийн захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаа, хүчин чадлыг сайжруулна.

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар Capabilities, Cultures and Skills

Технологи нь бүх төрийн үйлчилгээг орлож чадахгүй. Тиймээс шинийг эрэлхийлсэн, бүтээлч соёлыг төрийн албан хаагчдын дунд бий болгох замаар дижитал технологийн ур чадвартай ажиллах хүчнийг сонгон шалгаруулах, сургах нь чухал ач холбогдолтой.

ДИЖИТАЛ МАНЛАЙЛАЛ DIGITAL LEADERSHIP

1. Манлайлал ба засаглал
Leadership & Governance

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар
User-Centered Design

3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент
Public Administration Reforms and Change Management

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар
Capabilities, Cultures and Skills

5. Технологийн дэд бүтэц
Technology Infrastructure

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал
Data Infrastructure, Strategies, and Governance

9. Дижитал экосистем
Digital Ecosystem

8. Хууль эрх зүй ба зохицуулалт
Legislation and Regulation

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал
Cyber Security, Privacy and Resilience



ДИЖИТАЛ ЗАСГИЙН ГАЗАР

ДИЖИТАЛ ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙ, ЗОХИЦУУЛАЛТ
DIGITAL LEGISLATION & REGULATION

ДИЖИТАЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭ БА ХҮНИЙ НӨӨЦ
DIGITAL SERVICES & HUMAN RESOURCES

ДИЖИТАЛ ДЭД БҮТЭЦ БА ТӨРИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАСРАЛТГҮЙ БАЙДАЛ
DIGITAL INFRASTRUCTURE & GOVERNMENT BUSINESS CONTINUITY

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

Өнөөгийн дижитал засгийн газрууд тодорхой зарим нэг аппликэйшн-үүдэд хөрөнгө оруулахаас илүүтэй засгийн газрын нэгдсэн стандарттай технологийн дэд бүтцийг хөгжүүлэхэд анхаарч эхлээд байна.

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, стратеги ба засаглал Data Infrastructure, Strategies, and Governance

Дижитал засгийн газрууд шийдвэр гаргалт, төсвийн зарцуулалт, төрийн үйлчилгээг илүү сайжруулахын тулд шинэ технологиудыг ашиглан өгөгдөл цуглуулах, шинжлэх, хуваалцах ур чадвараа нэмэгдүүлж байна.

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал Cyber Security, Privacy and Resilience

Аливаа нэг тайлан протокол нь кибер халдлага, аюулаас учирч болох эрсдэлийг багасгах, аюулгүй байдал, нууцлалын асуудлыг хангасан байх хэрэгтэй

8. Хууль эрх зүй ба зохицуулалт Legislation and Regulation

Хууль эрх зүй, бодлого зохицуулалт нь өгөгдөлд суурилсан төсвийн зарцуулалт, ямар ч төрлийн цахим үйлчилгээнүүдийн талаарх шийдвэр гаргалтыг тодорхой, ил тод болгож өгдөг.

9. Дижитал экосистем Digital Ecosystem

Төрийн дижитал экосистем нь инновац, боловсрол, аж ахуйн нэгжүүдийг дэмжээд зогсохгүй орчин цагийн дижитал эдийн засагт чухал ач холбогдолтой байдаг.

ДИЖИТАЛ ЭДИЙН ЗАСГИЙН ЗАГВАР

Дижитал эдийн засаг

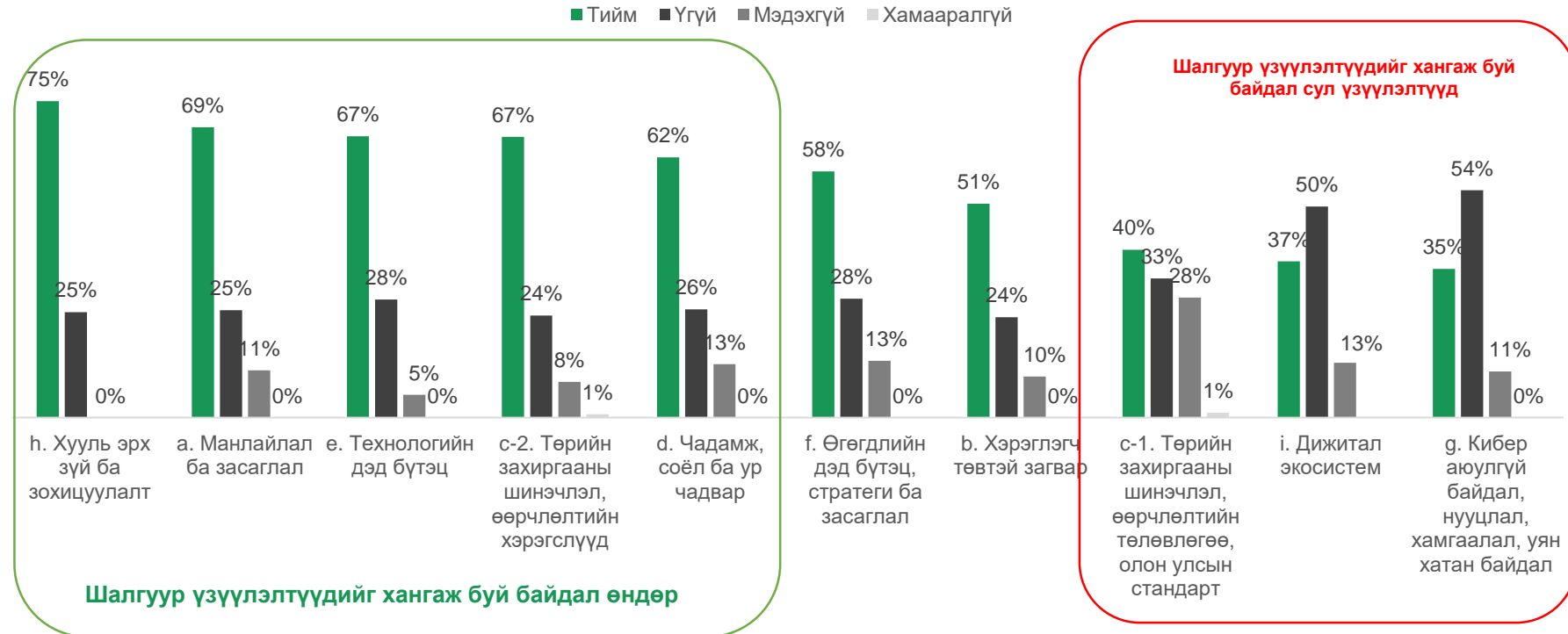
ДИЖИТАЛ ЗАСГИЙН ГАЗАР

ДИЖИТАЛ РРР



ДИЖИТАЛ ОЛОН НИЙТ

ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН



Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээнд нийслэлийн харьяа агентлагууд, харилцаа холбоо мэдээллийн технологийн газар (ХХМТГ), нийслэлийн нэгдсэн үйлчилгээний төвийн 130 мэргэжилтэн хамрагдсан бөгөөд судалгаанд оролцогчдын үнэлгээгээр цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээг тооцсон.

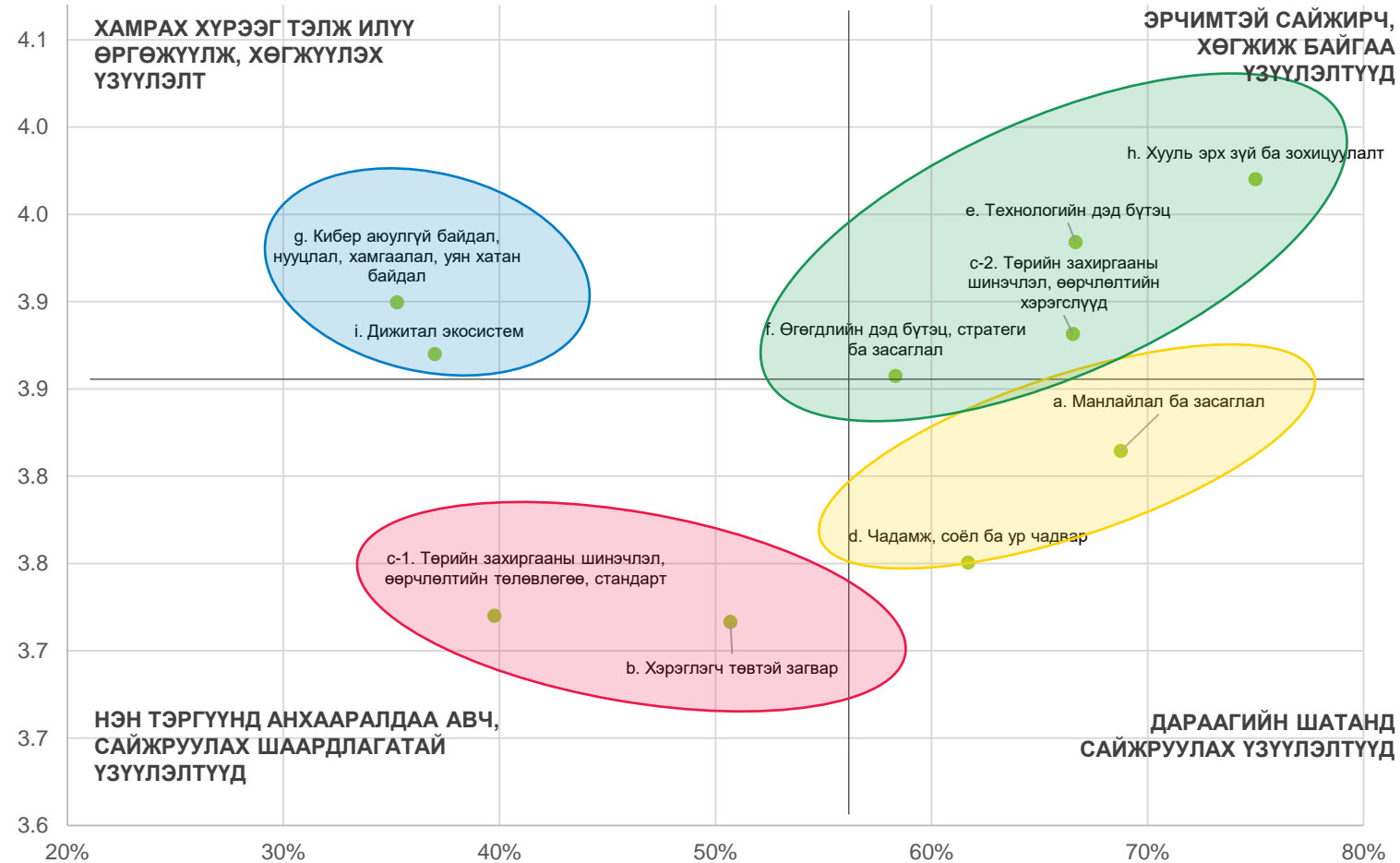
Дээрх графикт цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээний хураангуй үр дүнг нэгтгэн харуулж байна. Эдгээр 9 бүлэг үзүүлэлтийн дагуу судалгаанд оролцогчдын үнэлснээр үр дүнг нэгтгэлээ.

ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН



Дээрх схемд цахим засаглалын бэлэн байдлын 9 бүлэг үзүүлэлтийн үнэлгээг харууллаа. Энэхүү үнэлгээ нь судалгаанд оролцсон удирдлага мэргэжилтнүүд 9 бүлэг тус бүрд холбогдох шалгууруудыг хэр зэрэг сайн хэрэгжүүлж байгааад 1-5 оноо (1-рүү дөхөх тусам муу, 5 рүү дөхөх тусам үнэлгээ сайтай гэсэн утгатай)-оор үнэлгээ өгсний ерөнхий дундаж юм. Дэлхийн банкны цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээний арга зүйгээр энэхүү 9 бүлэг үзүүлэлтийг 4 тэнхлэгт авч үздэг.

ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН



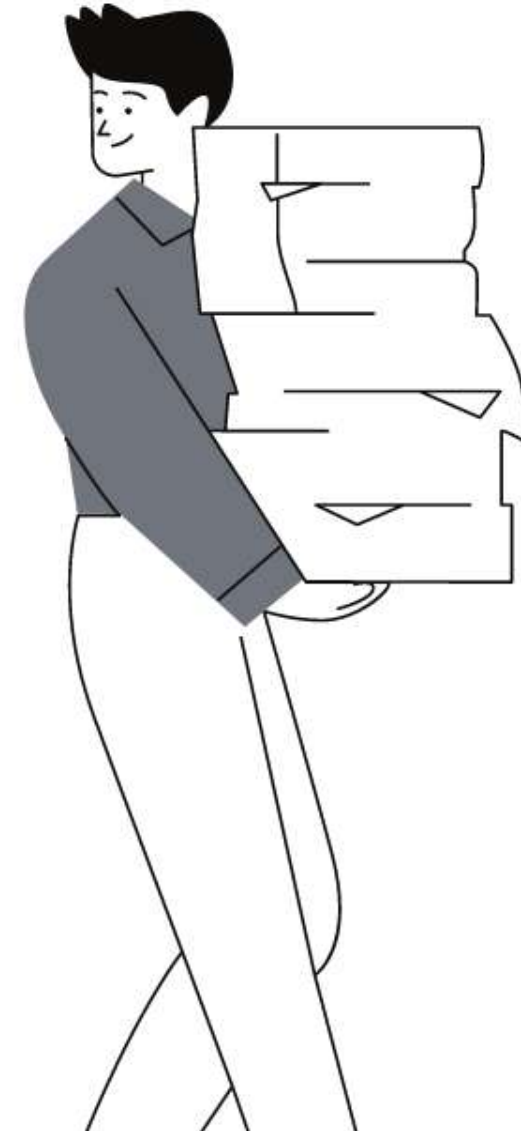
Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээг шалгуур үзүүлэлтийг хангаж буй байдал болон ерөнхий дундаж үнэлгээгээр матрицад байршуулан харвал Хэрэглэгч төвтэй загвар, Төрийн захиргааны шинэчлэл, өөрчлөлтийн төлөвлөгөө, стандарт гэсэн хоёр бүрэлдэхүүн үзүүлэлт ерөнхий дундаж үнэлгээгээр хамгийн бага байна. Үүний дараагаар Чадамж, соёл ба ур чадвар, Манлайлал ба засаглал гэсэн хоёр бүрэлдэхүүн үзүүлэлтийн үнэлгээ сул байна. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал, хамгаалал, уян хатан байдал, Дижитал экосистем гэсэн хоёр бүрэлдэхүүн үзүүлэлтийн ерөнхий дундаж үнэлгээ дунджаас дээш боловч хамрах хүрээ багатай байна. Эрчимтэй сайжирч, хөгжиж байгаа үзүүлэлтүүдэд Хууль эрх зүй ба зохицуулалт, Технологийн дэд бүтэц, Төрийн захиргааны шинэчлэл, өөрчлөлтийн хэрэгслүүд, Өгөгдлийн дэд бүтэц, стратеги ба засаглал гэсэн дөрвөн бүрэлдэхүүн үзүүлэлт багтжээ.

СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ҮР ДҮН

1 МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮНЭЛГЭЭ

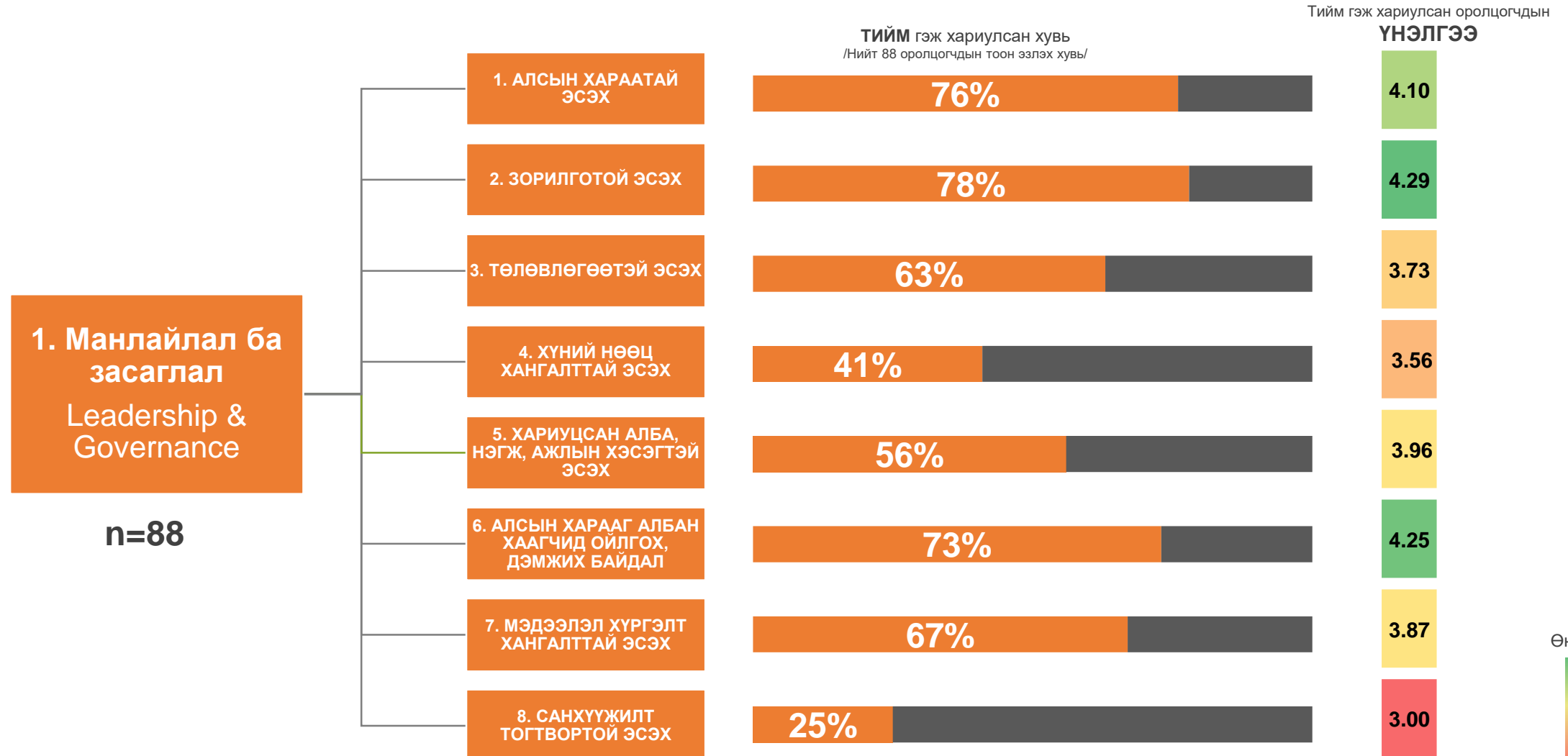
2 ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3 ААНБ-ЫН ҮНЭЛГЭЭ



1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

Манлайлал ба засаглалын 8 үндсэн үзүүлэлтүүдээс **хүний нөөцийн хангалттай байдал, тогтвортой санхүүжилт** зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн муу байна.



Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.



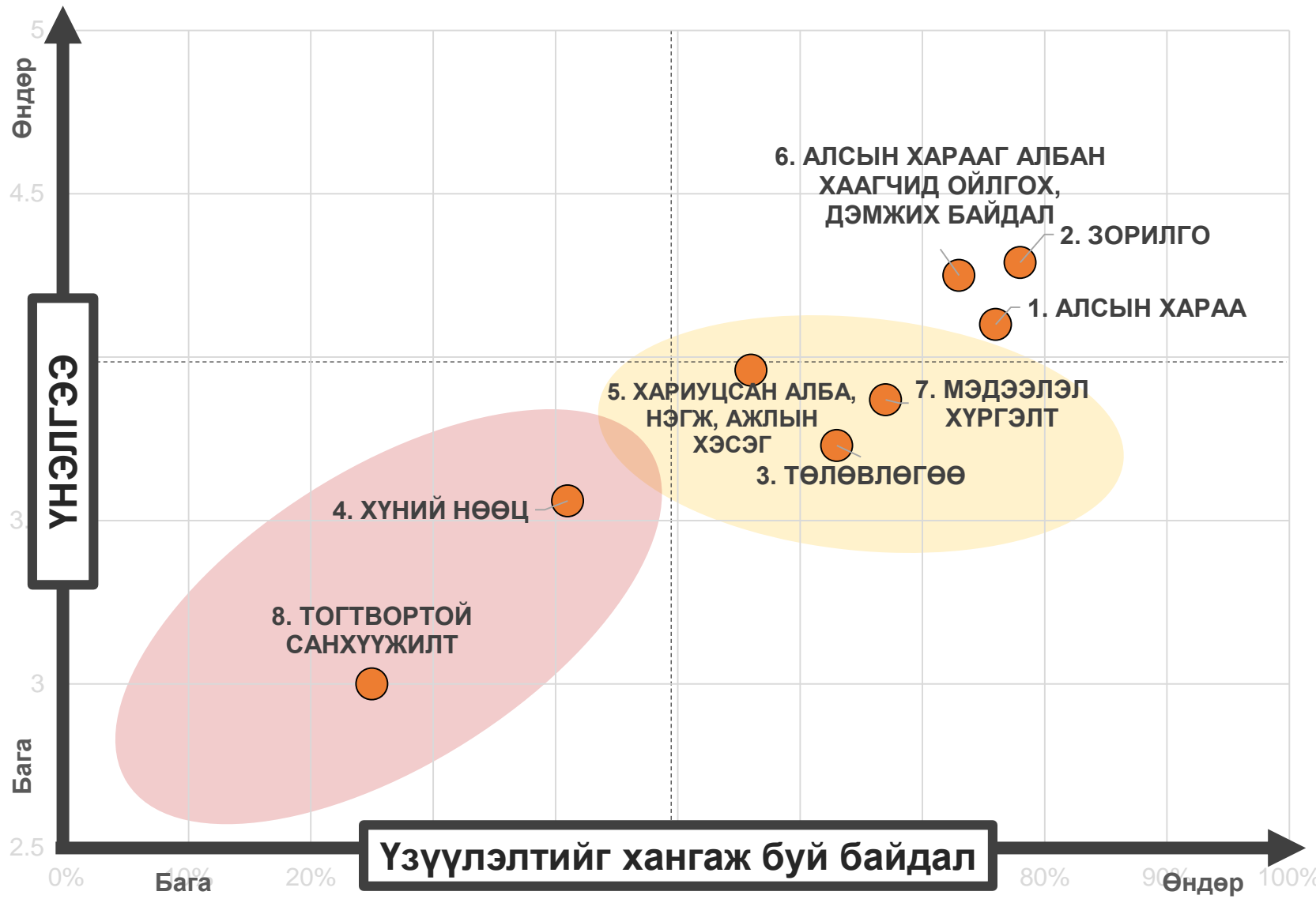
1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Асуулт	Тийм гэж хариулсан тоо	Тийм гэж хариулсан хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Тийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. АЛСЫН ХАРАА	A1. Танай байгууллагад цахим шилжилтэд чиглэсэн алсын хараа байгаа юу?	67	76%	4.10
2. ЗОРИЛГО	A2. Танай байгууллага цахим шилжилтэд чиглэсэн тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрэх боломжтой зорилго дэвшүүлсэн үү?	69	78%	4.29
3. ТӨЛӨВЛӨГӨӨ	A3. Танай байгууллага цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийг дэмжиж хэрэгжүүлэх тодорхой төлөвлөгөө , баримт бичиг боловсруулсан уу?	55	63%	3.73
4. ХҮНИЙ НӨӨЦ	A4. Цахим шилжилтэд танай байгууллагатай харилцан уялдаатай ажилладаг бусад нийслэлийн харьяа агентлаг, байгууллагууд бүтэц орон тоо, хүний нөөцийн хувьд хангалттай бэлтгэгдэж чадсан уу?	36	41%	3.56
5. ХАРИУЦСАН АЛБА, НЭГЖ, АЖЛЫН ХЭСЭГ	A5. Танай байгууллагад цахим шилжилтийг манлайлан удирдах төслийн удирдлагын алба/нэгж/ажлын хэсэг /ажилтан томилсон уу?	49	56%	3.96
6. АЛСЫН ХАРААГ АЛБАН ХААГЧИД ОЙЛГОХ, ДЭМЖИХ БАЙДАЛ	A6. Танай байгууллагын албан хаагчид цахим шилжилт, цахим засаглалын алсын харааг ойлгож, дэмжиж , өөрийгөө дайчлан ажиллаж чадаж байна уу?	64	73%	4.25
7. МЭДЭЭЛЭЛ ХҮРГЭЛТ	A7. Танай байгууллага цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг дотооддоо болон холбогдох бусад оролцогч талуудад нээлттэй, цаг тухайд нь хүргэдэг үү?	59	67%	3.87
8. ТОГТВОРТОЙ САНХҮҮЖИЛТ	A8. Танай байгууллагын төсөвт цахим шилжилт хийх, цахим засаглалыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх зардал тогтмол тусгагдсан байдаг уу?	22	25%	3.00

n=88

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

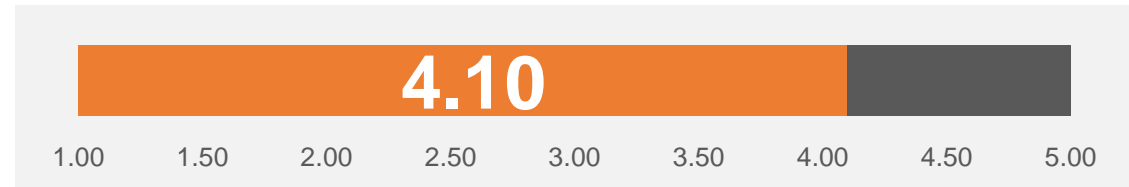


Манлайлал ба засаглалын үзүүлэлтүүдээс үнэлгээ бага бөгөөд шалгуурыг хангаж буй байдал багатай үзүүлэлтүүдэд:

- **Хүний нөөц,**
- **Тогтвортой санхүүжилт** гэсэн хоёр үзүүлэлт багтаж байна.

1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.1. АЛСЫН ХАРАА



■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



A1. Танай байгууллагад цахим шилжилтэд чиглэсэн алсын хараа байгаа юу?

Үүнээс:

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



A1.1. Алсын хараагаа зөв тодорхойлсон гэж үзэж байна уу?

Үүнээс:

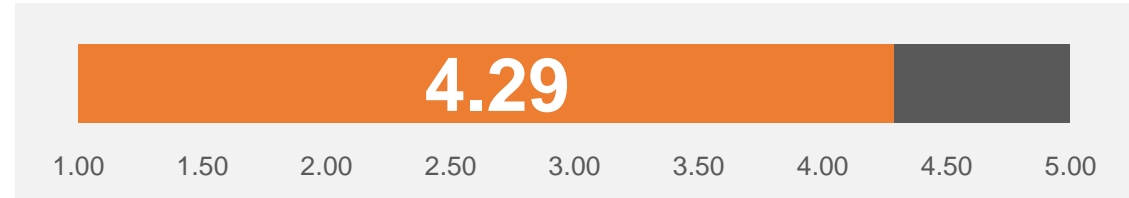
■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



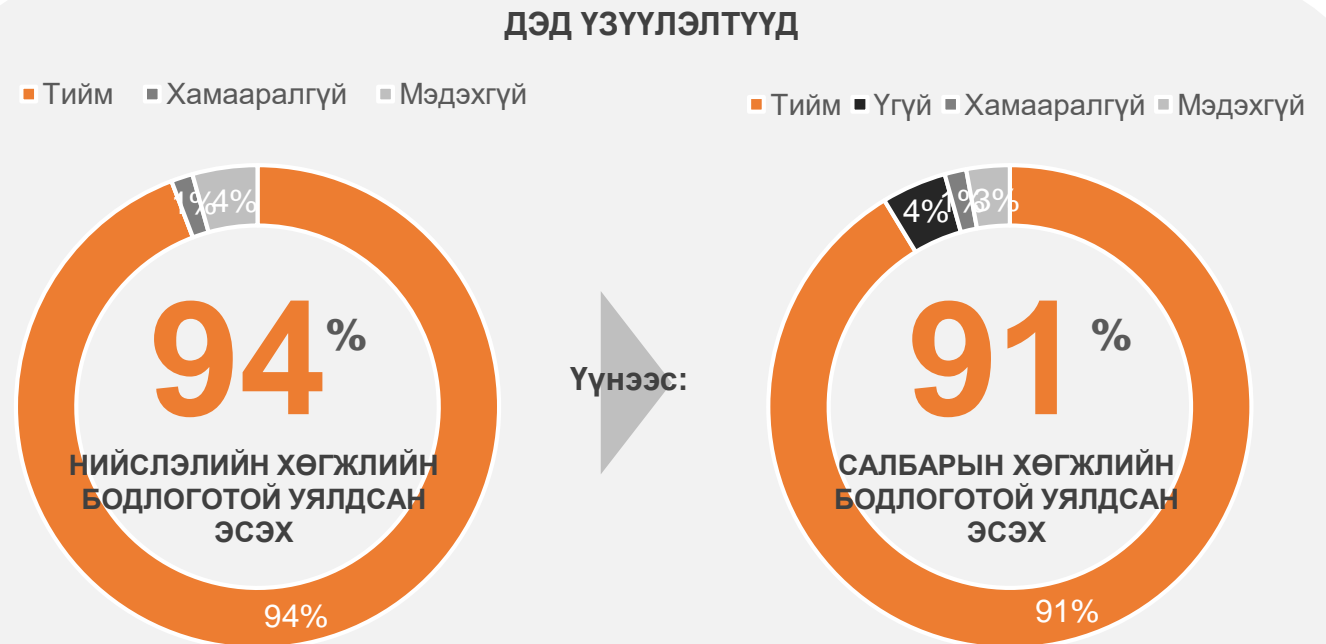
A1.2. Хэрэв Тийм бол, нийслэлийн хөгжлийн хөтөлбөр, тэргүүлэх чиглэлтэй уялдсан цахим шилжилтийн бодлого, стратеги байгаа юу?

1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.2. ЗОРИЛГО



Үүнээс:



Үүнээс:

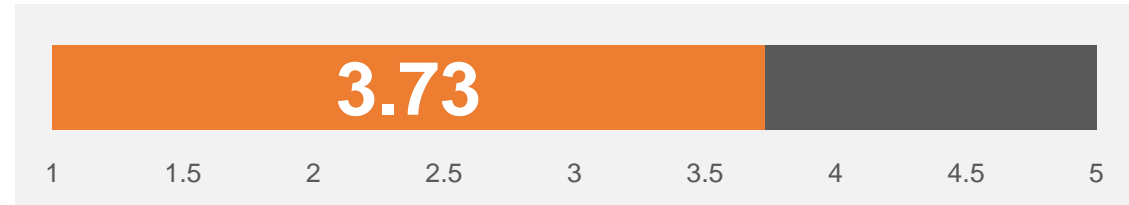
A2. Танай байгууллага цахим шилжилтэд чиглэсэн тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрэх боломжтой зорилго дэвшүүлсэн үү?

A2.1. Хэрэв Тийм бол, эдгээр зорилго нь нийслэлийн хөгжлийн бодлоготой уялдаж байна уу?

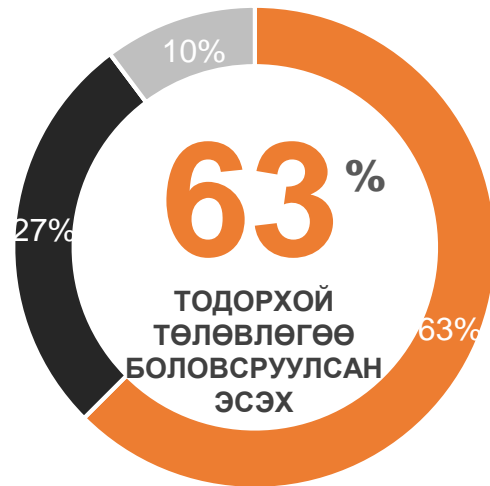
A2.2. Хэрэв Тийм бол, эдгээр зорилго нь танай салбарын хөгжлийн бодлоготой уялдаж байна уу?

1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.3. ТӨЛӨВЛӨГӨӨ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



А3. Танай байгууллага цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийг дэмжиж хэрэгжүүлэх тодорхой төлөвлөгөө, баримт бичиг боловсруулсан уу?

А3.1. Хэрэв Тийм бол цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийн хэрэгжилтийг хэмжих гол шалгуур үзүүлэлтүүдийг боловсруулсан уу?

А3.2. Цахим шилжилттэй холбоотой байгууллагын бичиг баримт, дотоод дүрэм журмыг шинэчлэн сайжруулах ажлууд төлөвлөгдсөн үү?

1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.4. ХҮНИЙ НӨӨЦ ХАНГАЛТТАЙ ЭСЭХ



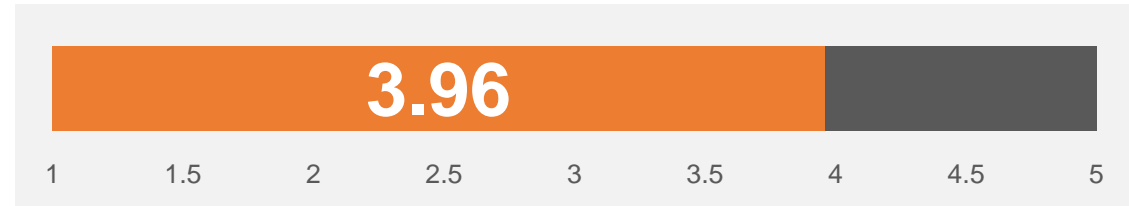
А4. Цахим шилжилтэд танай байгууллагатай харилцан уялдаатай ажилладаг бусад нийслэлийн харьяа агентлаг, байгууллагууд бүтэц орон тоо, хүний нөөцийн хувьд хангалттай бэлтгэгдэж чадсан уу?

Үүнээс:



1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.5. ХАРИУЦСАН АЛБА, НЭГЖ, АЖЛЫН ХЭСЭГТЭЙ ЭСЭХ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

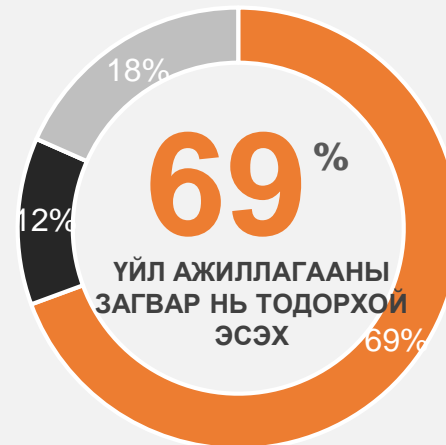
■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



A5. Танай байгууллагад цахим шилжилтийг манлайлан удирдах төслийн удирдлагын алба/нэгж/ажлын хэсэг/ажилтан томилсон уу?

A5.1. Хэрэв Тийм бол энэ алба/нэгж/ажлын хэсэг/ажилтан нь оновчтой зохион байгуулагдсан уу?

A5.2. Хэрэв тийм бол энэ нэгжийн үйл ажиллагааны загвар (үйл ажиллагааны дүрэм, журам, зохицуулалт, эрх үүрэг, хариуцлагын тогтолцоо) нь тодорхой бүрдсэн үү?

A5.3. Хэрэв тийм бол цахим шилжилттэй холбоотой ажлын төлөвлөгөө, хүрсэн үр дүнг хэлэлцэж дүгнэх уулзалт, хурлыг тогтмол хугацаанд хийж гүйцэтгэж байгаа эсэх

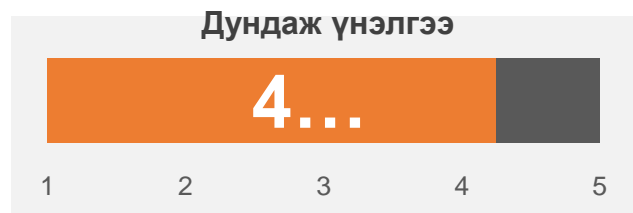
1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

1.6. АЛСЫН ХАРААГ АЛБАН ХААГЧИД ОЙЛГОХ, ДЭМЖИХ БАЙДАЛ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



A6. Танай байгууллагын албан хаагчид цахим шилжилт, цахим засаглалын алсын харааг ойлгож, дэмжиж, өөрийгөө дайчлан ажиллаж чадаж байна уу?

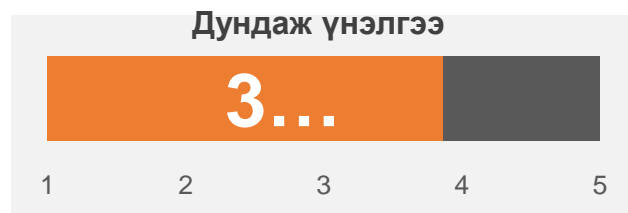


1.7. МЭДЭЭЛЭЛ ХҮРГЭЛТ ХАНГАЛТТАЙ ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



A7. Танай байгууллага цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг дотооддоо болон холбогдох бусад оролцогч талуудад нээлттэй, цаг тухайд нь хүргэдэг үү?

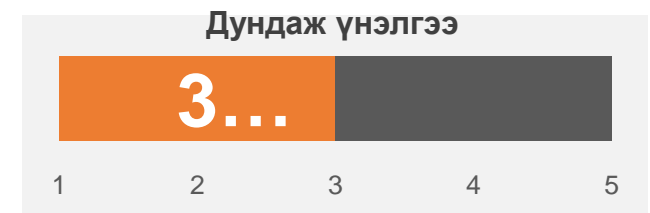


1.8. ТОГТВОРТОЙ САНХҮҮЖИЛТ БАЙГАА ЭСЭХ







■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



A8. Танай байгууллагын төсөвт цахим шилжилт хийх, цахим засаглалыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх зардал тогтмол тусгагдсан байдаг уу?



1. Манлайлал ба засаглал /Leadership & Governance/

ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Нийтлэг тулгамдаж буй асуудлууд /Мэргэжилтнүүдийн ярилцлагаас/	Үнэлгээ
1. АЛСЫН ХАРАА	Дийлэнх агентлагууд цахим шилжилтэд зориулсан алсын хараагаа тодорхойлсон гэж хариулсан. Харин алсын хараагаа тодорхойлоогүй гэж хариулсан агентлагуудын хувьд “ Алсын хараа - 2050 ” Монгол Улсын урт хугацааны хөгжлийн бодлогод тусгасны дагуу ажилладаг гэв. Цахим шилжилтэд чиглэсэн алсын харааны оновчтой байдал, нийслэлийн хөгжлийн хөтөлбөр, тэргүүлэх чиглэлтэй уялдсан цахим шилжилтийн бодлого, стратегийг тодорхойлсон байдал үнэлгээ сайтай байна.	
2. ЗОРИЛГО	Цахим шилжилтэд чиглэсэн тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрэх боломжтой зорилго дэвшүүлсэн байдал 78 хувьтай бөгөөд энэхүү төлөвлөгөө нийслэлийн болон салбарын хөгжлийн бодлоготой уялдсан байдал 90+ хувьтай буюу сайн үнэлгээтэй байна.	
3. ТӨЛӨВЛӨГӨӨ	Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийн хэрэгжилтийг хэмжих гол шалгуур үзүүлэлтүүд, цахим шилжилттэй холбоотой байгууллагын бичиг баримт, дотоод дүрэм журмыг шинэчлэн сайжруулах ажлуудыг нарийвчлан төлөвлөж, түүний хэрэгжилтэд анхаарах, төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх алба/нэгж/ажлын хэсэг зэрэг хүний нөөцийн бүрэлдэхүүн, ур чадварт анхаарч, тэдгээрийн техник хэрэгслийн бүрэн бүтэн байдлыг хангах, үйл ажиллагаагаа явуулахад шаардлагатай төсөв, санхүүжилтийг тусгах хэрэгтэй байна.	
4. ХҮНИЙ НӨӨЦ	Хүний нөөцийн дутагдалтай. Ерөнхий үйл ажиллагааны хажуугаар цахимд шилжих ажлаа хийхэд цаг хугацаа хүрэлцдэггүй. Туршлагатай, мэргэшсэн хүний нөөцийн олдоц муу тул мэргэжлийн баг бүрдүүлэн ажиллах боломжгүй, зохион байгуулалт хийх боломжгүй тул ажлын төлөвлөгөө байхгүй, хэт их ачаалалтай ажилладаг.	
5. ХАРИУЦСАН АЛБА, НЭГЖ, АЖЛЫН ХЭСЭГ	Цахим шилжилтийг манлайлан удирдах төслийн удирдлагын алба/нэгж/ажлын хэсэг/ажилтан хангалтгүй. Ажиллаж байгаа төслийн багийн үйл ажиллагааны загвар буюу үйл ажиллагааны дүрэм, журам, зохицуулалт, эрх үүрэг, хариуцлагын тогтолцоо нь хангалттай сайн биш. Мөн цахим шилжилттэй холбоотой ажлын төлөвлөгөө, хүрсэн үр дүнг хэлэлцэж дүгнэх уулзалт, хурлыг тогтмол хугацаанд хийж гүйцэтгэх байдлыг илүү сайжруулах шаардлагатай.	
6. АЛСЫН ХАРААГ АЛБАН ХААГЧИД ОЙЛГОХ, ДЭМЖИХ БАЙДАЛ	Байгууллагын албан хаагчид цахим шилжилт, цахим засаглалын алсын харааг ойлгож, дэмжиж, өөрийгөө дайчлан ажиллахад -Технологийн хэрэглээтэй холбоотой- Гадаадын байгууллагатай хамтран ажиллах болон үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардагдах хүчин чадал бүхий компьютер байхгүй -Төсөв санхүүгийн асуудал- Тэдгээрийн авахад төсөв батлаглаагүй, хүсэлтээ өгсөн ч шийдвэрлэлтгүй уддаг -Бусад- Хэт олон платформ/ програмуудаар үйл ажиллагаагаа явуулах нь ажилтнуудад болон иргэдэд хүндрэлтэй, үр ашиггүй нөөц их үрж байна.	
7. МЭДЭЭЛЭЛ ХҮРГЭЛТ	Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг дотооддоо болон холбогдох бусад оролцогч талуудад нээлттэй, цаг тухайд нь хүргэх байдлыг илүү сайжруулах шаардлагатай.	
8. ТОГТВОРТОЙ САНХҮҮЖИЛТ	Байгууллагын төсөвт цахим шилжилт хийх, цахим засаглалыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх зардал тогтмол тусгагдсан байдал хангалтгүй байна. Нэн ялангуяа техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж худалдан авах төсөв хангалтгүй байдаг тухай оролцогчид хамгийн ихээр дурдаж байна. Мөн ашиглаж буй платформуудыг илүү сайжруулахад төсөв байхгүй гэсэн шалтгаанаар хөгжүүлэлт хийдэггүй гэв.	

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ЧИГЛЭЛД



ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХЭРЭГЦЭЭ, ШААРДЛАГЫГ ТОДОРХОЙЛОХ



Хүний нөөц дутмаг

- Мэдээллийн технологийн ур чадвартай ажиллах хүчин бага;
- Ажиллах хүчний тогтвортой ажиллах хугацаа богино;



Хүний нөөцийн хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлох

- Цахим шилжилтэд шаардлагатай үйл ажиллагааны болон техникийн ур чадвартай хүний нөөц тоо, тэдгээрийн ур чадварын хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлох



Цахим шилжилтийн үйл ажиллагаа хариуцсан алба/хэлтэс/нэгж/албан хаагч томилох, чиг үүргийг тодорхой болгох

- Нийслэлийн агентлагуудын хувьд цахим шилжилтийн үйл ажиллагаа хариуцсан алба/хэлтэс/нэгж/албан хаагч томилсон байдал 56 хувьтай бөгөөд үнийг илүү сайжруулах хэрэгтэй.
- Цахим шилжилтийн үйл ажиллагаа хариуцсан алба/хэлтэс/нэгж/албан хаагч томилсон байгууллагуудын хувьд үйл ажиллагааны дүрэм, журам, зохицуулалт, эрх үүрэг, хариуцлагын тогтолцоог илүү сайн тодорхой болгох шаардлагатай байна.



ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ЧИГЛЭЛД



ХАРИЛЦАА ХОЛБОО, МЭДЭЭЛЭЛ СОЛИЛЦОХ БАЙДЛЫГ САЙЖРУУЛАХ



Цахим шилжилтийн үйл ажиллагаанд нийслэлийн агентлагууд хоорондын хамтын ажиллагааны бодлого, төлөвлөгөөг боловсруулах, сайжруулах

- Нийслэлийн агентлагууд цахим шилжилтийн үед хамтран ажиллах бодлого, төлөвлөгөө дутмаг;



Байгууллага дотооддоо болон байгууллага хооронд мэдээлэл солилцох арга хэрэгсэл, мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдлыг сайжруулах

- Нийслэлийн агентлагууд байгууллага дотооддоо мэдээлэл хүргэх, ил тод, нээлттэй байх зэрэг үзүүлэлтүүдийг сайжруулах шаардлагатай гэж үзжээ. Байгууллага дотооддоо мэдээллийг цахимаар, албан бичгээр, дотоод сүлжээгээр гэх мэт хэрэгслээр дамжуулдаг хэдий ч энэ нь удаан, шат дамжлага ихтэй, дунд нь зарим албан хаагчид мэдээллээс хоцрох зэрэг асуудал үүсдэг байна.



ТӨСӨВ, САНХҮҮЖИЛТ, ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТ



Тогтвортой санхүүжилт дутмаг

- Нийслэлийн харьяа агентлагуудын төсөвт цахим шилжилт хийх, цахим засаглалыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх зардал тогтмол тусгагдах байдал хангалтгүй байна.



Технологийн шинэчлэл, сайжруулалт, программ хангамжид хөрөнгө оруулалт шаардлагатай

- Цахим шилжилтийг эрчимжүүлэхэд нийслэлийн харьяа агентлагууд, төрийн үйлчилгээний байгууллага, дүүрэг, хороодод нэн шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмж, программ хангамжийг сайжруулж, шинэчлэх, стандартыг нийцүүлэх шаардлагатай. Ингэхдээ, хэрэгцээг тодорхойлох, ач холбогдлыг үнэлэх байдлаар **шат дараатайгаар хөрөнгө оруулалт хийх**, төсөвт тусгах нь зүйтэй.

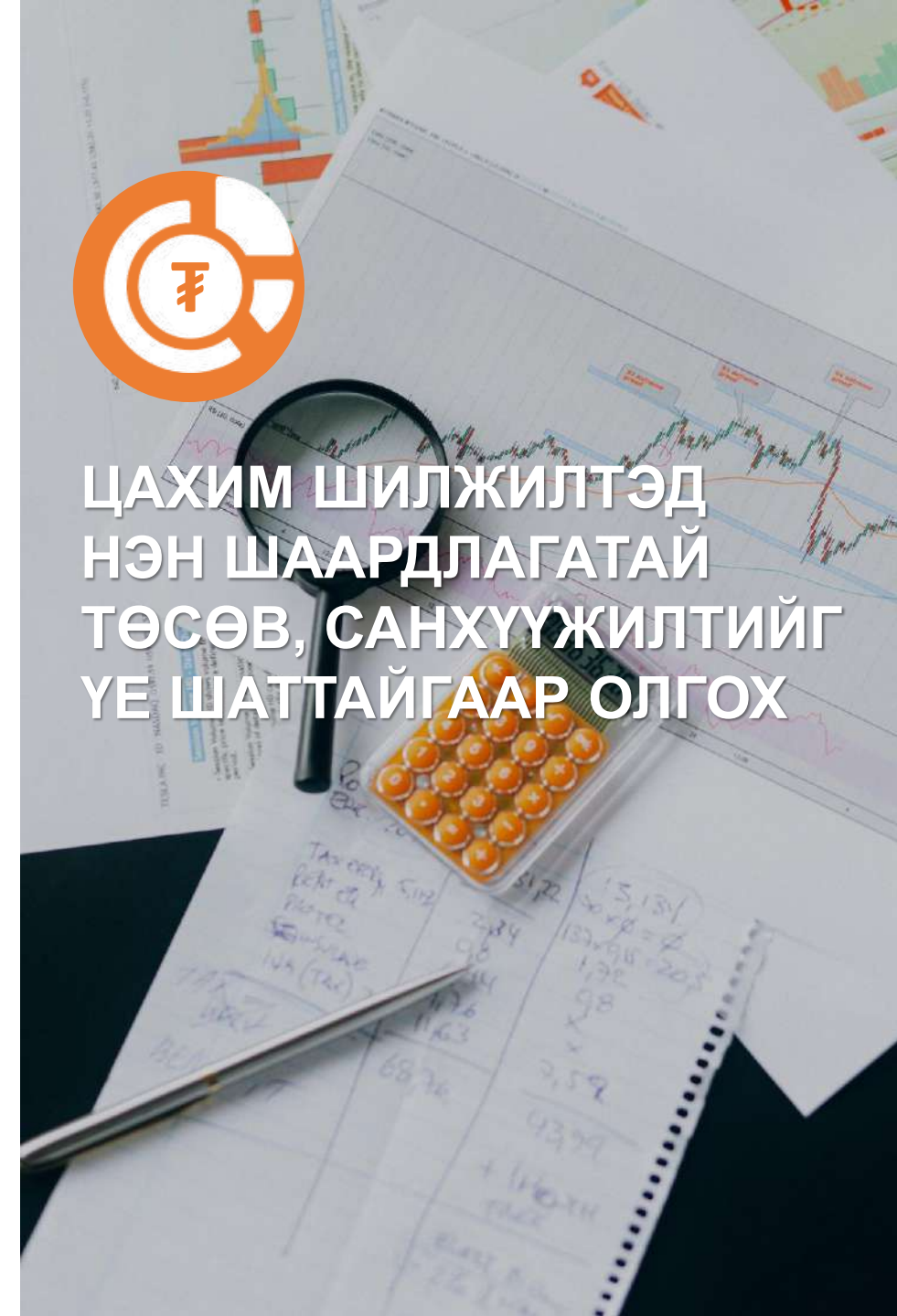


Албан хаагчдыг чадавхжуулахад хөрөнгө оруулах

- Албан хаагчдын цахим ур чадвар, техник технологийн мэдлэгийг нэмэгдүүлэхэд хөрөнгө оруулах хэрэгтэй. Ингэхдээ анхан, дунд, ахисан шатны ур чадваруудыг албан хаагчдын ажлын онцлог, хэрэгцээ шаардлагад үндэслэн тодорхой бодлого, төлөвлөгөөний дагуу нэгдсэн стандарттайгаар хэрэгжүүлэх нь оновчтой.



ЦАХИМ ШИЛЖИЛТЭД
НЭН ШААРДЛАГАТАЙ
ТӨСӨВ, САНХҮҮЖИЛТИЙГ
ҮЕ ШАТТАЙГААР ОЛГОХ



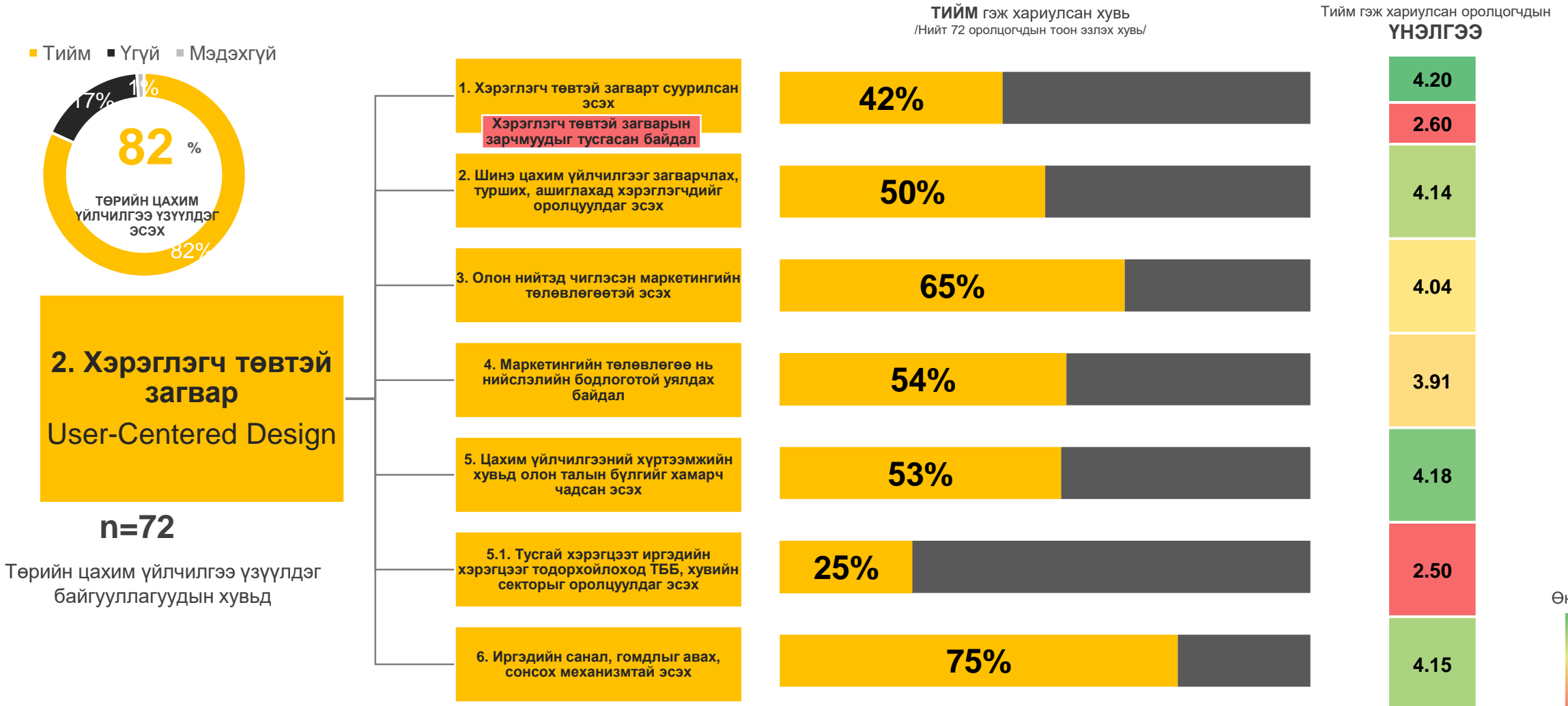
1. Манлайлал ба засаглал

Бүлгийн дүгнэлт

- Цахим шилжилтийн үйл ажиллагааны стратеги төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх нарийвчилсан төлөвлөгөө, түүний гол шалгуур үзүүлэлтүүд болон нийгэм, эдийн засаг, хүрээлэн буй орчны асуудалд үзүүлэх үр нөлөөг хэмжих шалгуур үзүүлэлтүүдийг боловсруулж, мөрдлөг болгон ажиллах;
- Нийслэлийн харьяа агентлагууд цахим засаглал, цахим шилжилтийн үйл ажиллагаанд хүний нөөцийн бүтэц, орон тоог батлах, нэмэгдүүлэх,
 - *Цахим шилжилтийн үед нийслэлийн харьяа агентлагуудтай хэрхэн хамтран ажиллах талаар бодлого, хөтөлбөр боловсруулж, мөрдлөг болгож ажиллах;*
- Цахим шилжилтийг манлайлан удирдах төслийн удирдлагын алба/нэгж/ажлын хэсэг/ажилтан томилох, ингэхдээ дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Алба/нэгжийн үйл ажиллагааны загвар (үйл ажиллагааны дүрэм, журам, зохицуулалт, эрх үүрэг, хариуцлагын тогтолцоо)-г тодорхой болгож ажиллах;*
 - *Цахим шилжилттэй холбоотой ажлын төлөвлөгөө, хүрсэн үр дүнг хэлэлцэж дүгнэх уулзалт, хурлыг тогтмол хугацаанд хийж гүйцэтгэх;*
- Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг дотооддоо болон холбогдох бусад оролцогч талуудад нээлттэй, цаг тухайд нь хүргэх;
- Байгууллагын төсөвт цахим шилжилт хийх, цахим засаглалыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх зардлыг тогтмол тусгах, тусгайлан батлах, ингэхдээ дараах үзүүлэлтүүдийг анхаарах:
 - *Төсөв нь гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлт ба тэдгээрийн үр дүнтэй уялдах*
 - *Агентлаг хоорондын хамтын ажиллагааг дэмжих,*
 - *Техник, технологийн засвар үйлчилгээ болон шинэчлэлт сайжруулалтуудтай холбогдсон байх;*
- МХХТ-ийн худалдан авалтын үйл ажиллагааг цахим шилжилтийн төсөвт тусгах, ингэхдээ дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Техник, технологийн худалдан авалт, хөрөнгө оруулалт, менежментийг хариуцсан худалдан авах ажиллагааны төв/алба/хэлтэс/нэгжтэй болох, үйл ажиллагааны хамрах хүрээ, хариуцлага, чиг үүргийг тодорхойлох, хэрэгжүүлэх;*
 - *Төрийн МХХТ-ийн худалдах авах ажиллагааны журмыг дагаж мөрдөхөд МХХТ-ийн бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг худалдан авах олон улсын сайн туршлагауудыг судалж нэвтрүүлэх, мөн хяналтын механизм хэрэгжүүлэх.*

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

Хэрэглэгч төвтэй загварт суурилсан байдлын дараах 8 үндсэн үзүүлэлтүүдээр тодорхойлсон. Эдгээр үзүүлэлтүүдээс “Тусгай хэрэгцээт иргэдийн хэрэгцээг тодорхойлоход ТББ, хувийн секторыг оролцуулах байдал” хамгийн бага байна. Мөн үнэлгээгээр мэдээллийн олон сувгийн нэгдсэн бодлого гэсэн үзүүлэлт хамгийн бага үнэлжээ авчээ.



Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

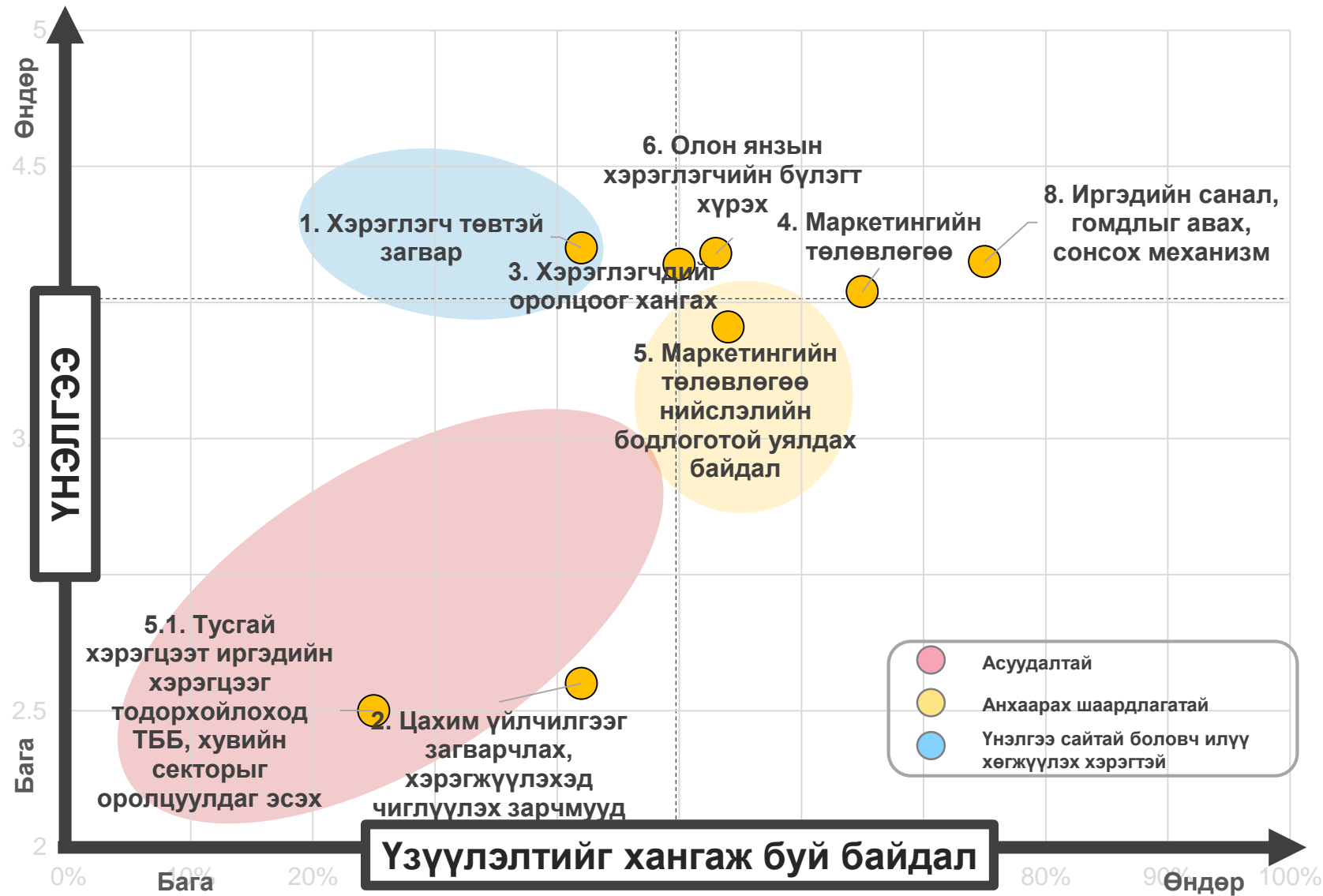
2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

Үзүүлэлтүүд	Асуулт	Тоо	ХУВЬ /Төрийн үйлчилгээ үзүүлдэг гэж үзсэн оролцогчид хувьд/	ҮНЭЛГЭЭ /Төрийн цахим үйлчилгээ үзүүлдэг гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. Хэрэглэгч төвтэй загварт суурилсан эсэх	В1. Танай байгууллагын цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги нь төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгч төвтэй загварт суурилсан уу?	30	42%	4.20
2. Шинэ цахим үйлчилгээг загварчлах, турших, ашиглахад хэрэглэгчдийг оролцуулдаг эсэх	В2. Танай байгууллага шинэ цахим үйлчилгээг загварчлах, туршихад хэрэглэгчдийг тогтмол оролцуулдаг уу?	36	50%	4.14
3. Олон нийтэд чиглэсэн маркетингийн төлөвлөгөөтэй эсэх	В3. Танай байгууллага цахим үйлчилгээний талаарх мэдээлэл сурталчилгааны төлөвлөө байгаа юу?	47	65%	4.04
4. Маркетингийн төлөвлөгөө нь нийслэлийн бодлоготой уялдах байдал	В4. Танай байгууллагын цахим үйлчилгээний хэрэглээг сурталчлах маркетингийн төлөвлөгөө нь нийслэлийн бодлоготойгоо уялддаг уу?	39	54%	3.91
5. Цахим үйлчилгээний хүртээмжийн хувьд олон талын бүлгийг хамарч чаддаг эсэх	В5. Танай байгууллагын цахим үйлчилгээ нь хэрэглэгчдийн ялгаатай бүлгүүдэд (хүйс, ур чадвар, төлбөрийн чадвар, хөгжлийн бэрхшээлтэй, тусгай хэрэгцээ, байршил, холбоо харилцаа) хүртээмжтэй байж чаддаг уу?	38	53%	4.18
5.1. Тусгай хэрэгцээт иргэдийн хэрэгцээг тодорхойлоход ТББ, хувийн секторыг оролцуулдаг эсэх	В5.2. Цахим үйлчилгээг орон нутгийн иргэд, тусгай хэрэгцээтэй эсвэл хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хэрхэн хүргэх арга замыг тодорхойлоход иргэний нийгэм/ТББ, хувийн секторыг оролцуулдаг уу?	18	25%	2.50
6. Иргэдийн санал, гомдлыг авах, сонсох механизмтай эсэх	В6. Танай байгууллагад цахим үйлчилгээний хэрэглэгчийн интерфэйс (хэрэглэгчтэй харилцах хэсэг)-ийг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчдийн санал гомдлыг авах, үр дүнг эргэн мэдээлэх тогтолцоо байгаа юу?	54	75%	4.15

n=72

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/



Хэрэглэгч төвтэй загварын шалгуур үзүүлэлтүүдээс үнэлгээ бага, үзүүлэлтийг хангаж буй байдал бага үзүүлэлтүүдэд:

- Цахим үйлчилгээг загварчлах, хэрэгжүүлэхэд **чиглүүлэх зарчмууд**;
- Тусгай хэрэгцээт иргэдийн хэрэгцээг тодорхойлоход **ТББ, хувийн секторыг оролцуулах** байдал гэсэн хоёр үзүүлэлт багтаж байна.

Мөн үнэлгээ өндөр боловч үзүүлэлтийг хангаж буй хувь багатай үзүүлэлтэд:

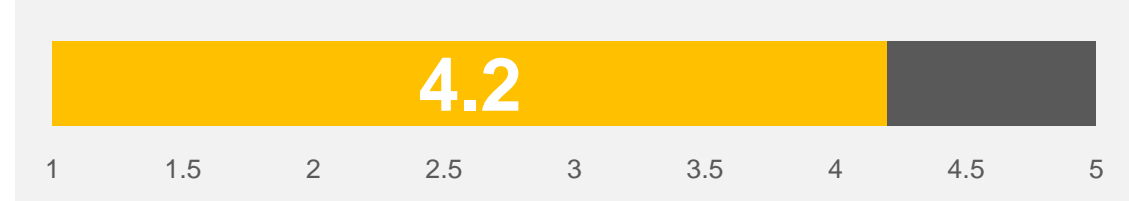
- **Хэрэглэгч төвтэй загвар** багтаж байна.

Үзүүлэлтийг хангаж буй байдал 50 хувиас дээш боловч үнэлгээ дунджаас бага үзүүлэлтэд:

- **Мэдээллийн олон сувгийн нэгдсэн бодлого** гэсэн үзүүлэлт багтаж байна.

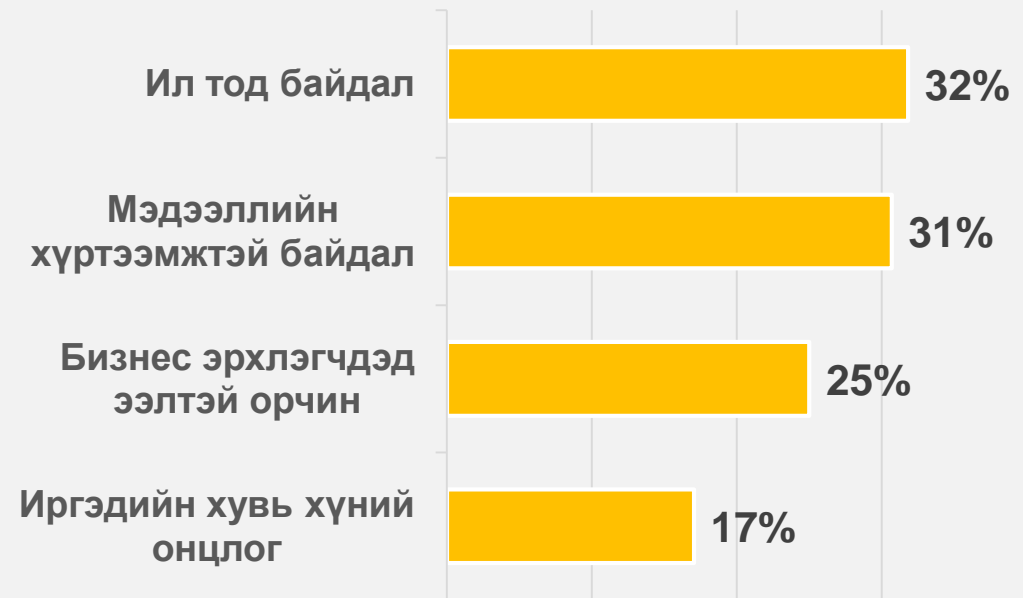
2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.1. ХЭРЭГЛЭГЧ ТӨВТЭЙ ЗАГВАРТ СУУРИЛСАН ЭСЭХ



Үүнээс:

ҮНДСЭН ЗАРЧМУУДЫГ ТУСГАСАН БАЙДАЛ

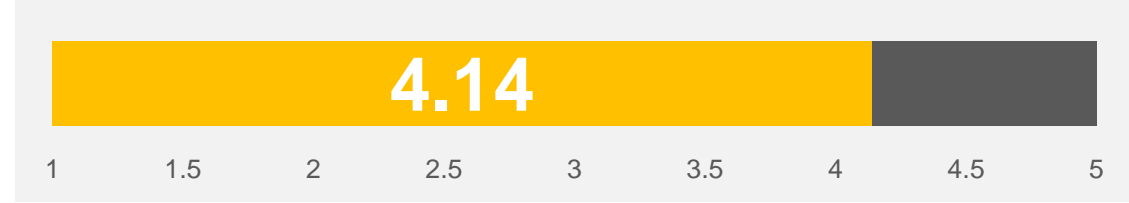


В1.1. Цахим үйлчилгээг загварчлах, хэрэгжилтийг чиглүүлэх зарчмуудыг тодорхойлсон уу?

В.1. Танай байгууллагын цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги нь төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгч төвтэй загварт суурилсан уу?

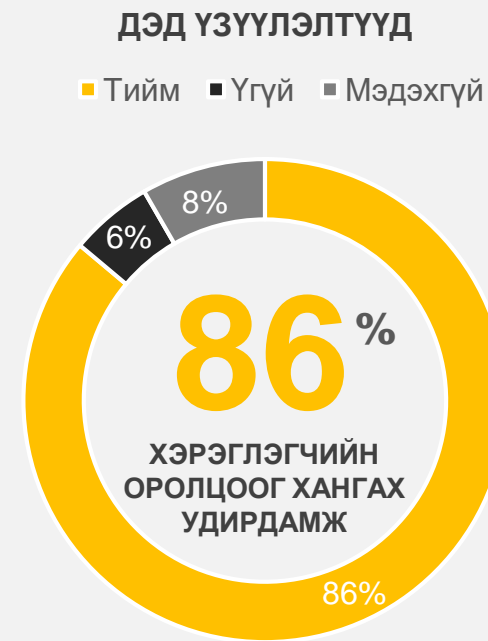
2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.2. ШИНЭ ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ЗАГВАРЧЛАХ, ТУРШИХ, АШИГЛАХАД ХЭРЭГЛЭГЧДИЙГ ОРОЛЦУУЛДАГ ЭСЭХ



B2. Танай байгууллага шинэ цахим үйлчилгээг загварчлах, туршихад хэрэглэгчдийг тогтмол оролцуулдаг уу?

Үүнээс:



B2.1. Хэрэв Тийм бол энэ оролцоог хангах, чиглүүлэх удирдамж танай байгууллагад байгаа юу?

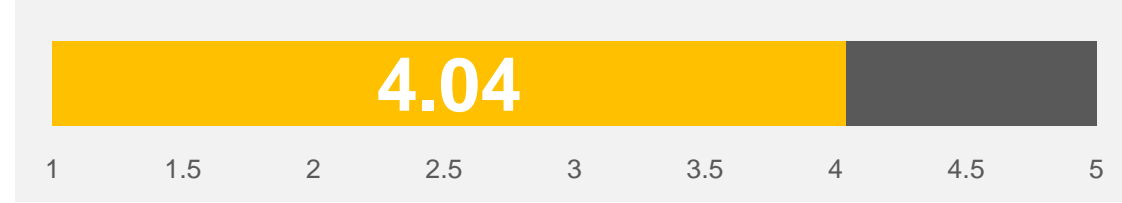
2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.3. ОЛОН НИЙТЭД ЧИГЛЭСЭН МАРКЕТИНГИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨТЭЙ ЭСЭХ



Үүнээс:

В3. Танай байгууллага цахим үйлчилгээний талаарх мэдээлэл сурталчилгааны төлөвлөө байгаа юу?



МЭДЭЭЛЭЛ ТҮГЭЭХ АЖИЛ



В4.1. Цахим үйлчилгээний талаарх мэдээллийг олон нийт, хэрэглэгчдэд хүртээл болгохдоо ямар ажил зохион байгуулдаг вэ? Олон сонголттой

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.4. МАРКЕТИНГИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ НЬ НИЙСЛЭЛИЙН БОДЛОГОТОЙ УЯЛДАХ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

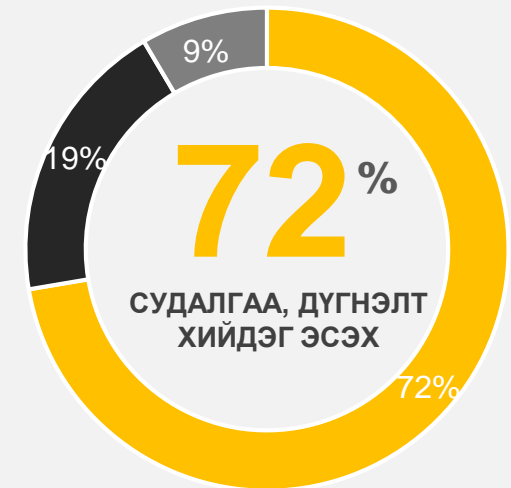
ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



В3.1. Хэрэв тийм бол, Цахим үйлчилгээнд зориулсан олон сувгийн нэгдсэн мэдээллийн загвар байгаа юу?

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



В4.2. Цахим үйлчилгээг иргэд, аж ахуйн нэгжүүд ашиглаж байгаа бодит хэрэглээний талаар судалгаа, дүгнэлт хийдэг үү?

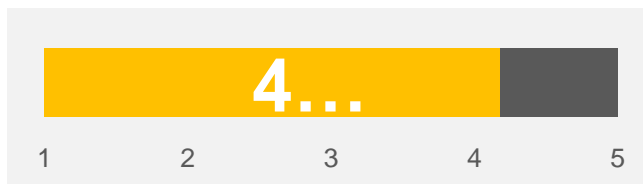
В4. Танай байгууллагын цахим үйлчилгээний хэрэглээг сурталчлах маркетингийн төлөвлөгөө нь нийслэлийн бодлоготойгоо уялддаг уу?

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.5. ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖИЙН ХУВЬД ОЛОН ТАЛЫН БҮЛГИЙГ ХАМАРЧ ЧАДДАГ ЭСЭХ



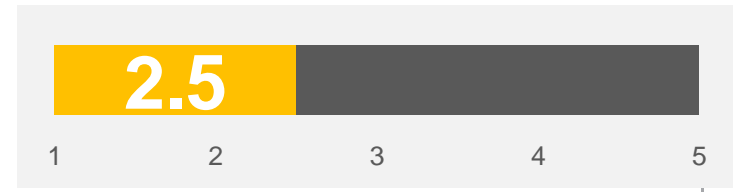
В5. Танай байгууллагын цахим үйлчилгээ нь хэрэглэгчдийн ялгаатай бүлгүүдэд (хүйс, ур чадвар, төлбөрийн чадвар, хөгжлийн бэрхшээлтэй, тусгай хэрэгцээ, байршил, холбоо харилцаа) хүртээмжтэй байж чаддаг уу?



2.5.1 ТУСГАЙ ХЭРЭГЦЭЭТ ИРГЭДИЙН ХЭРЭГЦЭЭГ ТОДОРХОЙЛОХОД ТББ, ХУВИЙН СЕКТОРЫГ ОРОЛЦУУЛДАГ ЭСЭХ



В5.2. Цахим үйлчилгээг орон нутгийн иргэд, тусгай хэрэгцээтэй эсвэл хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хэрхэн хүргэх арга замыг тодорхойлоход иргэний нийгэм/ТББ, хувийн секторыг оролцуулдаг уу?



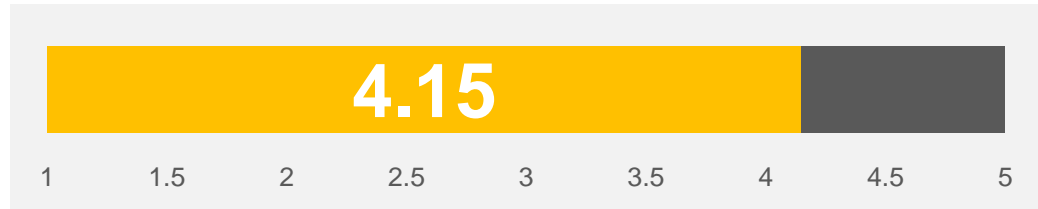
2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

2.6. ИРГЭДИЙН САНАЛ, ГОМДЛЫГ АВАХ, СОНСОХ МЕХАНИЗМТАЙ ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



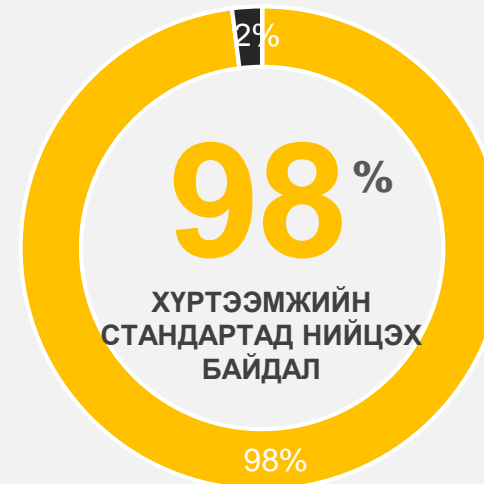
B6. Танай байгууллагад цахим үйлчилгээний хэрэглэгчийн интерфэйс (хэрэглэгчтэй харилцах хэсэг)-ийг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчдийн санал гомдлыг авах, үр дүнг эргэн мэдээлэх тогтолцоо байгаа юу?



Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



B6.1. Хэрэв тийм бол хэрэглэгчээс ирсэн санал хүсэлт, гомдол зэргийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар эргэн мэдээлдэг үү?

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар /User-Centered Design/

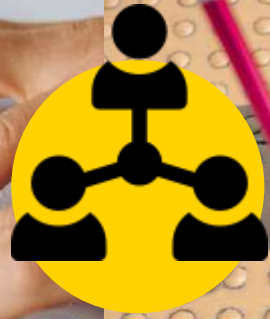
Үзүүлэлтүүд	Гол тулгамдаж буй асуудлууд /Мэргэжилтнүүдийн ярилцлагаас/
1. Хэрэглэгч төвтэй загварт суурилсан эсэх	<ul style="list-style-type: none"> • Үйлчилгээний төрлөөс хамаардаг.
2. Шинэ цахим үйлчилгээг загварчлах, турших, ашиглахад хэрэглэгчдийг оролцуулдаг эсэх	<ul style="list-style-type: none"> • Үйлчилгээний төрлөөс хамаарч иргэдийг оролцуулдаг • Хэрэглэгчийг зөв ялгаж ангилахад судалгаа, бүртгэл байхгүй. Иргэдийн мэдээлэлгүй байдал, мэдээлэл түгээх, программ ашиглах ур чадварыг эхлээд нэмэгдүүлэх • Хэрэглэгчийн цахим системд нэвтрэх мэдлэг дутмаг байна. Жишээ нь ХУР, ДАН системтэй холбогдож чадахгүй. • Иргэдийн мэдлэгийн талаар судалгааны мэдээлэл боловсруулах хэрэгцээтэй.
3. Олон нийтэд чиглэсэн маркетингийн төлөвлөгөөтэй эсэх	<ul style="list-style-type: none"> • Цахим үйлчилгээний талаарх мэдээлэл сурталчилгааг агентлагууд сошиал, олон нийтийн сүлжээгээр дамжуулан хүргэдэг. Энэхүү мэдээлэл сурталчилгааны контентыг бүтээхэд дотоод ажилтнуудын хүний нөөц хүрэлцээгүй, хэрэглэгчдэд хүргэх мэдээлэл ойлгомжгүй, чанаргүй хийгддэг ба мэргэжлийн байгууллагатай хамтран ажиллаж сурталчилгааны мэдээлэл хүргэхэд санхүүгийн бэрхшээл тулгардаг. Мөн зорилтот хэрэглэгчдэд хүргэхэд хаяг, бүртгэлийн мэдээлэл зөрүүтэй байх асуудал тулгардаг. Цахим үйлчилгээний хэрэглээг сурталчлах маркетингийн төлөвлөгөөг хэрэглэгчдэд нээлттэй хаалганы өдөрлөг зохион байгуулах, телевизийн сувгаар, аян явуулах гэх мэтээр хүргэдэг ч үүнд иргэдийн оролцоо сул, мөн иргэдийн ялгаатай бүлэгт зориулсан үйл ажиллагаа байдаггүй. • Цахим үйлчилгээний талаарх мэдээлэл сурталчилгааг агентлагууд сошиал, олон нийтийн сүлжээгээр дамжуулан хүргэхэд олон нийтийн сүлжээ, утас, ERP систем, хэвлэл мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажилладаг ч үүнд төсвийн асуудал хязгаарлалт болдог. Иргэдэд олон нийтийн сүлжээ хамгийн үр өгөөжтэй. Иймд төрийн цахим үйлчилгээний мэдээллийг олон нийтийн сүлжээгээр авахад дата шаардахгүй болгох саналтай байна. • Иргэдэд сургалттай холбоотой дүрстэй мэдээ хүргэхэд хүний нөөц, техник хэрэгсэл хангалтгүй. • Иргэдэд цахим үйлчилгээ үзүүлэхээр бэлтгэсэн ч иргэдийн оролцоо сул
4. Маркетингийн төлөвлөгөө нь нийслэлийн бодлоготой уялдаж байдал	<ul style="list-style-type: none"> • Цахим үйлчилгээний хэрэглээг сурталчлах маркетингийн төлөвлөгөө НЗДТГ-с нэгдсэн төлөвлөгөөгөөр хийгддэг тул нийслэлийн бодлоготойгоо уялдаж. • Иргэд болон аж ахуй нэгжүүд тусгай зөвшөөрөл гэх мэт хүргэж буй мэдээллийн талаар хангалттай мэдээлэл авч чаддаггүй. Нийслэлийн хэрэгжүүлэгч агентлагууд өөр өөрсдийн цахим сувгаар мэдээллээ цацдаг нь энэхүү байдал үүсэхэд нөлөөлдөг тул мэдээллийн нэгдсэн сувагтай болохыг дэмжиж байна.
5. Цахим үйлчилгээний хүртээмжийн хувьд олон талын бүлгийг хамарч чаддаг эсэх	<ul style="list-style-type: none"> • Хэрэглэгчийн бүртгэл, мэдээлэл хангалтгүй байдаг тул ялгаатай бүлэг гэж тодорхойлоход хүндрэлтэй, үүнээс үүдэн ААН, иргэд гэсэн 2 л ангилалтай үйлчилгээ үзүүлдэг байна.
6. Иргэдийн санал, гомдлыг авах, сонсох механизмтай эсэх	<ul style="list-style-type: none"> • Цахим үйлчилгээний хэрэглэгчийн интерфейс (хэрэглэгчтэй харилцах хэсэг)-ийг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчдийн санал гомдлыг авах, үр дүнг эргэн мэдээлэх тогтолцоонд хүний нөөц дутмаг. Байгууллагад ирж буй гомдол албан хаагчдын ур чадвартай холбоотой байдаг. • Иргэдийн эргэн холбогдох хаяг тодорхой биш, зөвхөн утсаар эргэн мэдээлэх шаардлага үүсдэг. Ингэхэд тухайн гомдол гаргасан хүн утсаа авахгүй байх зэрэг нь хүндрэлтэй. Энэхүү асуудлыг шийдэх арга замыг • Хүний нөөц- Ухаалаг байдлаар иргэдэд санал, гомдол шийдвэрлэсэн тухай эргэн мэдээлэх цахим багц, үйлчилгээ бий болгох, албан хаагчдыг ур чадварыг нэмэгдүүлэх • Иргэдийн хариуцлагыг нэмэгдүүлэх • Санал гомдлыг цаасан, цахим, лавлах, биечлэн байдлаар авдаг. • Эргээд шийдвэрлэлийг мэдээлэхэд иргэдийн холбогдох хаяг тодорхойгүй, тоохгүй орхих асуудал гардаг • Мөн зөвхөн нэг байгууллагатай холбоотой бус, 2 буюу түүнээс олон байгууллагаар мэдээлэл цуглуулах, хамтран ажиллах шат дамжлага бүхий санал, гомдол ирэх тохиолдолд иргэд хаана, ямар шатанд ирээд тухайн гомдол шийдэгдэхгүй байгаа эсэхийг хянах боломжгүй байдаг. Иймд хамтран ажиллах ёстой байгууллагууд төрийн үйлчилгээний санал, гомдлын шийдвэрлэлтийг эргэн мэдээлэх, иргэнд мэдээгдэх боломжтой нэгдсэн систем хөгжүүлэх нь төрийн үйлчилгээний алба болон иргэдэд учрах хүндрэлийг бууруулах давуу талтай юм. Ингэхэд төрийн үйлчилгээний нэгдсэн бүртгэл, мэдээллийн систем, түүнийг байнга шинэчлэх дэд бүтэж шаардлагатай. Нөгөө талдаа иргэдийн цахим үйлчилгээний мэдлэг, чадварыг нэмэгдүүлэх асуудал. • Тухайн байгууллагын алба хаагч өргөдөл гэдэг ач холбогдол өгдөггүй. Байгууллагууд иргэдийн санал гомдолд бүрэн гүйцэт хариу өгдөггүй. Үүнээс үүдэн НҮНТ дээр гомдол овоордог. • Дижитал ур чадвар- Өргөдлөөр хүмүүс хүсэж байгаа асуудлаа оновчтой тодорхойлж чаддаггүй.



Манай байгууллага хийх юмаа хийчихлээ гэхэд өөр байгууллага дээр очоод тухайн асуудал нь гацчихдаг. Тиймээс систем дээр үйл явц, процесс нь иргэд, хэрэглэгчдэд ил тод харагддаг баймаар байгаа юм. Тэгэхгүй болохоор магадгүй 4-5 байгууллагын оролцоотой шийдвэрлэх асуудал байлаа гэхэд анх манай байгууллага дээр цохогдож ирээд манайх байгууллагынхаа зүгээс хийх ёстой зүйлээ хийчхээд хаагаад явуулчихдаг. Гэтэл бусад байгууллага дээрээ очоод шийдэгдэхгүйгээр тухайн иргэний өргөдөл гомдол хаагдчихдаг. Энэ их сөрөг тогтолцоо. Иргэдийн ирсэн гомдолд бид энэ асуудлыг чинь судлаад холбогдох байгууллагуудад нь мэдэгдлээ л гэдэг хариу өгдөг. Гэтэл мэргэжлийн хяналт гэх мэт холбогдох байгууллагын тухайд очиж ажиллана, дүгнэлт гаргана гэж түүхэнд байхгүй. Ингэхээр иргэдийн сэтгэл ханамж ямар байх нь ойлгомжтой шүү дээ. Бүх асуудал манайх дээр ирээд яг тухайн асуудлыг шийдэх ёстой газрууд нь “сул яваад” байгаа юм. Энэ бол нэн тэргүүнд шийдвэрлэх ёстой маш чухал асуудал. Үүнийг шийдэхгүйгээр иргэдтэй харилцах цахим систем хэзээ ч хөгжихгүй. Учир нь асуудлыг дангаараа шийддэг нийслэлийн төр захиргааны байгууллага гэж бараг л байхгүй. Байгууллагууд хоорондоо харилцаа холбоо сайтай байх, мөн иргэдэд тухайн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явц нь ил тод байх хэрэгтэй.

Судалгаанд оролцогчийн ярилцлагаас

ХЭРЭГЛЭГЧ ТӨВТЭЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭ



ХЭРЭГЛЭГЧ ТӨВТЭЙ ЗАГВАРТ СУУРИЛАХ



Хэрэглэгч төвтэй загварт суурилах

- Төрийн цахим үйлчилгээг загварчлах, төлөвлөхдөө хэрэглэгч төвтэй загварт суурилахын ач тус, үр нөлөөг шийдвэр гаргагч нарт ойлгуулах хэрэгтэй. Дараа нь олон улсын стандартыг судалж, үйл ажиллагаагаа загварчлахад хэрэглэгч төвтэй загварт суурилж хэвших хэрэгтэй.



Хэрэглэгч төвтэй загварын үндсэн шалгуур үзүүлэлтүүдийг хангаж ажиллах

- Хэрэглэгч төвтэй загварыг боловсруулахад ил тод, мэдээллийн хүртээмжтэй, бизнесийн орчинд ээлтэй, иргэдийн олон талт бүлэг (*хөгжлийн бэрхшээл, орлогын түвшин, оршин суугаа газар, хүйс эм*)-ийг хамарсан байх зэрэг үндсэн шалгуур үзүүлэлтүүдийг хангаж буй эсэхэд анхаарах хэрэгтэй.



Хэрэглэгчийн хэрэгцээг тодорхойлоход олон талын оролцоог хангах

- Хэрэглэгчийн цахим үйлчилгээний хэрэгцээг тодорхойлоход иргэд, ТББ, хувийн хэвшил, ОУ-ын байгууллагыг оролцуулж загварчлах нь оновчтой, үр дүнтэй байна.



Иргэдэд мэдээлэл хүргэх нэгдсэн бодлого, цогц хөтөлбөр боловсруулах

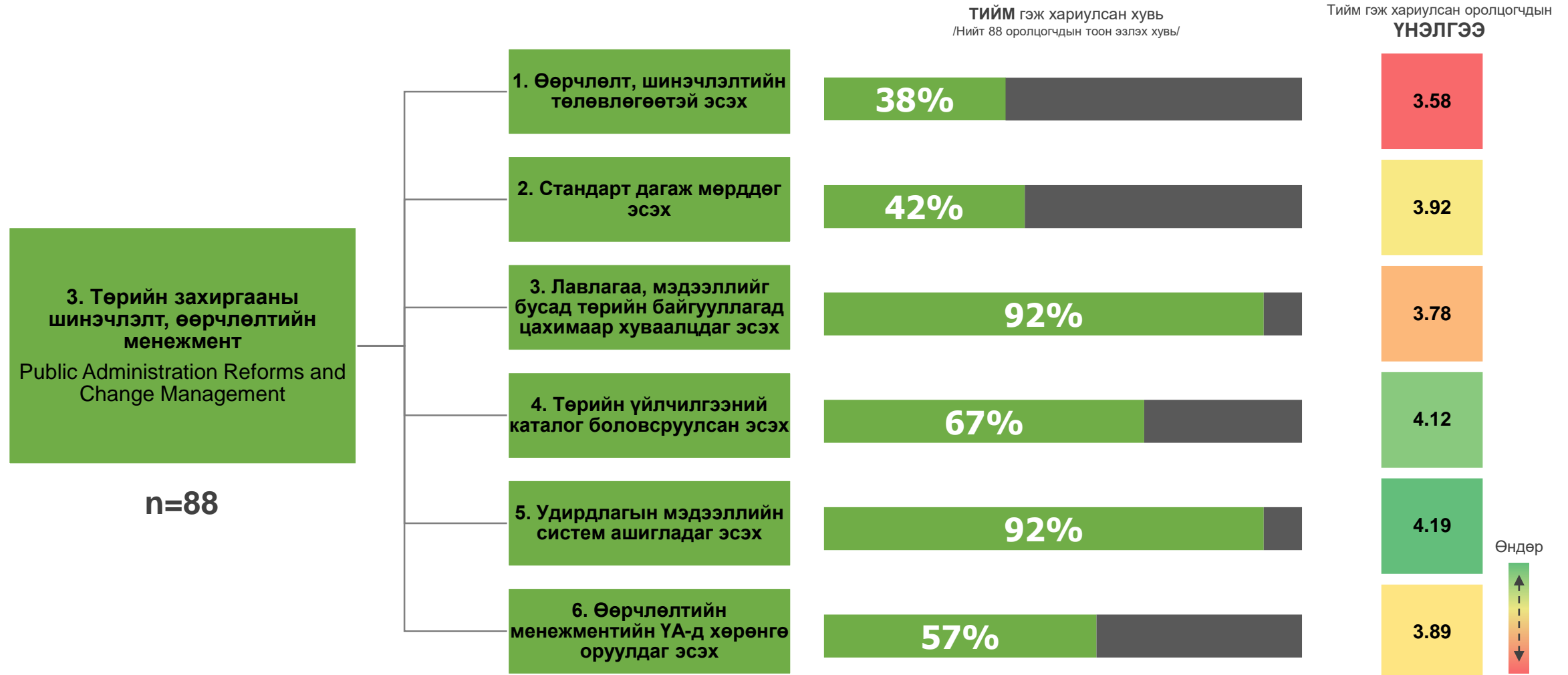
- Төрийн цахим үйлчилгээний талаарх мэдлэг мэдээллийг олон төрлийн сувгаар цацахаас гадна мэдээлэл сурталчилгааны нэгдсэн, цогц бодлогоор хэрэгжүүлэх хэрэгтэй.

2. Хэрэглэгч төвтэй загвар Бүлгийн дүгнэлт

- Хэрэглэгч төвтэй загварт суурилах, ингэхдээ дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Иргэдийн хувь хүний онцлогийг тусгах;*
 - *Бизнес эрхлэгчдэд ээлтэй орчин бүрдүүлэх;*
 - *Мэдээллийн хүртээмжтэй байдлыг нэмэгдүүлэх;*
 - *Ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх;*
- Шинээр нэвтрүүлж буй цахим үйлчилгээг загварчлах, турших, ашиглахад хэрэглэгчдийг оролцуулах, дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Онлайн хэрэглэгчийн интерфэйс (хэрэглэгчтэй харилцах хэсэг)-ийг сайжруулах, хэрэглэгчдийн санал гомдлыг авах, сонсох процесс, механизмыг тодорхойлох;*
 - *Хэрэглэгчдийн санал хүсэлтийг төрийн захиргааны шинэчлэл, өөрчлөлтийн менежментэд тусгах;*
- Цахим үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэхийн тулд олон талын бүлэг (байршил, холбоо харилцааны хүртээмж, хүйс, ур чадвар, төлбөрийн чадвар, хөгжлийн бэрхшээл, тусгай хэрэгцээт бүлэг гэх мэт)-ийг хамрах;
 - *Цахим үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын стандартад нийцүүлэх, тухайлбал, веб хуудсанд хандахад хялбар байх (Web Accessibility Initiative-WAI, веб хуудасны контент, мэдээ, мэдээллийн ойлгомжтой байдал, ашиглахад хялбар байдал-Web Content Accessibility Guidelines-WCAG)*
- Тусгай хэрэгцээт иргэдийн хэрэгцээг тодорхойлоход ТББ, хувийн секторыг оролцуулах;
- Маркетингийн төлөвлөгөө нийслэлийн бодлоготой уялдах, ингэхдээ дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Нэгдсэн стратегитай маркетингийн төлөвлөгөөг боловсруулах;*
 - *Олон сувгийн нэгдсэн бодлоготой маркетингийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх (Онлайн портал, гар утас, телевиз гэх мэт);*
 - *Төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглээг боломжтой бүх сувгаар сурталчлах маркетингийн стратеги, төлөвлөгөө боловсруулах.*

3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент Public Administration Reforms and Change Management

Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежментийн 6 үндсэн үзүүлэлтүүдээс **“Өөрчлөлт шинэчлэлтийн төлөвлөгөөтэй”** гэдэг үзүүлэлт хамгийн бага хувьтай бөгөөд хамгийн бага үнэлгээтэй байна.



n=88

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

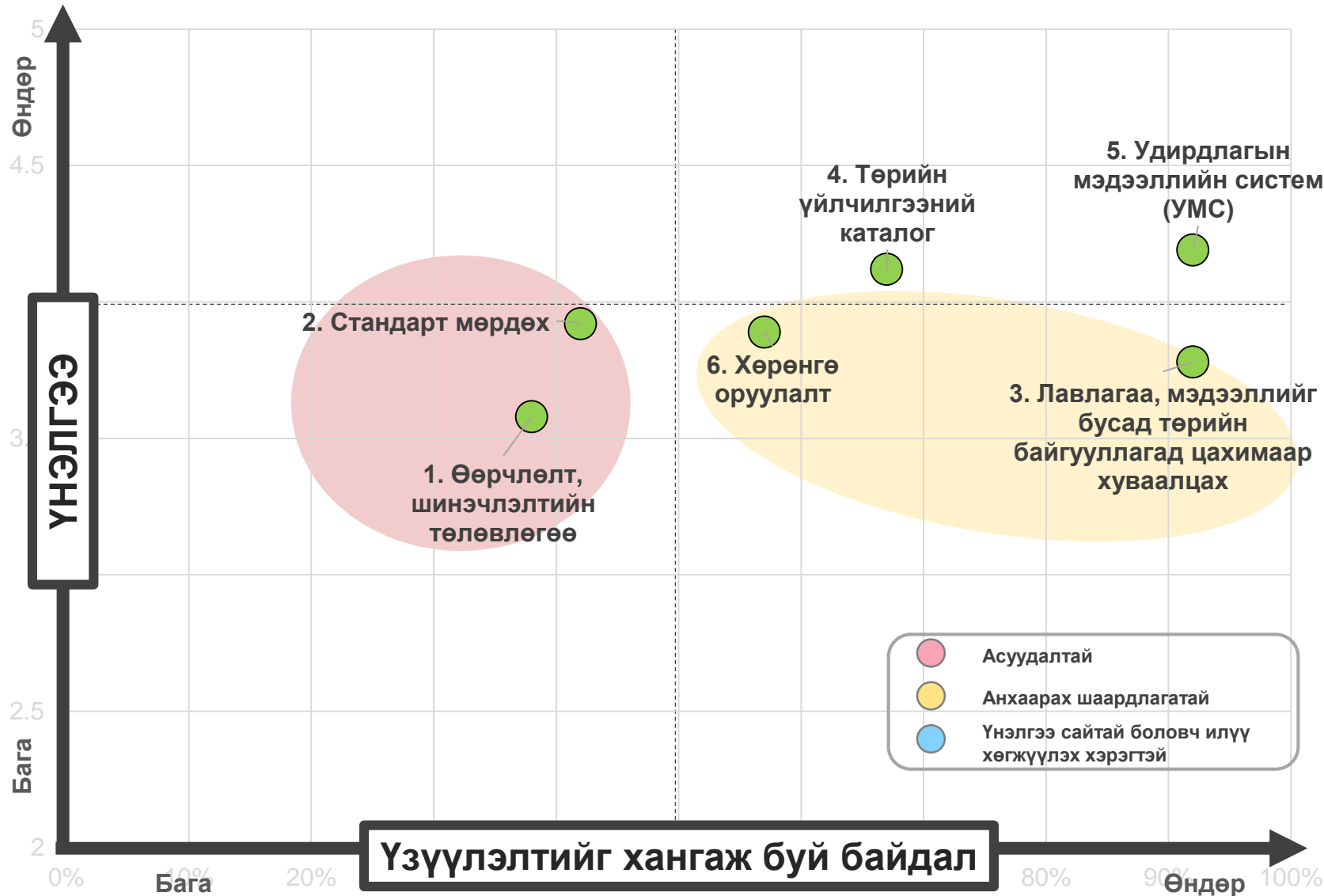
3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент

Public Administration Reforms and Change Management

Үзүүлэлтүүд	Асуулт	Тийм гэж хариулсан тоо	Тийм гэж хариулсан хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Тийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. Өөрчлөлт, шинэчлэлтийн төлөвлөгөөтэй эсэх	С1. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хөтөлбөрийг дэмжих захиргааны шинэчлэлт хийх, шинэ бүтэц бүрэлдэхүүнийг бий болгох төлөвлөгөө байгаа юу?	33	38%	3.58
2. Стандарт дагаж мөрддөг эсэх	С2. Танай байгууллага үйлчилгээгээ хялбаршуулах, дижиталчлах, оновчтой болгоход ямар нэгэн стандартыг дагаж мөрддөг үү? (жишээ нь ISO 9000 стандартыг санал хүсэлтийн механизмд ашиглах гэх мэт)	37	42%	3.92
3. Лавлагаа, мэдээллийг бусад төрийн байгууллагад цахимаар хуваалцдаг эсэх	С3. Танай байгууллага лавлагаа мэдээллийг бусад төрийн байгууллагуудтайгаа цахим хэлбэрээр саадгүй хуваалцдаг уу?	81	92%	3.78
4. Төрийн үйлчилгээний каталог боловсруулсан эсэх	С4. Танай байгууллагын зүгээс үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний каталогийг боловсруулсан уу? (Жишээ нь, үйлчилгээний тодорхойлолт, хэрэгжилтийн шаардлага, холбогдох алба хэлтэс, холбогдох маягт, хугацаа, хураамж гм)	59	67%	4.12
5. Удирдлагын мэдээллийн систем ашигладаг эсэх	С5. Танай байгууллага үйл ажиллагаандаа ямар нэгэн удирдлагын мэдээллийн систем (УМС) ашиглаж байгаа юу?	81	92%	4.19
6. Өөрчлөлтийн менежментийн ҮА-д хөрөнгө оруулдаг эсэх	С6. Танай байгууллага цахим шилжилтэд чиглэсэн өөрчлөлтийн менежментийн ажилд хөрөнгө оруулдаг уу?	50	57%	3.89

n=88

3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент Public Administration Reforms and Change Management

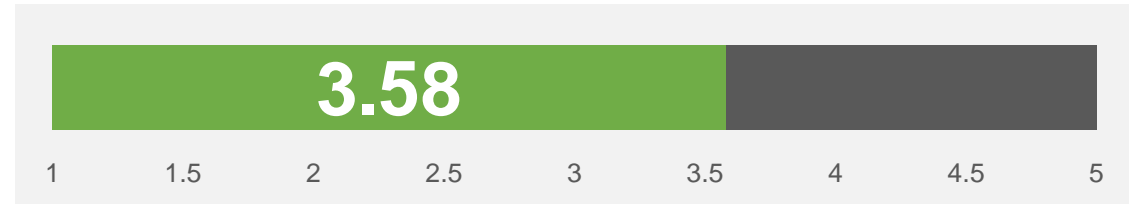


Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежментийн үзүүлэлтүүдээс хамгийн гол үзүүлэлт болох “**Өөрчлөлт шинэчлэлтийн төлөвлөгөө**”-тэй эсэх гэсэн шалгуур үзүүлэлтийг хангаж буй байдал, мөн түүний үнэлгээ маш муу байна. Мөн байгууллагын үйлчилгээг хялбаршуулах, оновчтой болгох ямар нэгэн стандартыг дагаж мөрдөх байдал бага байна.

Хөрөнгө оруулалт, лавлагаа мэдээллийг бусад төрийн байгууллагад цахимаар хуваалцах зэрэг үзүүлэлтүүдийн хэрэгжиж буй хувь өндөртэй боловч үнэлгээ нь дунджаас бага байна.

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

3.1. ӨӨРЧЛӨЛТ, ШИНЭЧЛЭЛТИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨТЭЙ ЭСЭХ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

S1. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хөтөлбөрийг дэмжих захиргааны шинэчлэлт хийх, шинэ бүтэц бүрэлдэхүүнийг бий болгох төлөвлөгөө байгаа юу?

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



S1.1. Хэрэв Тийм бол энэхүү төлөвлөгөөг албан ёсоор баталж, хэрэгжүүлж эхэлсэн үү?

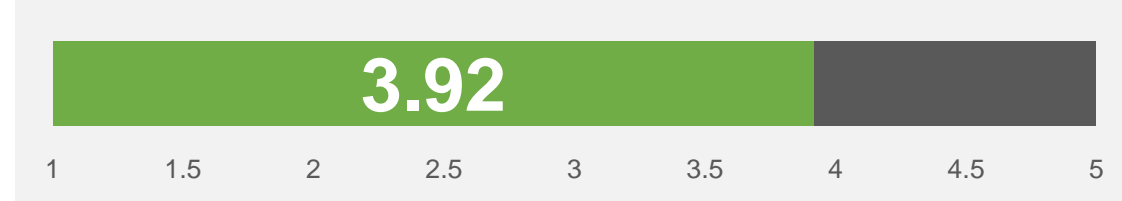
3.2. СТАНДАРТ ДАГАЖ МӨРДДӨГ ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

C2. Танай байгууллага үйлчилгээгээ хялбаршуулах, дижиталчлах, оновчтой болгоход ямар нэгэн стандартыг дагаж мөрддөг үү? (жишээ нь ISO 9000 стандартыг санал хүсэлтийн механизмд ашиглах гэх мэт)



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



C2.1. Хэрэв Тийм бол үйлчилгээний чанарыг сайжруулах ямар нэгэн мониторингийн тогтолцоо байгаа юу?

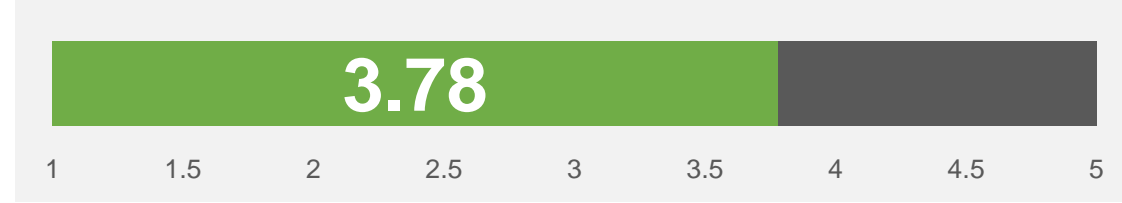
3.3. ЛАВЛАГАА, МЭДЭЭЛЛИЙГ БУСАД ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ЦАХИМААР ХУВААЛЦДАГ ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй

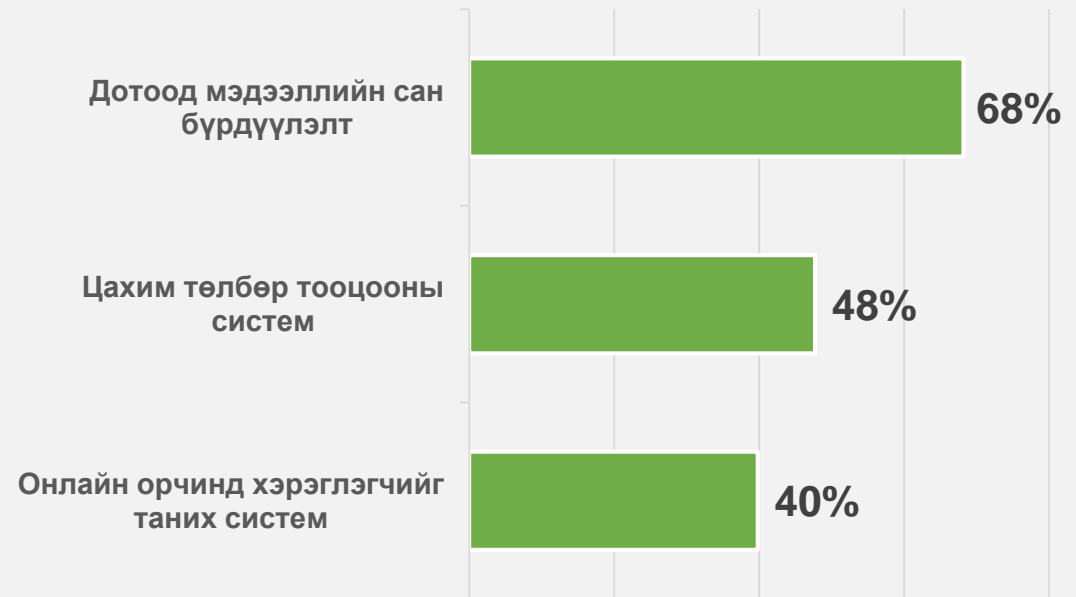


Үүнээс:

С3. Танай байгууллага лавлагаа мэдээллийг бусад төрийн байгууллагуудтайгаа цахим хэлбэрээр саадгүй хуваалцдаг уу?



МЭДЭЭЛЭЛ СОЛИЛЦООНД ШААРДЛАГАТАЙ ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ХАНГАЖ БУЙ БАЙДАЛ



С3.2.1 Хэрэв тийм бол, Мэдээлэл солилцоонд шаардлагатай дараах асуудлыг шийдвэрлэж, нэвтрүүлсэн үү?

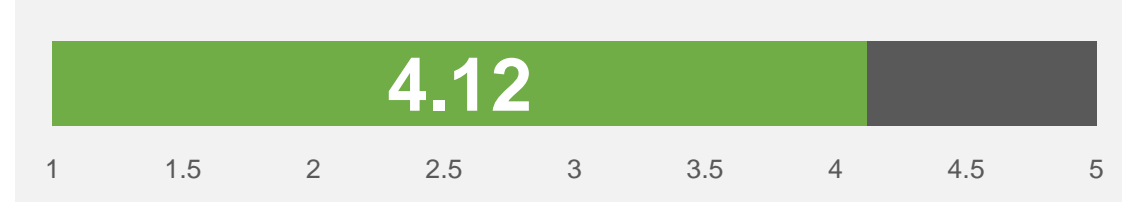
3.4. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ КАТАЛОГ БОЛОВСРУУЛСАН ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

С4. Танай байгууллагын зүгээс үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний каталогийг боловсруулсан уу? (Жишээ нь, үйлчилгээний тодорхойлолт, хэрэгжилтийн шаардлага, холбогдох алба хэлтэс, холбогдох маягт, хугацаа, хураамж гм)



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

■ Тийм ■ Үгүй



С4.1. Хэрэв Тийм бол үйлчилгээ бүрийн тодорхойлолт, тавигдах шаардлага, бүрдүүлэх материал зэргийг тодорхойлсон уу?

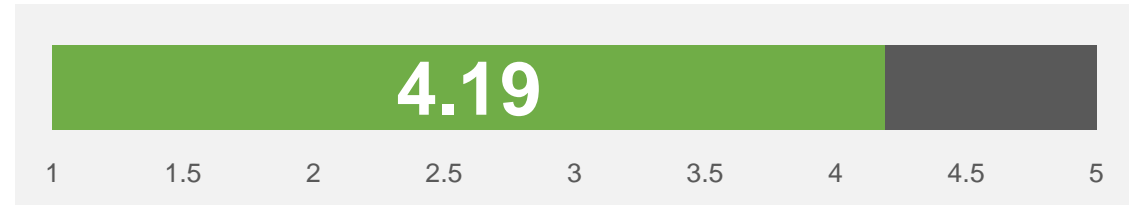
3.5. УДИРДЛАГЫН МЭДЭЭЛЛИЙН СИСТЕМ АШИГЛАДАГ ЭСЭХ

■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



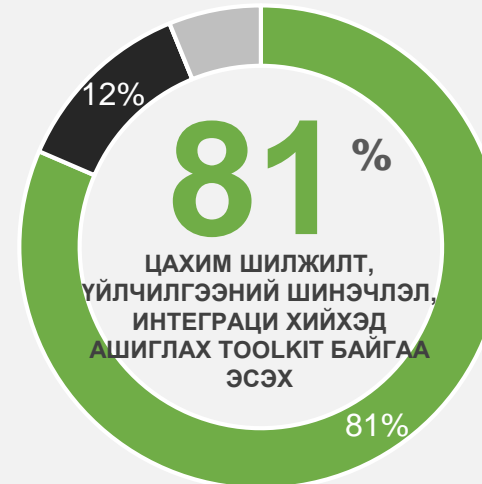
Үүнээс:

С5. Танай байгууллага үйл ажиллагаандаа ямар нэгэн удирдлагын мэдээллийн систем (УМС) ашиглаж байгаа юу?



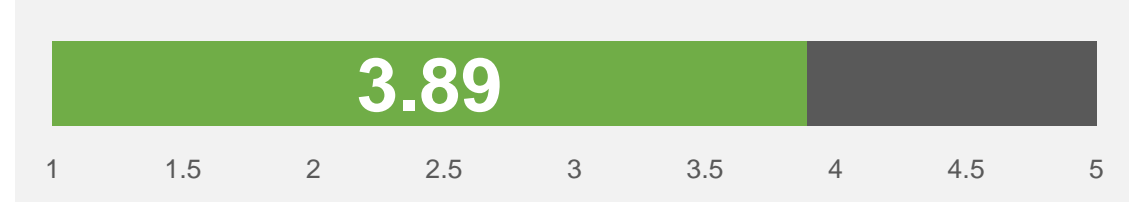
ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

■ Тийм ■ Үгүй



С5.1. Хэрэв тийм бол, цахим шилжилт, үйлчилгээний шинэчлэл, интеграци хийхэд ашиглах үйлчилгээний өөрчлөлтийн хэрэгсэл (toolkit) байна уу?

3.6. ӨӨРЧЛӨЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮА-Д ХӨРӨНГӨ ОРУУЛДАГ ЭСЭХ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Хамааралгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

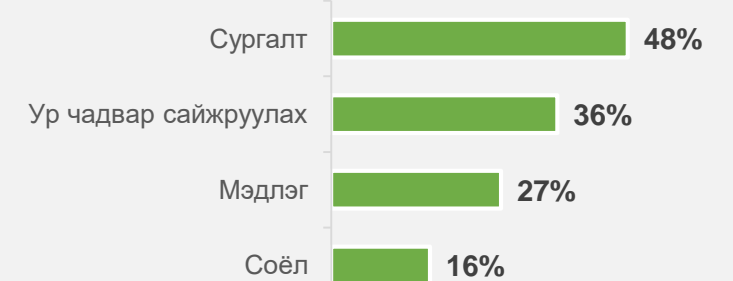


С6. Танай байгууллага цахим шилжилтэд чиглэсэн өөрчлөлтийн менежментийн ажилд хөрөнгө оруулдаг уу?



С6.2. Хэрэв Тийм бол, Цахим шилжилтэд чиглэсэн өөрчлөлтийн менежментийн үйл ажиллагааг хариуцсан алба/хэлтэс/нэгж/албан хаагч байгаа юу?

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

С6.1. Хэрэв Тийм бол, Ямар үйл ажиллагаанд хөрөнгө оруулдаг вэ?



БУСАД



ӨӨРЧЛӨЛТ, ШИНЭЧЛЭЛТИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОВСРУУЛЖ, АЛБАН ЁСООР БАТАЛЖ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ



ӨӨРЧЛӨЛТ, ШИНЭЧЛЭЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ТАЛААРХ ОЙЛГОЛТЫГ ОЛГОХ

Цахим шилжилтийн өөрчлөлт, шинэчлэлтийн менежментийн талаарх ойлголтыг албан хаагч, удирдлагуудад эхлээд олгох хэрэгтэй.



ӨӨРЧЛӨЛТ, ШИНЭЧЛЭЛТИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОВСРУУЛАХ

Цахим шилжилтийн хөтөлбөрийг дэмжих захиргааны шинэчлэлт хийх, шинэ бүтэц бүрэлдэхүүнийг бий болгох төлөвлөгөө боловсруулсан байдал хангалтгүй байна.



ӨӨРЧЛӨЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ АЛБАН ЁСООР БАТАЛЖ, ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ

Өөрчлөлт, шинэчлэлтийн төлөвлөгөө боловсруулсан ч албан ёсоор баталж, хэрэгжүүлж буй байдал бага хувьтай байна. Иймд эдгээр үзүүлэлтүүд дээр анхаарах шаардлагатай.



ОЛОН УЛСЫН СТАНДАРТЫГ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНДАА НЭВТРҮҮЛЭХ



СТАНДАРТ ДАГАЖ МӨРДӨХ

Нийслэлийн агентлагууд үйлчилгээгээ хялбаршуулах, дижиталчлах, оновчтой болгоход ямар нэгэн стандартыг дагаж мөрддөг байгууллага цөөн байна. Жишээ нь ISO 9000 стандартыг санал хүсэлтийн механизмд ашиглах гэх мэт олон улсын стандартуудыг үйл ажиллагаандаа ашиглах байдлыг өргөн хүрээтэй хийх хэрэгтэй.



МОНИТОРИНГ ТОГТОЛЦООГ НЭВТРҮҮЛЭХ

Стандартыг нэвтрүүлж, мөн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах мониторинг тогтолцоог давхар нэвтрүүлэх хэрэгтэй.



ӨӨРЧЛӨЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАХ



ӨӨРЧЛӨЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮА-Д ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТЫГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

Цахим шилжилтэд чиглэсэн өөрчлөлтийн менежментийн ажилд хөрөнгө оруулдаг байгууллагын эзлэх хувь 57 хувьтай буюу хангалттай өндөр түвшинд биш байна.



ӨӨРЧЛӨЛТИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН СОЁЛ, МЭДЛЭГТ ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАХ

Өөрчлөлтийн менежментийн үйл ажиллагаанд хөрөнгө оруулахад шинэ соёл бүрдүүлэх, өөрчлөлтийн менежментийн талаарх ойлголт, мэдлэгийг олгоход анхаарах шаардлагатай байна.

3. Төрийн захиргааны шинэчлэлт, өөрчлөлтийн менежмент Бүлгийн дүгнэлт

- Цахим шилжилтийн хөтөлбөрийг дэмжих захиргааны шинэчлэлт хийх, шинэ бүтэц бүрэлдэхүүнийг бий болгох төлөвлөгөө боловсруулах, мөрдлөг болгож ажиллах:
 - Төлөвлөгөөг албан ёсоор баталж, хэрэгжүүлэх;
 - Бүтээмжийг нэмэгдүүлэх, цаг тухай бүрд нь (*just-in-time*) хариу өгөх, эргэх холбоо бий болгох чадварыг сайжруулах, хяналтын самбар (*Dashboard*)-аар дамжуулан үр дүнг мэдээлэх;
- Байгууллага үйлчилгээгээ хялбаршуулах, дижиталчлах, оновчтой болгоход ямар нэгэн стандартыг дагаж мөрдөх байдал (*жишээ нь ISO 9000 стандартыг санал хүсэлтийн механизмд ашиглах, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах мониторингийн систем ашиглах гэх мэт*);
- Цахим шилжилтэд чиглэсэн өөрчлөлтийн менежментийн ажилд хөрөнгө оруулах, ингэхдээ дараах чиглэлүүдэд илүү анхаарах, үүнд:
 - Соёл, мэдлэг, ур чадвар сайжруулах үйл ажиллагаанд хөрөнгө оруулалт хийх.

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

Чадамж, соёл ба ур чадварын үнэлгээний 7 үндсэн үзүүлэлтүүдээс **хүний нөөцийг бүрдүүлэх байдал**, тэдгээрийн ур чадвар, мөн дотоодын **хувийн байгууллагаар төсөл гүйцэтгүүлэх боломж**, хувийн байгууллагын **гүйцэтгэл** зэрэгт өгсөн үнэлгээ хамгийн бага байна.



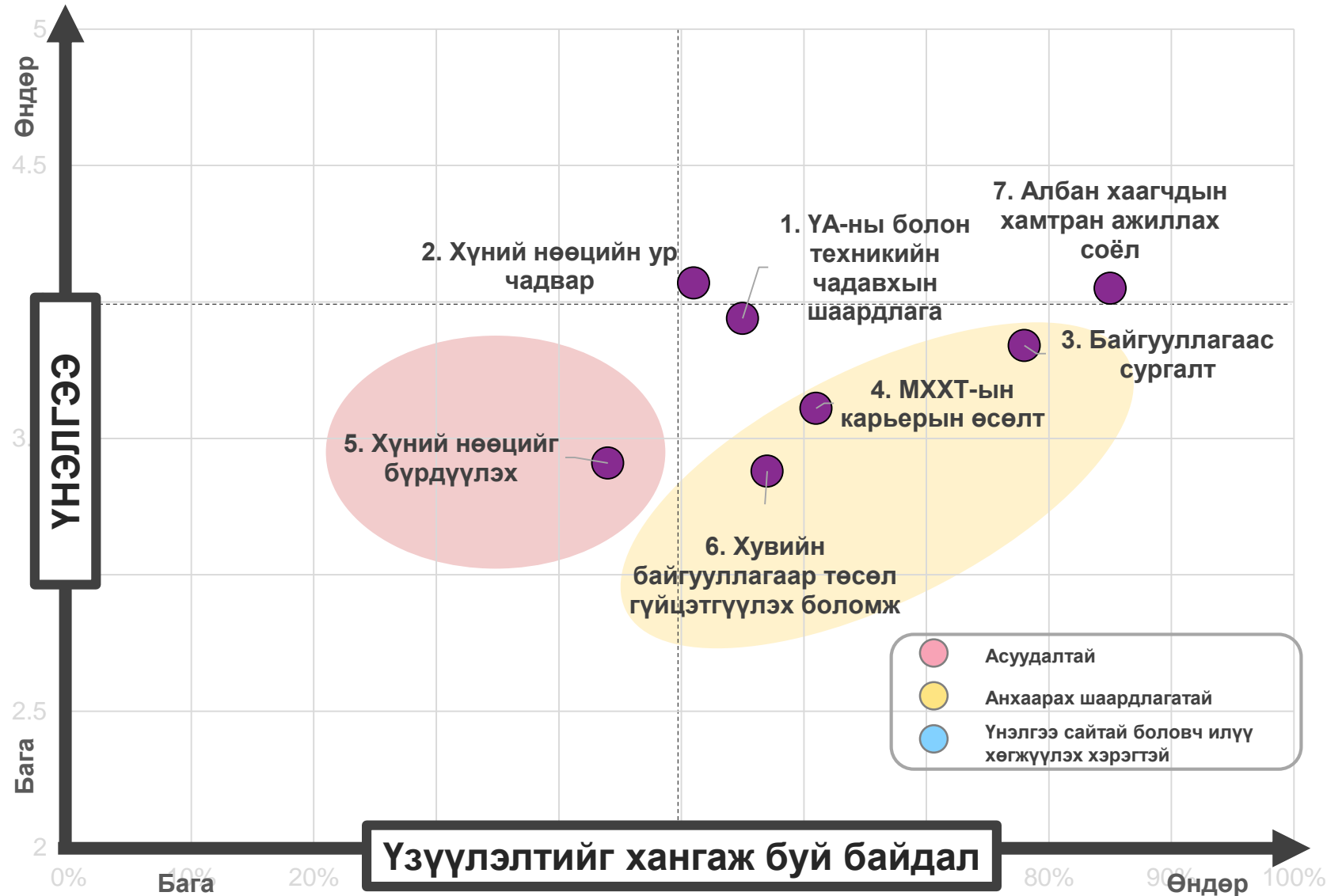
Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

Үзүүлэлт	Асуулт	Тийм гэсэн хариултын тоо	Нийт оролцогчдын дүнд эзлэх хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Тийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. ҮА-ны болон техникийн чадавхын шаардлагыг тодорхойлсон эсэх	D1. Танай байгууллага цахим шилжилтэд шаардлагатай үйл ажиллагааны болон техникийн чадавхын шаардлагыг тодорхойлсон уу?	48	55%	3.94
2. Хүний нөөцийн ур чадвар хангалттай эсэх	D2. Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийг хэрэгжүүлэхэд танай байгууллагын нийт ажилчдын ур чадвар, мэргэшсэн байдал, хангалттай түвшинд байна уу?	45	51%	4.07
3. Байгууллагаас сургалт зохион байгуулдаг эсэх	D3. Танай байгууллагын хувьд цахим мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэх, олгох сургалт зохион байгуулдаг уу?	69	78%	3.84
4. МХХТ-ын албан хаагчдын карьерын өсөлт шударга, нээлттэй эсэх	D4. Танай байгууллагын хувьд техник, технологийн мэдлэг, ур чадвартай төрийн албан хаагчдын карьерын өсөлт шударга, нээлттэй явагддаг уу?	54	61%	3.61
5. Цахим шилжилтийн төслүүдэд хүний нөөцийг бүрдүүлж чаддаг эсэх	D5. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хүрээнд тодорхой төслүүд дээр ажиллах шаардлагатай мэргэжилтнүүдийг бүрдүүлж чадаж байна уу?	39	44%	3.41
6. Дотоодын хувийн байгууллагаар төсөл гүйцэтгүүлэх боломжтой эсэх	D6. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хүрээнд зарим үйлчилгээг (эсвэл үйлчилгээний нэг хэсгийг) дотоодын хувийн хэвшилд шилжүүлэх, гүйцэтгүүлэх боломж байгаа юу?	50	57%	3.38
7. Албан хаагчдын дунд хамтран ажиллах соёл төлөвшсөн эсэх	D7. Танай байгууллагын албан хаагчдын дунд (нийслэлийн хэмжээнд) тодорхой сэдэв эсвэл төсөл дээр хамтран ажиллах, судалгаа хийх соёл төлөвшсөн байдаг уу?	75	85%	4.05

n=88

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

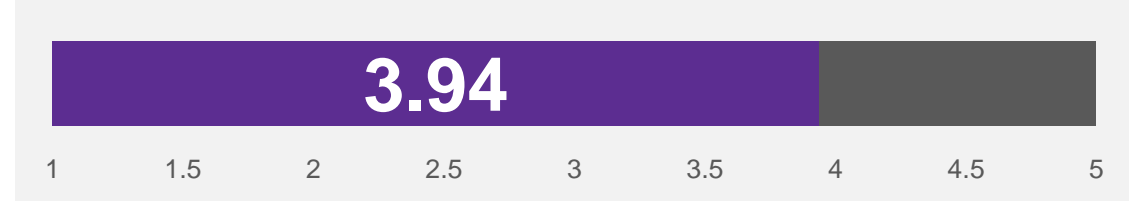


Чадамж, соёл, ур чадварын шалгуур үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ бусад бүлэгтэй харьцуулахад харьцангуй бага байна. Шалгуур үзүүлэлтүүд дундаас “Цахим шилжилтийн төслүүдэд **хүний нөөцийг бүрдүүлэн ажиллах боломж**” хамгийн бага үнэлгээтэй бөгөөд тухайн үзүүлэлтийг хангаж буй байдал бага байна.

Мөн Хувийн байгууллагаар төсөл гүйцэтгүүлэх боломж, МХХТ –ын албан хаагчийн карьерын өсөлтийн шударга, нээлттэй байдал, байгууллагаас МХХТ –ын чиглэлийн сургалт олгох үйл ажиллагаа тодорхой хэмжээнд хийгдэж байгаа хэдий ч үнэлгээний хувьд дунджаас бага байна.

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.1. ҮА-НЫ БОЛОН ТЕХНИКИЙН ЧАДАВХЫН ШААРДЛАГЫГ ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ



D1. Танай байгууллага цахим шилжилтэд шаардлагатай үйл ажиллагааны болон техникийн чадврын шаардлагыг тодорхойлсон уу?

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.2. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН УР ЧАДВАР ХАНГАЛТТАЙ ЭСЭХ



Үүнээс:

D2. Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратегийг хэрэгжүүлэхэд танай байгууллагын нийт ажилчдын ур чадвар, мэргэшсэн байдал, хангалттай түвшинд байна уу?



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

D2.1 Танай байгууллагад дараах чиглэлийн мэргэжилтнүүд байгаа юу? Эсвэл эдгээртэй холбоотой мэдлэг, ур чадвартай ажилтнууд байгаа юу?



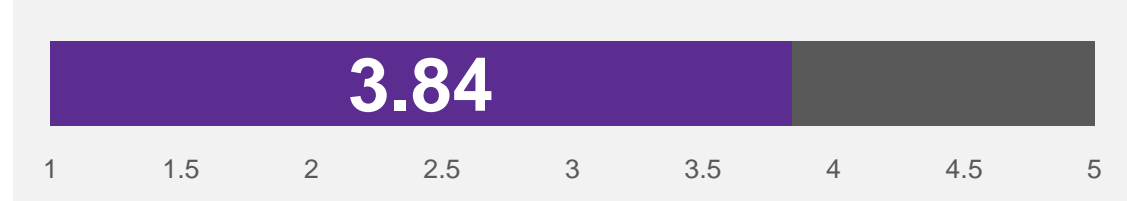
4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.3. БАЙГУУЛЛАГААС СУРГАЛТ ЗОХИОН БАЙГУУЛДАГ ЭСЭХ



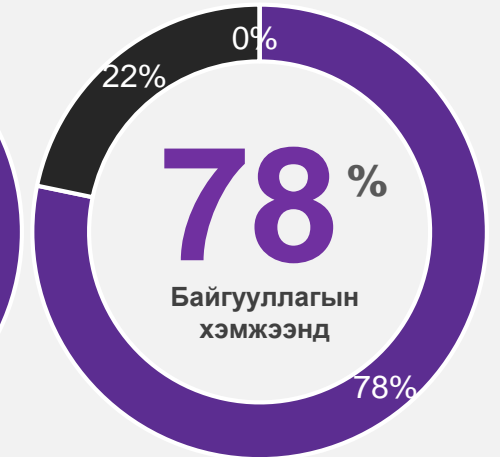
Үүнээс:

D3. Танай байгууллагын хувьд цахим мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэх, мэдлэг олгох сургалт зохион байгуулдаг уу?



D3.1 Ийм сургалтын хөтөлбөрийг хариуцаж, зохион байгуулах нэгж эсвэл хамтран ажилладаг сургалтын байгууллага байгаа юу?

■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй ■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй ■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Төлбөрийн асуудлыг шийдвэрлэх байдлын үнэлгээ



4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.4. МХХТ-ЫН АЛБАН ХААГЧДЫН КАРЬЕРЫН ӨСӨЛТ ШУДАРГА, НЭЭЛТТЭЙ ЭСЭХ



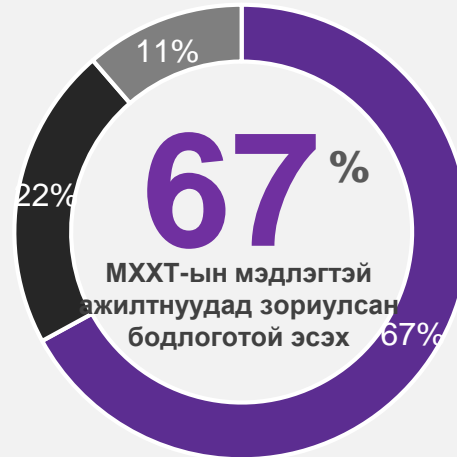
■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

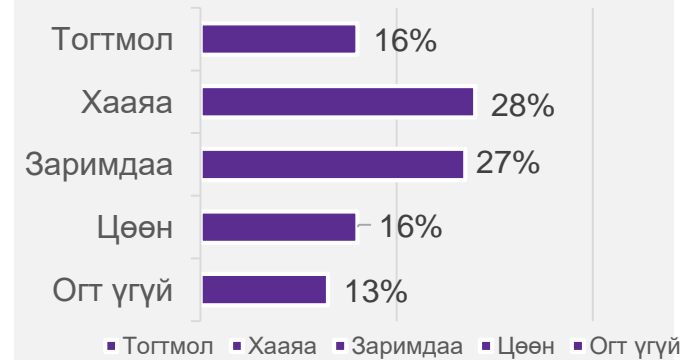
■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



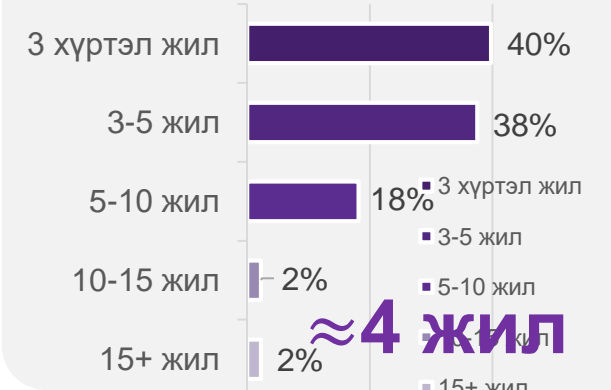
■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



МХХТ-ын мэдлэгтэй ажилтнуудаа хувийн хэвшилд алдах тохиолдол



Ажилтнуудын ажиллах дундаж хугацаа, жилээр



D4. Танай байгууллагын хувьд техник, технологийн мэдлэг, ур чадвартай төрийн албан хаагчдын карьерын өсөлт шударга, нээлттэй явагддаг уу?

D4.1. Техник, технологийн мэдлэг, ур чадвар бүхий ажилтнуудыг тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөл боломжийг хангах бодлого, төлөвлөгөө байгаа юу?

D4.3.1. Цахим шилжилтэд чухал үүрэгтэй, мэдлэг ур чадвартай ажиллах хүчинд зориулсан илүү цалин эсвэл ямар нэгэн мөнгөн болон мөнгөн бус урамшууллын бодлого байгаа юу?

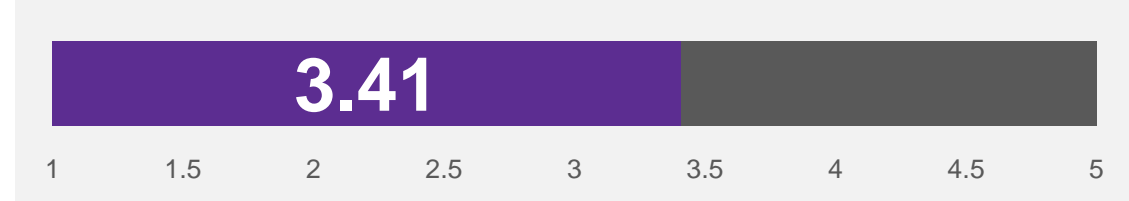
4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.5. ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙН ТӨСЛҮҮДЭД ХҮНИЙ НӨӨЦИЙГ БҮРДҮҮЛЖ ЧАДДАГ ЭСЭХ



Үүнээс:

D5. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хүрээнд тодорхой төслүүд дээр ажиллах шаардлагатай мэргэжилтнүүдийг бүрдүүлж чадаж байна уу?



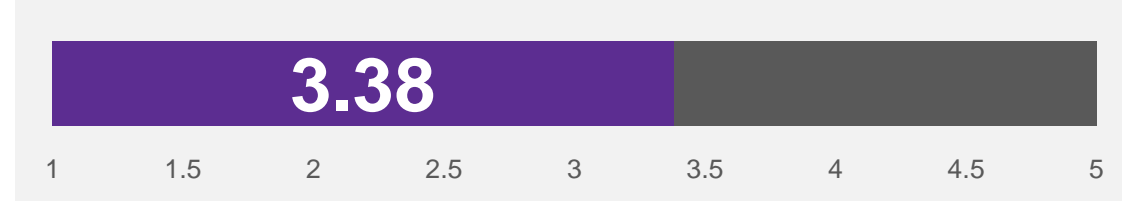
ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

D5.1 Хэрэв тийм бол дээрх мэргэжилтнүүдийг хаанаас шалгаруулан авч байна вэ?

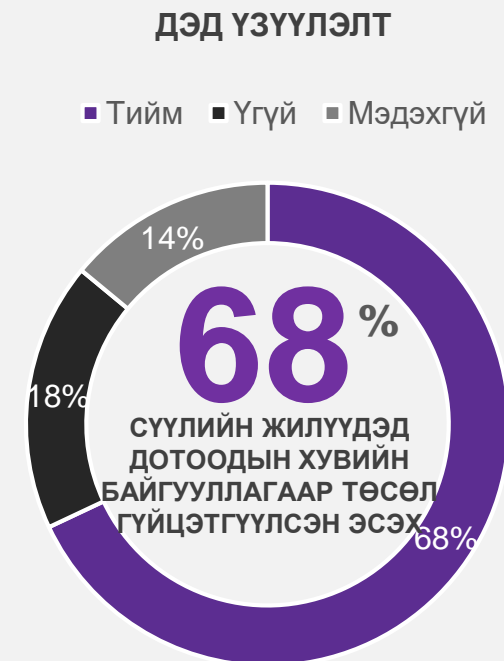


4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.6. ДОТООДЫН ХУВИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ТӨСӨЛ ГҮЙЦЭТГҮҮЛЭХ БОЛОМЖТОЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



D6. Танай байгууллагад цахим шилжилтийн хүрээнд зарим үйлчилгээг (эсвэл үйлчилгээний нэг хэсгийг) дотоодын хувийн хэвшилд шилжүүлэх, гүйцэтгүүлэх боломж байгаа юу?

D6.1. Хэрэв тийм бол сүүлийн жилүүдэд ийм зохицуулалт хийгдсэн үү?

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар /Capabilities, Cultures and Skills/

4.7. АЛБАН ХААГЧДЫН ДУНД ХАМТРАН АЖИЛЛАХ СОЁЛ ТӨЛӨВШСӨН ЭСЭХ



■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



D7. Танай байгууллагын албан хаагчдын дунд (нийслэлийн хэмжээнд) тодорхой сэдэв эсвэл төсөл дээр хамтран ажиллах, судалгаа хийх соёл төлөвшсөн байдаг уу?

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ЧИГЛЭЛД



АЛБАН ХААГЧИЙН ӨСӨЖ, ХӨГЖИХ ТААТАЙ НӨХЦӨЛИЙГ БҮРДҮҮЛЭХ



Чадварлаг мэргэжилтнүүдийг тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөл, боломжийг бүрдүүлэхэд мөнгөн болон мөнгөн бус урамшууллыг нэмэгдүүлэх

- Цалин урамшуулал, карьерын өсөлтийн боломж зэргээс хамааран мэдээллийн технологийн ур чадвартай ажилтнууд хувийн хэвшил рүү орох хандлагатай байна. Иймд эдгээр ур чадвартай албан хаагчдыг мөнгөн болон мөнгөн бус урамшууллаар тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөлийг бүрдүүлэх хэрэгтэй.



Албан хаагчдын карьерын өсөлтийг илүү нээлттэй, тодорхой, шударга болгох

- Техник, технологийн мэдлэг, ур чадвар бүхий ажилтнуудыг тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөл боломжийг хангах бодлого, төлөвлөгөөг боловсруулах, албан хаагчдад нээлттэй болгох, карьерын өсөлтийг шударга, нээлттэй болгох хэрэгтэй.

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ЧИГЛЭЛД



СУРГАЛТЫГ ТӨЛӨВЛӨХ, САЙЖРУУЛАХ, ТӨРӨЛЖҮҮЛЭХ



Албан хаагчдын цахим ур чадварыг сайжруулах сургалтыг чанаржуулах:

- Хүний нөөцийн ур чадварыг нэмэгдүүлэх. Нэн ялангуяа дараах чиглэлийн мэдлэг, ур чадвартай хүний нөөцийг бүрдүүлэх
 - ✓ Технологийн архитектур ба дизайн
 - ✓ Өөрчлөлтийн менежмент
 - ✓ Аппликейшн хөгжүүлэлт ба интеграци
 - ✓ Өгөгдлийн шинжилгээ
 - ✓ Үйлчилгээний шинэчлэл ба нэгдмэл байдал
 - ✓ Цахим хэрэглэгчийн интерфейс
 - ✓ Технологи, дэд бүтцийн хэрэгжилт ба үйл ажиллагаа
 - ✓ Маркетинг ба холбоо харилцаа



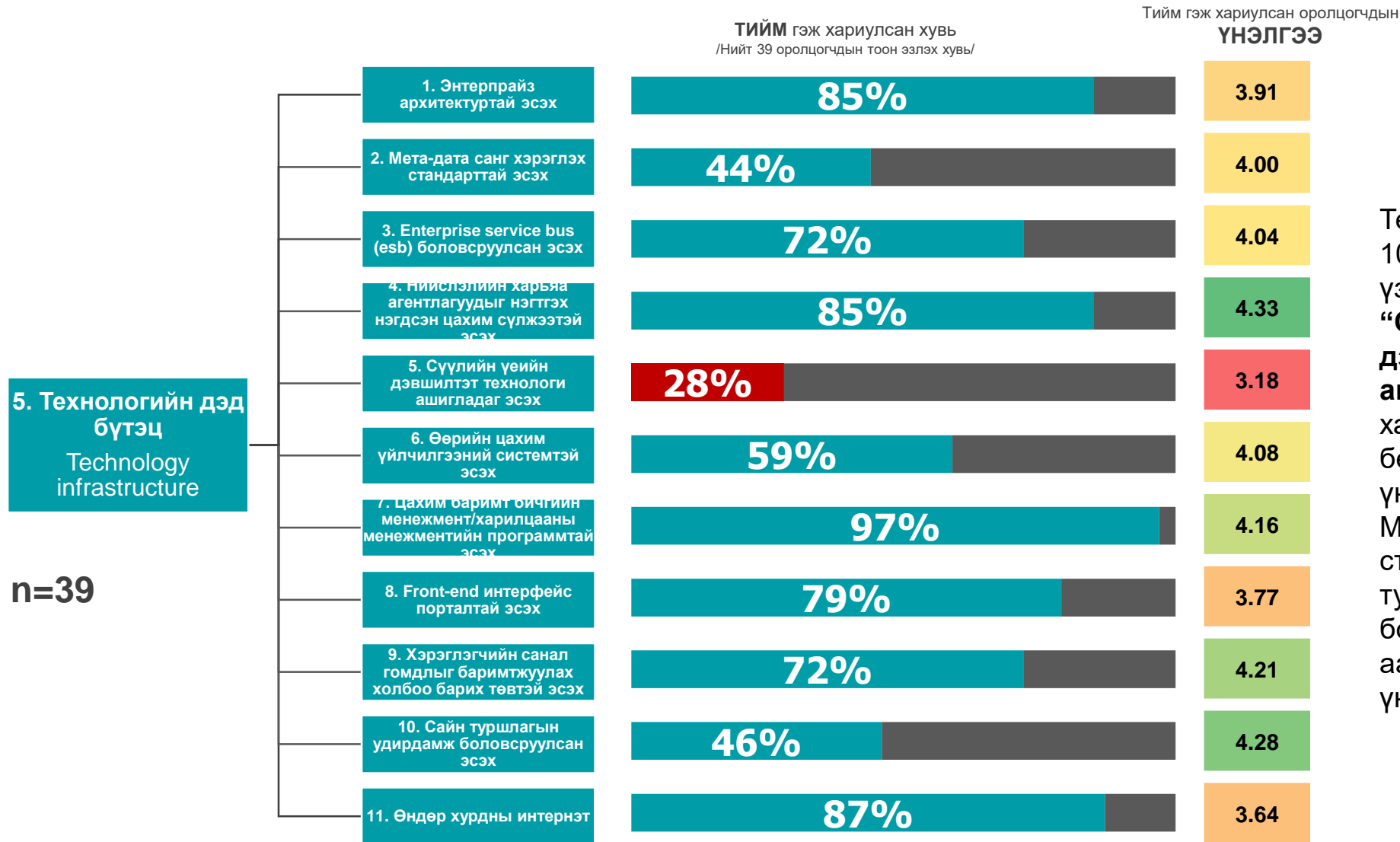
Сургалт зохион байгуулахад анхаарах зүйлс:

- Байгууллагаас цахим шилжилттэй холбоотой үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ур чадварыг нэмэгдүүлэх сургалт зохион байгуулахад анхаарах зүйлс:
 - ✓ Сургалтын хамрах хүрээ чиглэлийг бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагаатайгаа уялдуулах
 - ✓ Сургалтын хөтөлбөрийг хариуцсан алба/хэлтэс/нэгж/албан хаагчийг томилох, ажлын чиг үүргийг тодорхойлох
 - ✓ Ахисан түвшний сургалтуудыг нэмэгдүүлэх
 - ✓ Сургагч багшийн ур чадвар, заах арга зүйд анхаарах

4. Чадамж, соёл ба ур чадвар Бүлгийн дүгнэлт

- Цахим шилжилтийн хүрээнд тодорхой төслүүд дээр ажиллах шаардлагатай мэргэжилтнүүдийг бүрдүүлэх
Байгууллагуудад дараах чиглэлийн мэргэжилтнүүд хамгийн их дутмаг байна. Үүнд:
 - *Өөрчлөлтийн менежмент;*
 - *Технологийн архитектур ба дизайн;*
 - *Аппликэйшн хөгжүүлэлт ба интеграци;*
 - *Өгөгдлийн шинжилгээ;*
 - *Үйлчилгээний шинэчлэл ба нэгдмэл байдал;*
 - *Цахим хэрэглэгчийн интерфэйс;*
 - *Технологи, дэд бүтцийн хэрэгжилт ба үйл ажиллагаа;*
- Цахим шилжилтийн хүрээнд зарим үйлчилгээ эсвэл үйлчилгээний зарим нэг хэсгийг дотоодын хувийн хэвшилд шилжүүлэх, гүйцэтгүүлэх боломжийг нэмэгдүүлэх, төр хувийн хэвшлийн түншлэлийг өргөжүүлэх;
- Техник, технологийн мэдлэг, ур чадвартай төрийн албан хаагчдын карьерын өсөлт шударга, нээлттэй явагдах боломжийг бүрдүүлэх, ингэхдээ дараах үзүүлэлтүүдийг хангах:
 - *Техник, технологийн мэдлэгтэй ажилтнуудыг тогтворт суурьшилтай ажиллах нөхцөл боломжийг хангах бодлого, төлөвлөгөө боловсруулах;*
 - *Цахим шилжилтэд чухал үүрэгтэй, мэдлэг ур чадвартай ажиллах хүчинд зориулсан илүү цалин эсвэл ямар нэгэн мөнгөн болон мөнгөн бус урамшууллын бодлого боловсруулах;*
 - *Техник, технологийн мэдлэг, ур чадвартай албан хаагчийг хувийн хэвшил рүү шилжихээс сэргийлсэн бодлого, төлөвлөгөө боловсруулах;*
 - *Цахим шилжилтийн төслүүдэд ажиллах шинэ мэргэжилтнүүдийг дотоодын их сургууль, хувийн хэвшлийн байгууллаас бүрдүүлэх боломжийг нэмэгдүүлэх;*
- Байгууллагын цахим мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх сургалтын чанарыг сайжруулах, сургалтын хөтөлбөрийг хариуцаж, зохион байгуулах нэгж/хэлтэс/албан хаагчийг томилох.

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure



Технологийн дэд бүтцийн 10 үндсэн үзүүлэлтүүдээс “Сүүлийн үеийн дэвшилтэт технологи ашиглах байдал” хамгийн бага хувьтай бөгөөд хамгийн бага үнэлгээ авсан байна. Мөн Мета дата ашиглах стандарттай, сайн туршлагын удирдамж боловсруулсан хувь 50-аас бага хувьтай боловч үнэлгээ сайтай байна.



Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

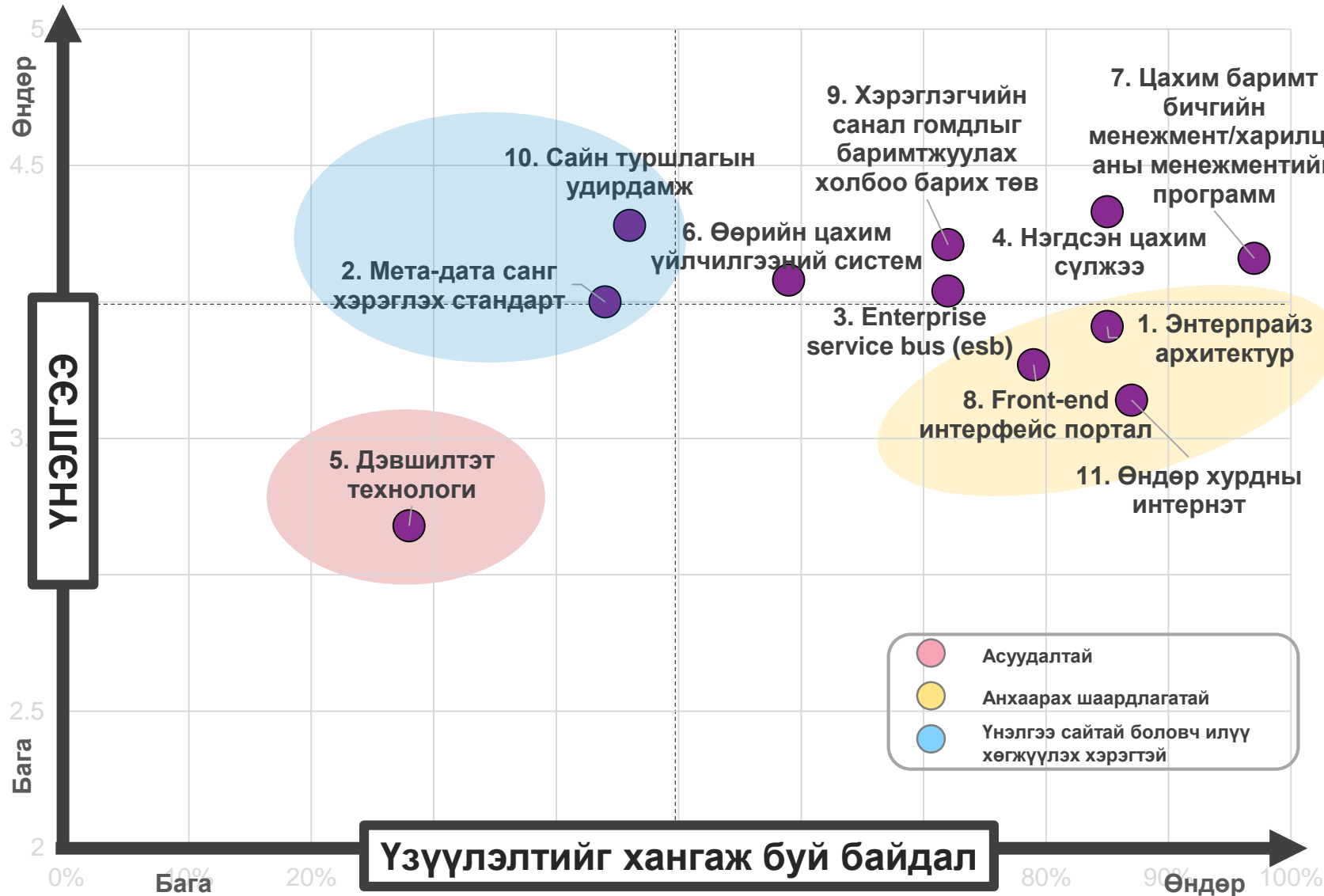
5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

Үзүүлэлт	Асуулт	Тоо	Нийт оролцогчдын дүнд эзлэх хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Гийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. ЭНТЕРПРАЙЗ АРХИТЕКТУРТАЙ ЭСЭХ	E1. Танай байгууллагад зориулан цахим засаглалын энтерпрайз архитектурыг боловсруулсан уу?	33	85%	3.91
2. МЕТА-ДАТА САНГ ХЭРЭГЛЭХ СТАНДАРТТАЙ ЭСЭХ	E2. Нийслэлийн засаг даргын тамгын газрын зүгээс цахим засаглалтай холбоотой Мета-Дата санг танай байгууллагын системд хэрэглэхээр зориулан стандартыг боловсруулсан уу?	17	44%	4.00
3. ENTERPRISE SERVICE BUS (ESB) БОЛОВСРУУЛСАН ЭСЭХ	E3. Танай байгууллагын олон талт мэдээллийн эх үүсвэрийг цахим үйлчилгээний аппликэйшнд нэгтгэх Enterprise Service Bus (ESB) боловсруулж байршуулсан уу?	28	72%	4.04
4. НИЙСЛЭЛИЙН ХАРЬЯА АГЕНТЛАГУУДЫГ НЭГТГЭХ НЭГДСЭН ЦАХИМ СҮЛЖЭЭТЭЙ ЭСЭХ	E4. Монгол улсад Нийслэлийн харьяа агентлагууд/байгууллагуудыг нэгтгэсэн нэгдсэн цахим сүлжээ байгаа юу?	33	85%	4.33
5. СҮҮЛИЙН ҮЕИЙН ДЭВШИЛТЭТ ТЕХНОЛОГИ АШИГЛАДАГ ЭСЭХ	E5. Танай байгууллага Үүлэн үйлчилгээ (Cloud Service), IoT, Blockchain эсвэл AI зэрэг дэвшилтэт технологийг ашиглаж байгаа юу?	11	28%	3.18
6. ӨӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СИСТЕМТЭЙ ЭСЭХ	E6. Танай байгууллага өөрийн цахим үйлчилгээ үзүүлэх тусгай системийг хөгжүүлсэн үү?	23	59%	4.08
7. ЦАХИМ БАРИМТ БИЧГИЙН МЕНЕЖМЕНТ/ХАРИЛЦААНЫ МЕНЕЖМЕНТИЙН ПРОГРАММТАЙ ЭСЭХ	E7. Танай байгууллагын хэмжээнд цахим баримт бичгийн менежмент эсвэл захидал харилцааны менежментийн программ боловсруулсан уу?	38	97%	4.16
8. FRONT-END ИНТЕРФЕЙС ПОРТАЛТАЙ ЭСЭХ	E8. Төлөвлөгдсөн бүх цахим үйлчилгээнд front-end интерфейс болох портал байгаа юу?	31	79%	3.77
9. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН САНАЛ ГОМДЛЫГ БАРИМТЖУУЛАХ ХОЛБОО БАРИХ ТӨВТЭЙ ЭСЭХ	E9. Цахим үйлчилгээний талаар лавлах эсвэл хэрэглэгчийн янз бүрийн бүлгээс ирэх санал гомдлыг баримтжуулах холбоо барих төв байгаа юу?	28	72%	4.21
10. САЙН ТУРШЛАГЫН УДИРДАМЖ БОЛОВСРУУЛСАН ЭСЭХ	E10. Танай байгууллагын хэрэгцээнд зориулсан МХХТ, цахим үйл ажиллагааны сайн туршлагын удирдамжийг боловсруулсан уу?	18	46%	4.28
11. ӨНДӨР ХУРДНЫ ИНТЕРНЭТ	E11. Танай байгууллага өндөр хурдны интернетэд холбогдсон уу?	18	87%	3.64

n=39

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

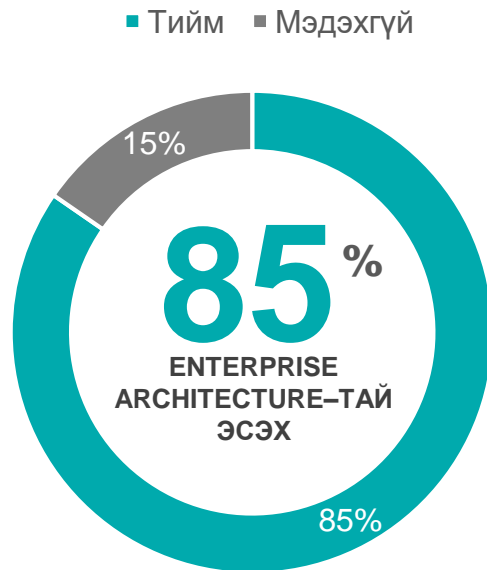
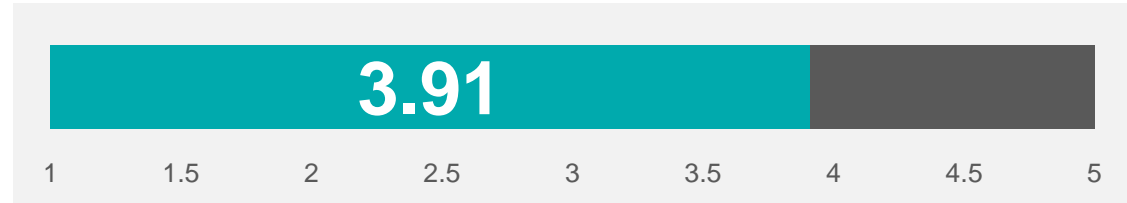


Технологийн дэд бүтцийн шалгуур үзүүлэлтүүдээс **Дэвшилтэт технологи** –г ашиглах байдал үнэлгээ бага, хэрэглээ бага байна.

Мөн цахим засаглалын **Энтерпрайз архитектур, Front-end интерфэйс порталын хэрэглээ** байгаа боловч үнэлгээний хувьд дунджаас доош байна.

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.1. ENTERPRISE ARCHITECTURE – ТАЙ ЭСЭХ



Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ



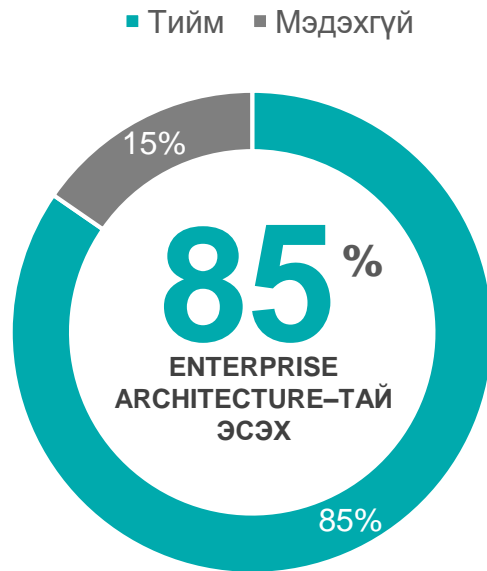
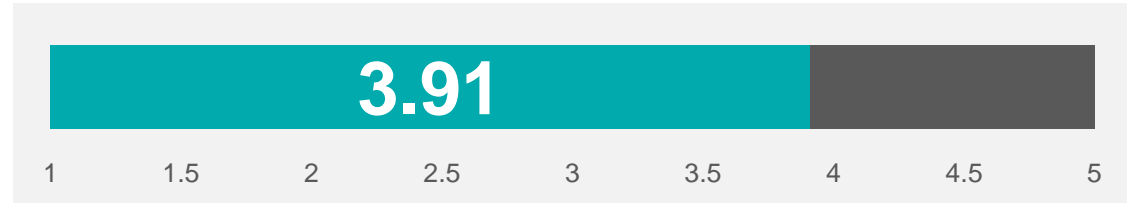
E1.1. Хэрэв тийм бол дараах үзүүлэлтүүд багтсан уу?

E1. Танай байгууллагад зориулан цахим засаглалын ENTERPRISE ARCHITECTURE-г боловсруулсан уу?

Enterprise architecture-төрийн байгууллага хооронд мэдээлэл солилцох систем, тогтолцоо, бодлогын бичиг баримт бүгд орно.

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.1. ENTERPRISE ARCHITECTURE – ТАЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

Үүнээс:



E1. Танай байгууллагад зориулан цахим засаглалын ENTERPRISE ARCHITECTURE-г боловсруулсан уу?

E1.2. Хэрэв тийм бол эхний байдлаар хэрэгжүүлж эхэлсэн үү?

E1.3. Хэрэв тийм бол тухайн архитектурыг тогтмол шинэчлэн сайжруулдаг уу?

Enterprise architecture-төрийн байгууллага хооронд мэдээлэл солилцох систем, тогтолцоо, бодлогын бичиг баримт бүгд орно.

ERP.ULAANBAATAR.MN

Давуу тал:

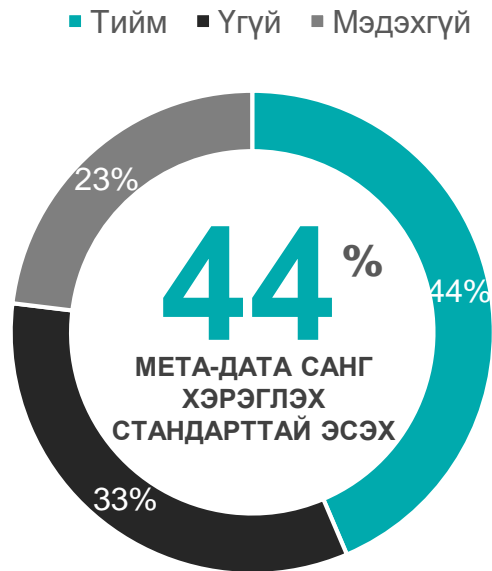
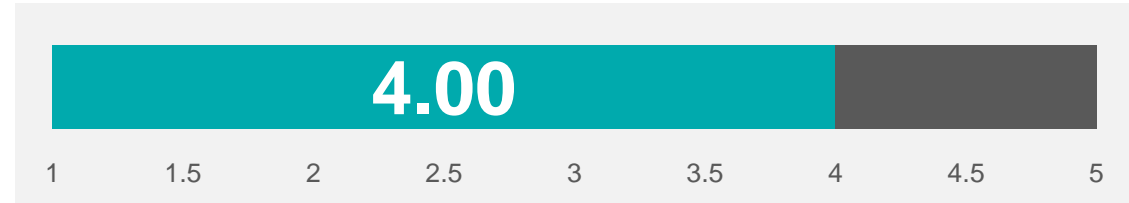
- “ERP системийг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа ашиглах, иргэд болон бусад агентлагууд хоорондоо мэдээлэл солилцох хамтран ажиллах үйл ажиллагааг үр ашигтай болгож байгаа.”

Анхаарах зүйлс:

- Нийслэлийн харьяа бүх агентлагууд болон яам, ерөнхий газрууд бүгд ERP системийг ашигладаг тул сүлжээний гацалт маш их гардаг. Сервер ачааллаа дийлдээгүй.
- Агентлагуудын компьютер I3, I5 үеийнх байгаа нь энэхүү сүлжээний гацалт дээр нэмээд хүндрэл болдог тул иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд хүндрэлтэй.
- Программ хангамжийн лиценз дуусахад хууль бус, крактай программ ашигладаг ба энэ нь үйл ажиллагаагаа хэвийн явуулахад чирэгдэл үүсгэдэг.
- ERP систем өөрөө ажилтнуудад хэрэглэхэд хүндрэлтэй, E-doc ашиглан их хэмжээний файл илгээхэд багтаамж дүүрэх зэрэг асуудал үүсдэг. Дотоод ажилтнуудад энэхүү системүүдийг сургахад хугацаа их ордог. Ажилтнуудын ажиллах дундаж хугацаа бага байгаа тул хүний нөөцийг сургахад цаг хугацааны нөөц байнга, их хэмжээгээр зарцуулдаг тул гарын авлага боловсруулах, ERP зэрэг системийг хялбаршуулах хэрэгтэй байна.
- Хэт олон платформ/ програмуудаар үйл ажиллагаагаа явуулах нь ажилтнуудад болон иргэдэд хүндрэлтэй, үр ашиггүй, нөөц их үрж байна.

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.2. МЕТА-ДАТА САНГ ХЭРЭГЛЭХ СТАНДАРТТАЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



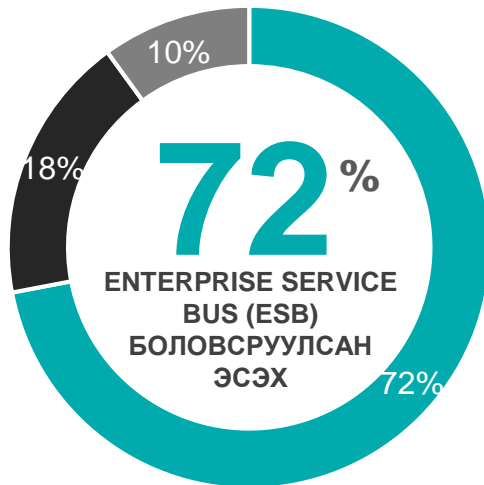
Е2. Нийслэлийн засаг даргын тамгын газрын зүгээс цахим засаглалтай холбоотой Мета-Дата санг танай байгууллагын системд хэрэглэхээр зориулан стандартыг боловсруулсан уу?

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.3. ENTERPRISE SERVICE BUS (ESB) БОЛОВСРУУЛСАН ЭСЭХ



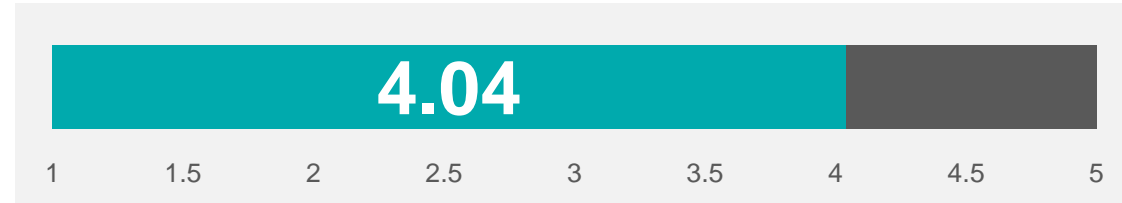
■ Тийм ■ Үгүй ■ Мэдэхгүй



Е3. Танай байгууллагын олон талт мэдээллийн эх үүсвэрийг цахим үйлчилгээний аппликейшнд нэгтгэх Enterprise Service Bus (ESB) боловсруулж байршуулсан уу?

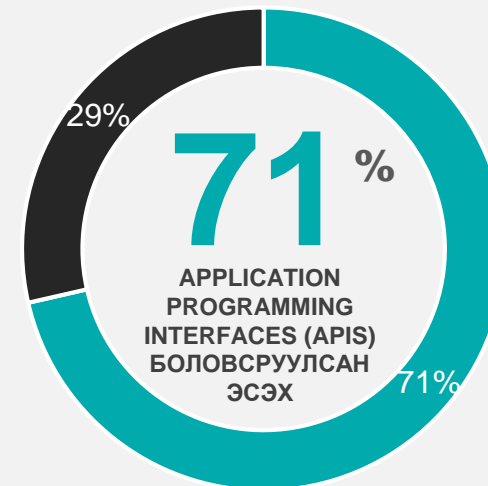
Танай агентлаг ХУР системийг үйл ажиллагаандаа бүрэн ашиглаж чадаж байна уу?

Үүнээс:



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ

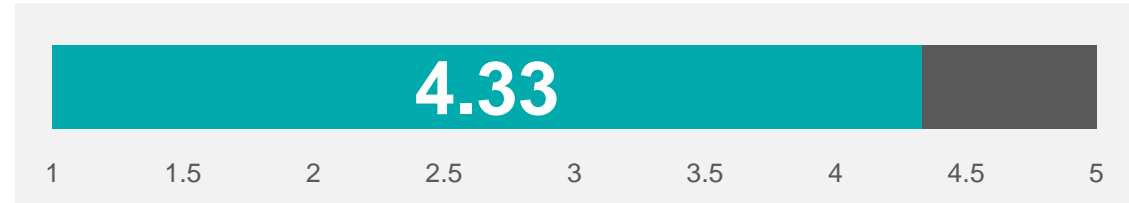
■ Тийм ■ Үгүй



Е3.1. Цахим үйлчилгээнүүдэд зориулж стандартчилсан Application Programming Interfaces (APIs) боловсруулсан уу?

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.4. НИЙСЛЭЛИЙН ХАРЬЯА АГЕНТЛАГУУДЫГ НЭГТГЭХ НЭГДСЭН ЦАХИМ СҮЛЖЭЭТЭЙ ЭСЭХ



Үүнээс:

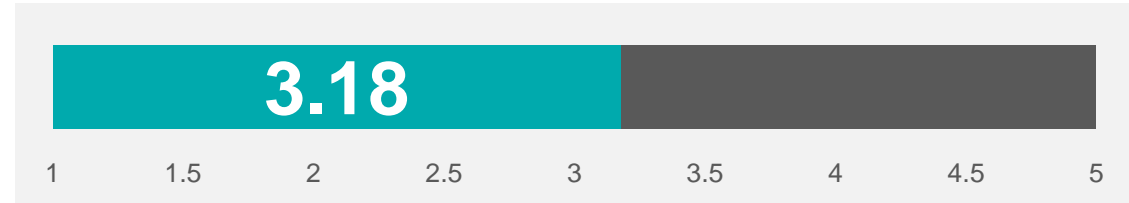


E4. Монгол улсад Нийслэлийн харьяа агентлагууд/байгууллагуудыг нэгтгэсэн нэгдсэн цахим сүлжээ байгаа юу?

E4.1. Хэрэв тийм бол энэхүү нэгдсэн сүлжээнд танай байгууллага хамрагдсан уу?

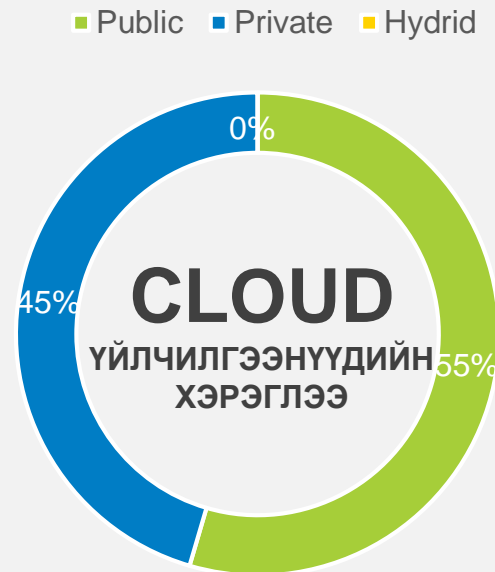
5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.5. СҮҮЛИЙН ҮЕИЙН ДЭВШИЛТЭТ ТЕХНОЛОГИ АШИГЛАДАГ ЭСЭХ

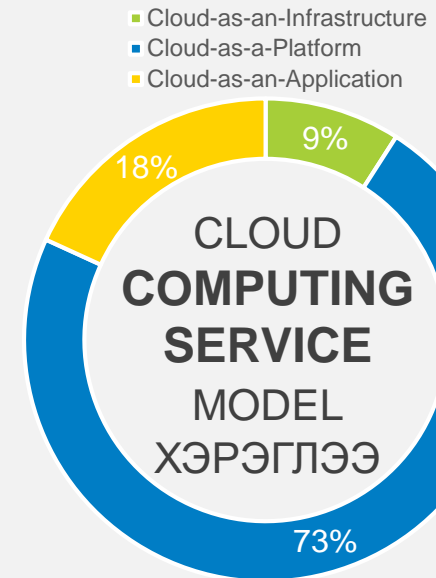


Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ



E5.1 Ямар төрлийн Cloud үйлчилгээнүүдийг ашиглаж байгаа эсвэл ашиглахаар төлөвлөж байна вэ?

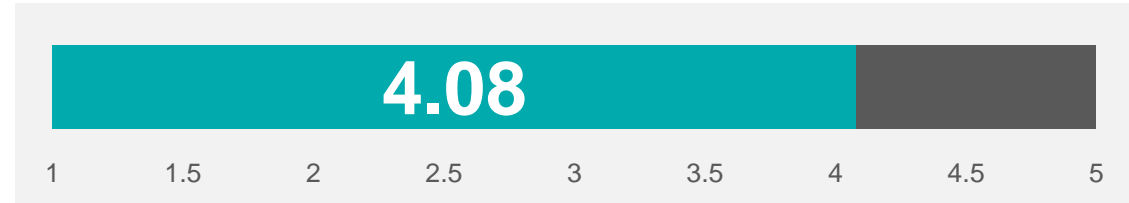


E5.2. Ямар төрлийн cloud computing service model ашиглаж байна вэ?

E5. Танай байгууллага Үүлэн үйлчилгээ (Cloud Service), IoT, Blockchain эсвэл AI зэрэг дэвшилтэт технологийг ашиглаж байгаа юу?

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.6. ӨӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СИСТЕМТЭЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



Е6. Танай байгууллага өөрийн цахим үйлчилгээ үзүүлэх тусгай системийг хөгжүүлсэн үү?

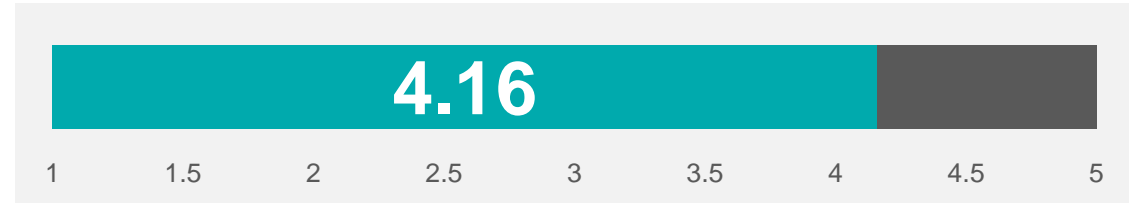
5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.7. ЦАХИМ БАРИМТ БИЧГИЙН МЕНЕЖМЕНТ/ХАРИЛЦААНЫ МЕНЕЖМЕНТИЙН ПРОГРАММТАЙ ЭСЭХ



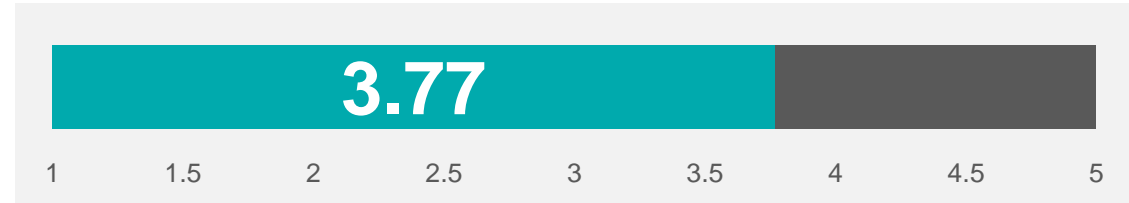
Үүнээс:

Е7. Танай байгууллагын хэмжээнд цахим баримт бичгийн менежмент эсвэл захидал харилцааны менежментийн программ боловсруулсан уу?



5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.8. FRONT-END ИНТЕРФЕЙС ПОРТАЛТАЙ ЭСЭХ



Е8. Төлөвлөгдсөн бүх цахим үйлчилгээнд front-end интерфэйс болох портал байгаа юу?

Төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй веб хуудас гм

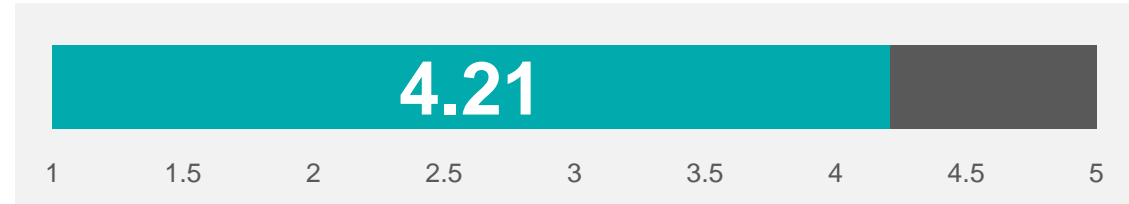
Үүнээс:



Е8.1. Энэ портал нь гар утасны аппликейшныг дэмжиж ажилладаг уу?

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.9. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН САНАЛ ГОМДЛЫГ БАРИМТЖУУЛАХ ХОЛБОО БАРИХ ТӨВТЭЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



Е9. Цахим үйлчилгээний талаар лавлах эсвэл хэрэглэгчийн янз бүрийн бүлгээс ирэх санал гомдлыг баримтжуулах холбоо барих төв байгаа юу?

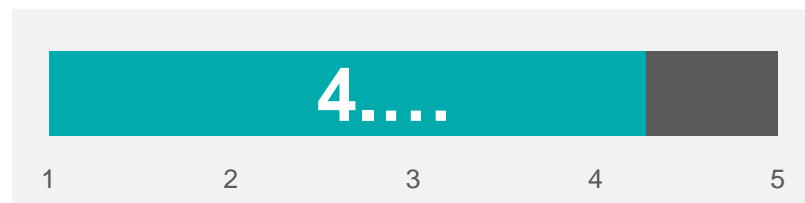
Е9.1. Энэ холбоо барих төвд дуудлагын дугаар байгаа юу?

5. Технологийн дэд бүтэц Technology Infrastructure

5.10. САЙН ТУРШЛАГЫН УДИРДАМЖ БОЛОВСРУУЛСАН ЭСЭХ



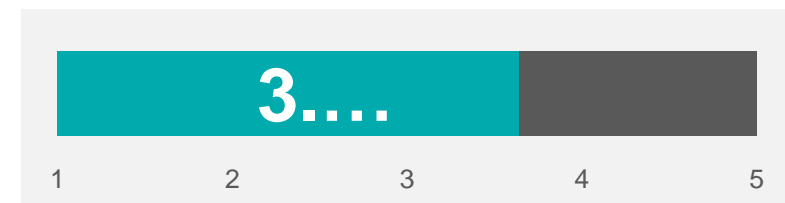
Танай байгууллагад цахим шилжилтийн үйл ажиллагаанд зориулсан удирдамж байгаа юу?



5.11. ӨНДӨР ХУРДНЫ ИНТЕРНЭТЭД ХОЛБОГДСОН ЭСЭХ



Е9. Цахим үйлчилгээний талаар лавлах эсвэл хэрэглэгчийн янз бүрийн бүлгээс ирэх санал гомдлыг баримтжуулах холбоо барих төв байгаа юу?



ТӨСВИЙН ХЭМНЭЛТ НЬ ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГ ГАЦААЖ БАЙНА.

ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ

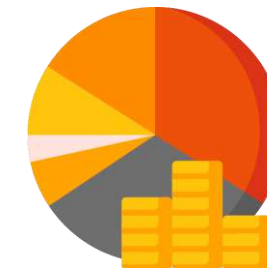
VS

ТӨСВИЙН ХЭМНЭЛТ

КОВИД -19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙГ
ЭРЧИМЖҮҮЛЭХ ШААРДЛАГАТАЙ
БОЛСОН.



КОВИД -19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД
ТӨСВИЙН ЗАРДЛАА ТАНАЖ
ТЕХНИК ТЕХНОЛОГИЙН
ХЭРЭГСЭЛ, ХӨГЖҮҮЛЭЛТЭД
ЗАРЦУУЛАХ ТӨСВӨӨ ТАНАСАН.

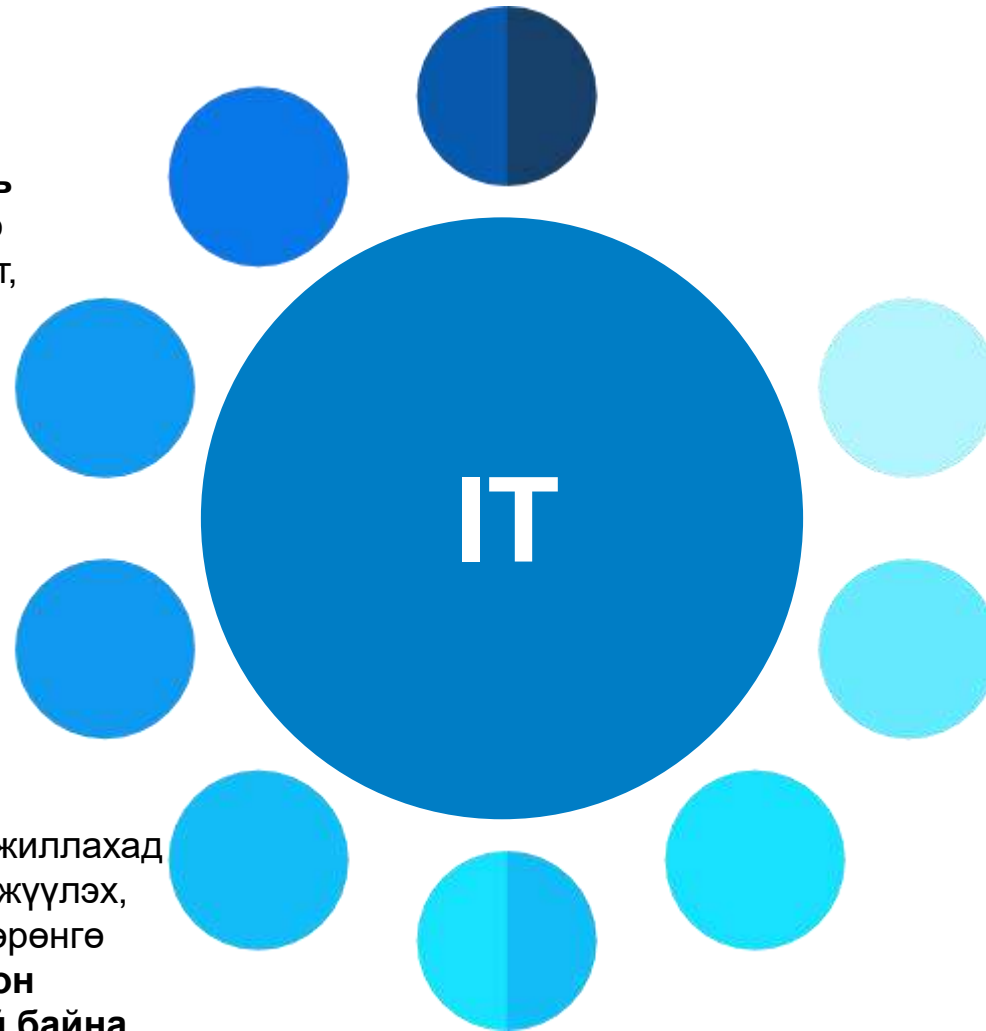


ТЕХНИК ТЕХНОЛОГИЙН ХЭРЭГСЛҮҮД ШААРДЛАГА ХАНГАХГҮЙ БАЙНА.

Төрийн байгууллагууд хоорондоо мэдээлэл солилцоход **технологи, мэдээллийн сан, сүлжээ зэрэг нь стандарт хангадаггүй**. Хоорондоо зөрөх асуудал байдаг. Нэг стандарт, бүртгэлтэй биш.

Албан хаагчдын ашиглаж буй компьютер, хэрэгслүүд голчлон **13, 15** учраас **программын хүчин чадлыг гүйцэхгүй ачаалалдаг**.

Олон төрлийн платформууд дээр ажиллахад тэдгээрийг ажилтнуудад сургах, хөгжүүлэх, хариуцах зэрэгт хүн хүч, хугацаа, хөрөнгө мөнгө их орж байгаа бөгөөд **хэт олон платформ ашиглах нь үр ашиггүй байна** гэж оролцогчид үзэж байлаа.



ERP системд бүх төрийн албан хаагчид зэрэг нэвтэрдэг тул **сүлжээ гацах** асуудал их. Ингэснээр иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд иргэдийн **бухимдлыг их төрүүлдэг**.

Албан хаагчдын ашиглаж буй оффисын хэрэглээний программууд **албан ёсны лицензгүй**. Энэ нь үйл ажиллагаагаа хэвийн явуулахад төвөг чирэгдэл болдог.

Дотоод сүлжээ, албан бичиг дамжуулах **сүлжээний багтаамж бага**. **Интернэтийн хурд удаан**.

МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН АЖИЛТАН ДУТМАГ.



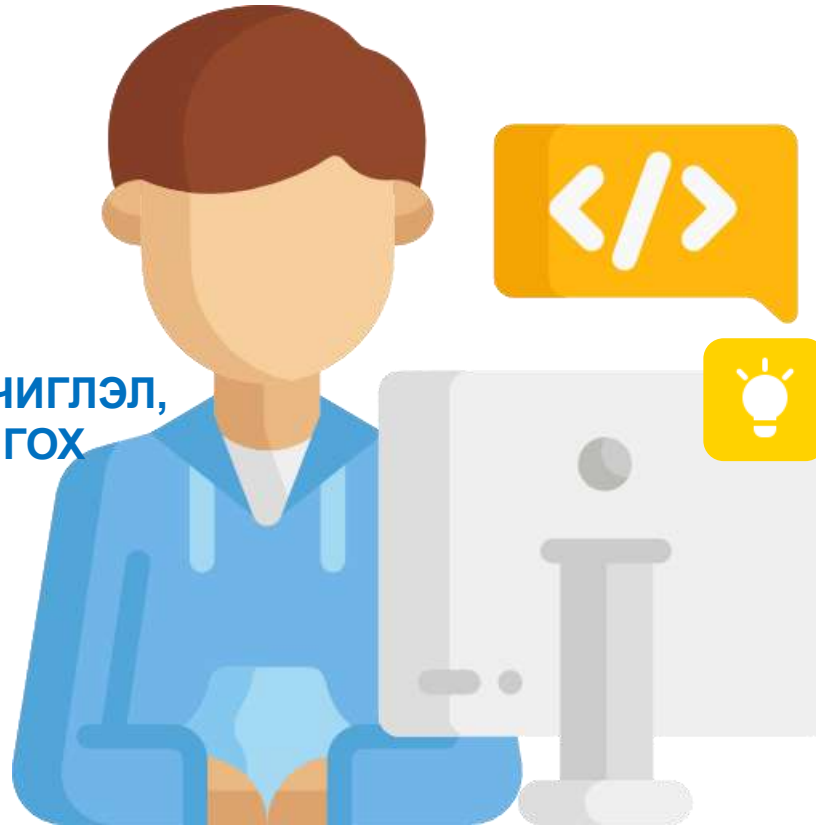
АЛБАН ХААГЧДЫГ ЦАХИМ УР ЧАДВАР СУЛ

Албан хаагчдын мэдээллийн технологийн ур чадвар сул, үйлчилгээнийхээ талаарх мэдлэг дутмаг. Тэднийг сургахад маш их цаг хугацаа, нөөц зарцуулдаг. Гэсэн ч нэг ажилтны ажиллах дундаж хугацаа бага тул сургалт үр ашиггүй болдог.



ХУВИЙН СЕКТОРТОЙ АЖИЛЛАХ ЧИГЛЭЛ, ХАМРАХ ХҮРЭЭГ ТОДОРХОЙ БОЛГОХ

Хувийн сектороор болон гадаадын байгууллагаар зарим төрлийн технологийн үйлчилгээг хийлгэдэг ч нууцлалын тал дээр эрсдэлтэй. Мөн өндөр төлбөртэй, үйл ажиллагааны онцлогоо ойлгуулахад хүндрэлтэй байдаг.



ЦАЛИН БАГА

Төрийн албаны цалин бага учраас ур чадвартай, эсвэл шинээр төгсөж ирсэн оюутнууд хэсэг хугацаанд ажиллаж байгаад өндөр цалинтай хувийн байгууллага руу шилжин ажилладаг.



АЧААЛАЛ ИХ

Хүний нөөцийн хомс байдлаас үүдээд шинээр хэрэгжиж буй цахим шилжилтийн ажлуудыг үндсэн ажлынхаа хажуугаар давхар хийж байгаа тул ажлын ачаалал эрс нэмэгдсэн. Мөн НЗДТГ –аас зохион байгуулж буй сургалт ахисан түвшний бус, багш нарын заах арга барилд ажилтнууд сэтгэл ханамжгүй байдаг.

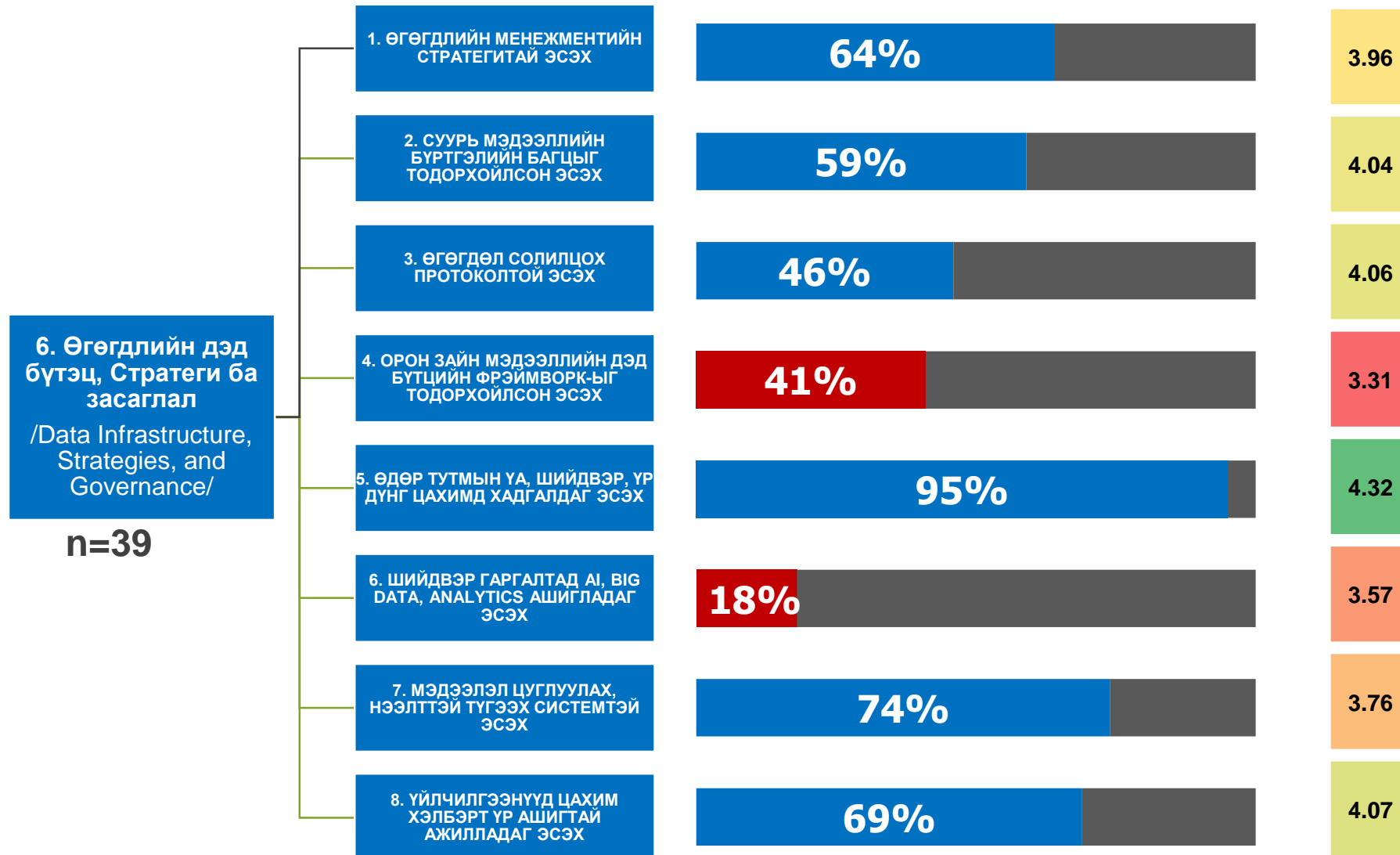
5. Технологийн дэд бүтэц Бүлгийн дүгнэлт

- Байгууллагуудад зориулсан цахим засаглалын энтерпрайз архитектурын дэд бүтэц, аюулгүй байдлын хэмжүүрийг илүү сайжруулахад анхаарах (*сүлжээ гацах, ачаалах, багтаамж бага зэрэг асуудлыг шийдвэрлэх*), ингэхдээ олон улсын стандартыг баримтлах (*жишээ нь The Open Group Architecture Framework-TOGAF 9 гэх мэт*)
- Цахим засаглалтай холбоотой Мета-дата санг байгууллагын системд хэрэглэх стандартыг боловсруулах, ингэхдээ дараах хүчин зүйлсийг анхаарах:
 - *Мета-дата санг ашиглахад заавал мөрдөх журам, стандартыг боловсруулах, холбогдох албан хаагч нарт энэ талаар сургалт, мэдлэг мэдээлэл олгох*
 - *Мэдээллийн урсгалыг хөнгөвчлөх, нэгдмэл байдлыг хангахад чиглэх*
- Үүлэн үйлчилгээ (Cloud Service), IoT, Blockchain, AI зэрэг дэвшилтэт технологийг ашиглах байдлыг нэмэгдүүлэх;
- Төлөвлөгдсөн бүх цахим үйлчилгээнд front-end интерфэйс - портал бий болгох, энэ нь гар утасны аппликэйшныг дэмжиж ажилладаг байхад анхаарах, үүнийг хөгжүүлэх, удирдаж ажиллуулах хүний нөөцийг бэлтгэх, томилж ажиллуулах;
- Байгууллагуудын интернэтийн хурдыг нэмэгдүүлэх;
- Байгууллагын хэрэгцээнд зориулсан МХХТ, цахим үйл ажиллагааны сайн туршлагын удирдамжийг боловсруулах, хэрэглээг нэмэгдүүлэх;
- Олон талт мэдээллийн эх үүсвэрийг цахим үйлчилгээний аппликэйшнд нэгтгэх Enterprise Service Bus (ESB) боловсруулж байршуулахад аппликэйшн хоорондын уялдаа холбоо, харилцан хамаарал, стандартыг тодорхойлж, дагаж мөрдөх.

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

ТИЙМ гэж хариулсан хувь
/Нийт 39 оролцогчдын тоон эзлэх хувь/

Тийм гэж хариулсан оролцогчдын
ҮНЭЛГЭЭ



6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал
/Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

n=39

Өгөгдлийн дэд бүтэц, стратеги ба засаглалын үнэлгээний 8 үндсэн үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага үнэлгээтэй үзүүлэлтүүд нь

- “Шийдвэр гаргалтад AI, BIG DATA, ANALYTICS ашиглах байдал”, мөн
- “Орон зайн мэдээллийн дэд бүтцийн фрэймворк /Spatial Data Infrastructure (SDI) framework/ тодорхойлсон байдал” зэрэг үзүүлэлтүүд байна.

Өндөр



Бага

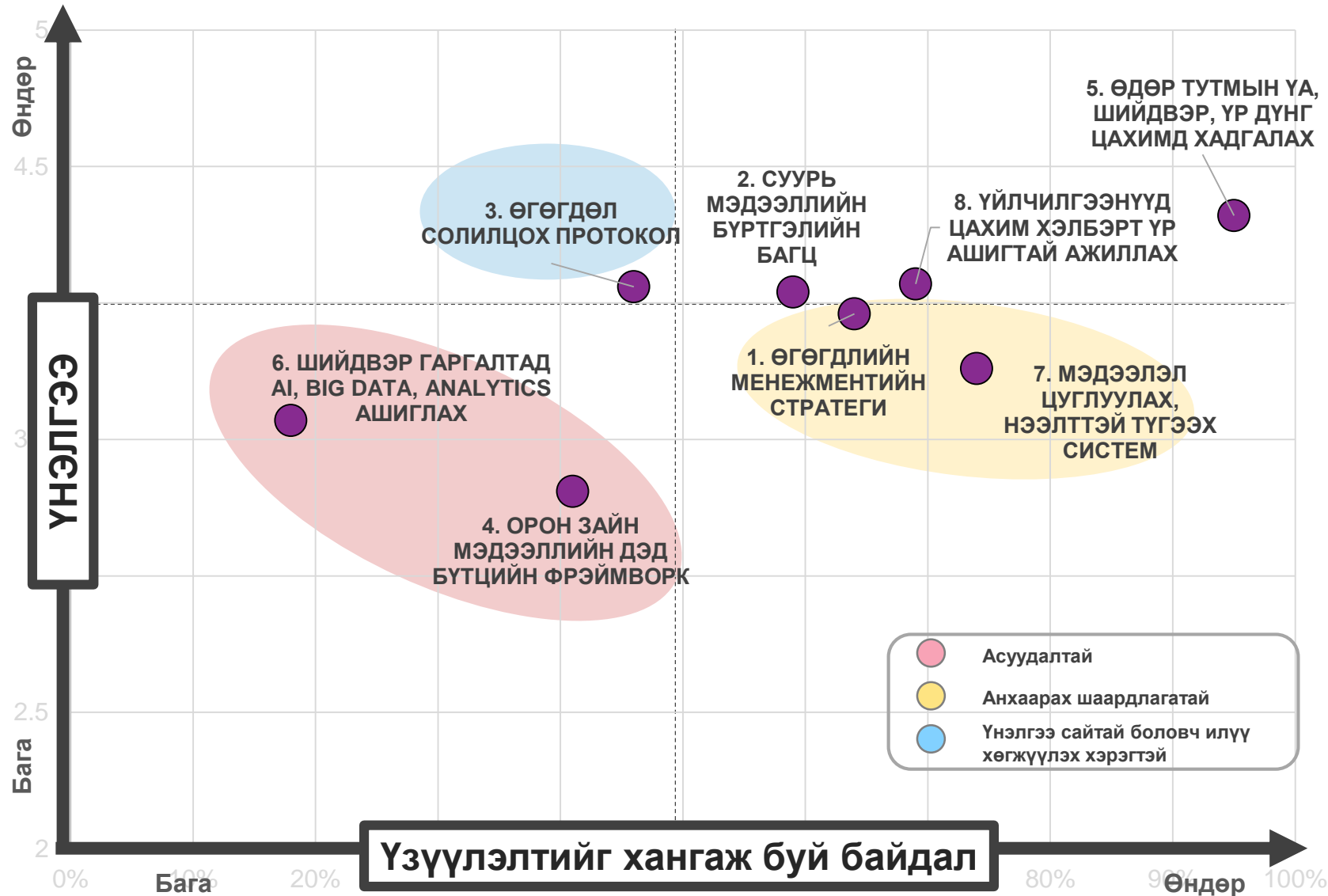
Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

Үзүүлэлт	Асуулт	Тийм гэж хариулсан тоо	Тийм гэж хариулсан хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Тийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. ӨГӨГДЛИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН СТРАТЕГИТАЙ ЭСЭХ	F1. Танай байгууллагад өгөгдлийн менежментийн стратеги байгаа юу (цуглуулах, хадгалах, дамжуулах, дахин ашиглах стратеги)?	25	64%	3.96
2. СУУРЬ МЭДЭЭЛЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН БАГЦЫГ ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ	F2. Танай байгууллагаас үзүүлэх цахим үйлчилгээтэй холбоотойгоор Төрийн цахим системийн "суурь мэдээллийн бүртгэл"-ийн багцыг тодорхойлж, цахимжуулж, ашигладаг уу?	23	59%	4.04
3. ӨГӨГДӨЛ СОЛИЛЦОХ ПРОТОКОЛТОЙ ЭСЭХ	F3. Танай байгууллагад ямар нэгэн гуравдагч этгээдтэй өгөгдөл дамжуулах зөвшилцөл эсвэл өгөгдөл солилцох протокол (Data Exchange Protocols) байдаг уу?	18	46%	4.06
4. ОРОН ЗАЙН МЭДЭЭЛЛИЙН ДЭД БҮТЦИЙН ФРЭЙМВОРК ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ	F4. Орон зайн мэдээллийн дэд бүтцийн (Spatial Data Infrastructure) фреймворк тодорхойлон ашигладаг уу?	16	41%	3.31
5. ӨДӨР ТУТМЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ШИЙДВЭР, ҮР ДҮНГ ЦАХИМД ХАДГАЛДАГ ЭСЭХ	F5. Танай байгууллага өдөр тутмын үйл ажиллагаа болон гаргасан шийдвэр, үр дүнг цахим хэлбэрт хадгалдаг уу?	37	95%	4.32
6. ШИЙДВЭР ГАРГАЛТАД AI, BIG DATA, ANALYTICS АШИГЛАДАГ ЭСЭХ	F6. Танай байгууллага шийдвэр гаргалтыг сайжруулахын тулд өгөгдөл, мэдээлэлд AI, Big Data, Analytics ашиглаж байна уу?	7	18%	3.57
7. МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ, НЭЭЛТТЭЙ ТҮГЭЭХ СИСТЕМТЭЙ ЭСЭХ	F7. Нийслэлийн эсвэл салбарын хэмжээнд байгаа мэдээллийг цуглуулдаг, нээлттэй түгээдэг систем байдаг уу?	29	74%	3.76
8. ҮЙЛЧИЛГЭЭНҮҮД ЦАХИМ ХЭЛБЭРТ ҮР АШИГТАЙ АЖИЛЛАДАГ ЭСЭХ	F8. Танай байгууллагын дотоод болон хэрэглэгчдэд чиглэсэн үйлчилгээнүүд нь төрийн эсвэл хувийн салбарын өгөгдлүүдтэй/мэдээлэлтэй цахим хэлбэрт үр ашигтай холбогдон ажилладаг уу?	27	69%	4.07

n=39

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

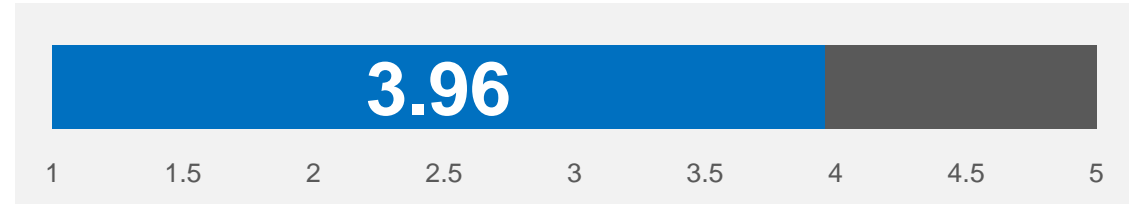


Өгөгдлийн дэд бүтэц, стратеги ба засаглалын үнэлгээний шалгуур үзүүлэлтүүдээс “Шийдвэр гаргалтад AI, BIG DATA, ANALYTICS ашиглах” байдал, орон зайн мэдээллийн дэд бүтцийн фрэймворк –ийг ашиглах байдал бага үнэлэгджээ.

Мөн “өгөгдлийн менежментийн стратеги, мэдээлэл цуглуулах, нээлттэй түгээх системийн хэрэглээ” байгаа боловч үнэлгээний хувьд дунджаас бага байна.

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.1. ӨГӨГДЛИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН СТРАТЕГИТАЙ ЭСЭХ



Үүнээс:



F1. Танай байгууллагад өгөгдлийн менежментийн стратеги байгаа юу (цуглуулах, хадгалах, дамжуулах, дахин ашиглах стратеги)?

F1.1. Тийм бол тэрхүү стратегийг хэрэгжүүлж, мөрдөж байгаа юу?

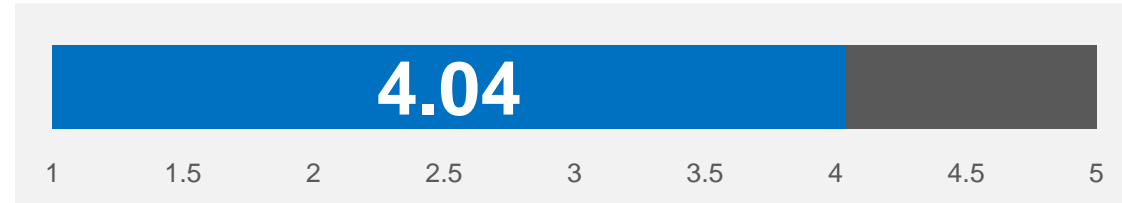
6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.2. СУУРЬ МЭДЭЭЛЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН БАГЦЫГ ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ Basic data registers



Үүнээс:

F2. Танай байгууллагаас үзүүлэх цахим үйлчилгээнүүдтэй холбоотойгоор Төрийн цахим системийн "суурь мэдээллийн бүртгэл"-ийн багцыг тодорхойлж, цахимжуулж, ашигладаг уу? Basic data registers



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ



F2.1. Хэрэв тийм бол эдгээр үзүүлэлтүүд багтсан уу?

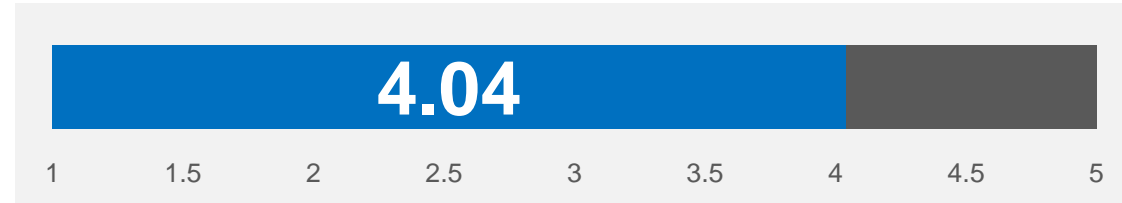
6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.2. СУУРЬ МЭДЭЭЛЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН БАГЦЫГ ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ

Basic data registers



Үүнээс:



Үүнээс:



F2. Танай байгууллагаас үзүүлэх цахим үйлчилгээнүүдтэй холбоотойгоор Төрийн цахим системийн "суурь мэдээллийн бүртгэл"-ийн багцыг тодорхойлж, цахимжуулж, ашигладаг уу? Basic data registers

F2.2 Танай байгууллага "суурь мэдээллийн бүртгэл"-ээс гадна шаардлагатай мэдээллээ өөрсдөө цуглуулдаг уу?

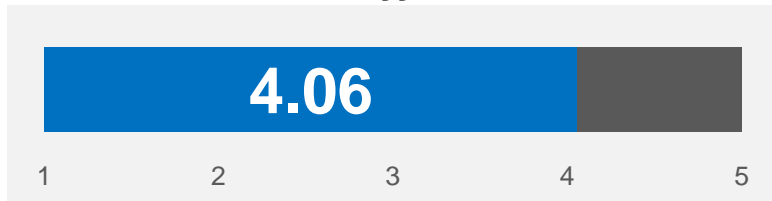
F2.3. Хэрэв Тийм бол суурь мэдээллийн бүртгэл бүрд тухайн бүртгэлийн мэдээллийн үйл ажиллагаа, шинэчлэл, дамжуулалттай холбоотой хэрэглэгчийн мэдээлэл алдагдах зэрэгт ногдох байгууллагын хариуцлагыг тодорхойлсон уу?

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.3. ӨГӨГДӨЛ СОЛИЛЦОХ ПРОТОКОЛТОЙ ЭСЭХ



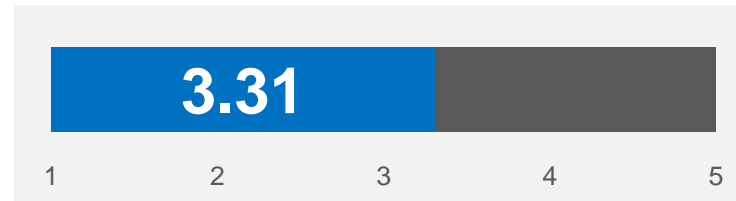
F3. Танай байгууллагад ямар нэгэн гуравдагч этгээдтэй өгөгдөл дамжуулах зөвшилцөл эсвэл өгөгдөл солилцох протокол (Data Exchange Protocols) байдаг уу?



6.4. ОРОН ЗАЙН МЭДЭЭЛЛИЙН ДЭД БҮТЦИЙН ФРЭЙМВОРК ТОДОРХОЙЛСОН ЭСЭХ



F4. Орон зайн мэдээллийн дэд бүтцийн (Spatial Data Infrastructure) фреймворк тодорхойлон ашигладаг уу?



Үүнээс:



6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.5. ӨДӨР ТУТМЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ШИЙДВЭР, ҮР ДҮНГ ЦАХИМД ХАДГАЛДАГ ЭСЭХ



Үүнээс:

F5. Танай байгууллага өдөр тутмын үйл ажиллагаа болон гаргасан шийдвэр, үр дүнг цахим хэлбэрт хадгалдаг уу?



F5.2. Хэрэв тийм бол ямар чиглэлд ашиглаж байна вэ?

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.6. ШИЙДВЭР ГАРГАЛТАД AI, BIG DATA, ANALYTICS АШИГЛАДАГ ЭСЭХ

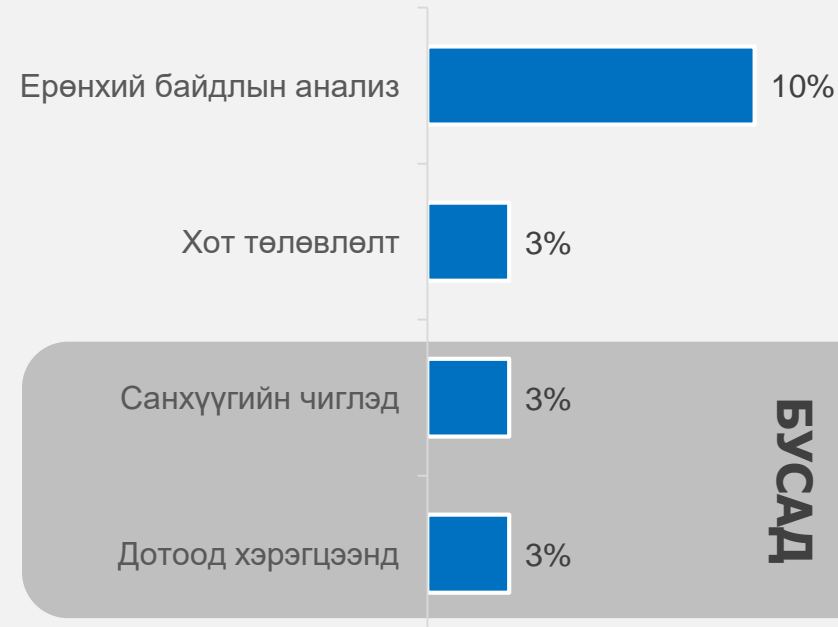


Үүнээс:

F6. Танай байгууллага шийдвэр гаргалтыг сайжруулахын тулд өгөгдөл, мэдээлэлд AI, Big Data, Analytics ашиглаж байна уу?



ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ



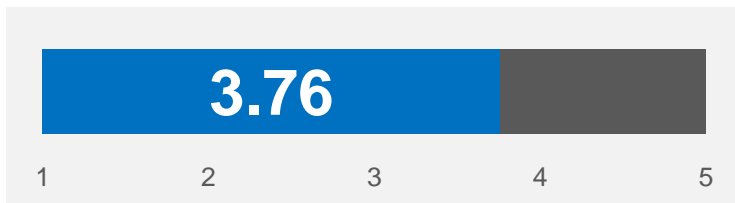
F6.1. Хэрэв тийм бол ямар чиглэлд ашиглаж байна вэ?

6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал /Data Infrastructure, Strategies, and Governance/

6.7. МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ, НЭЭЛТТЭЙ ТҮГЭЭХ СИСТЕМТЭЙ ЭСЭХ



F7. Нийслэлийн эсвэл салбарын хэмжээнд байгаа мэдээллийг цуглуулдаг, нээлттэй түгээдэг систем байдаг уу?



Үүнээс:

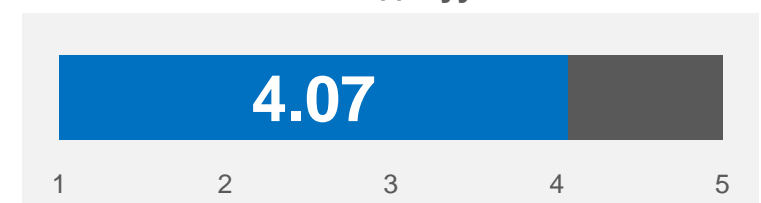


F7.1. Хэрэв ийм open data дэмжих бодлогыг баталсан бол нээлттэй өгөгдлийн мэдээллээ болон API-г ААН, иргэдэд ашиглуулдаг уу?

6.8. ҮЙЛЧИЛГЭЭНҮҮД ЦАХИМ ХЭЛБЭРТ ҮР АШИГТАЙ АЖИЛЛАДАГ ЭСЭХ



F8. Танай байгууллагын дотоод болон хэрэглэгчид чиглэсэн үйлчилгээнүүд нь төрийн эсвэл хувийн салбарын өгөгдлүүдтэй цахим хэлбэрт үр ашигтай ажилладаг уу?



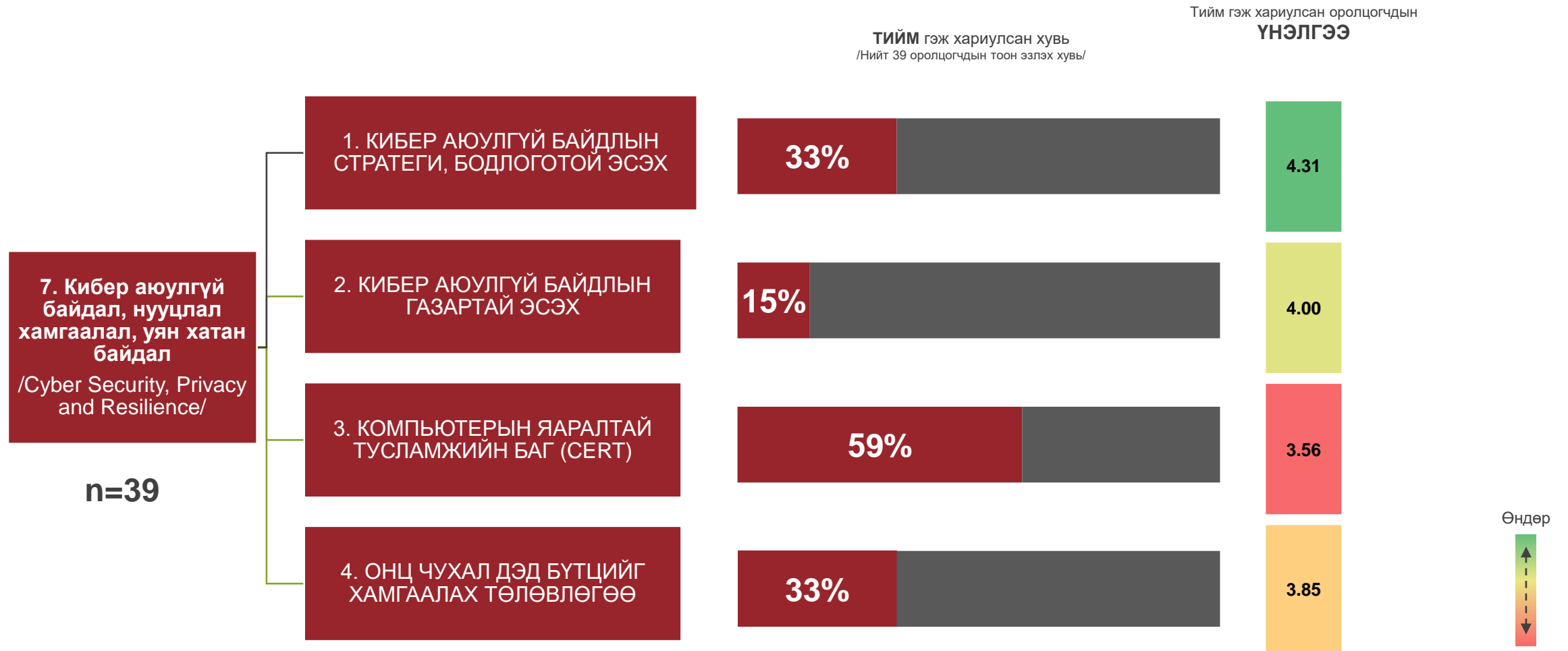
6. Өгөгдлийн дэд бүтэц, Стратеги ба засаглал Бүлгийн дүгнэлт

- Байгууллагуудын удирдлагууд шийдвэр гаргалтад өгөгдөл, мэдээлэл AI, Big data, Analytics зэргийг ашиглах байдлыг хэвшүүлэх, дараах чиглэлд хэрэглээг илүү нэмэгдүүлэх, үүнд:
 - *Хот төлөвлөлтөд;*
 - *Санхүүгийн чиглэлд;*
 - *Дотоод хэрэгцээнд;*
 - *Ерөнхий байдлын анализад;*
- Орон зайн мэдээллийн дэд бүтцийн (Spatial Data Infrastructure) хүрээг тодорхойлон ашиглах, ингэхдээ:
 - *GIS платформыг ашиглах;*
- Өгөгдлийн менежментийн стратеги (цуглуулах, хадгалах, дамжуулах, дахин ашиглах стратеги)-ийг бүх агентлагуудад бий болгох, хэрэглээг нэмэгдүүлэх;
- Нийслэлийн эсвэл салбарын хэмжээнд мэдээллийг цуглуулах, нээлттэй түгээх системийн үйл ажиллагааг сайжруулах;
- Байгууллагуудад гуравдагч этгээдтэй өгөгдөл солилцох зөвшилцөл эсвэл өгөгдөл солилцох протокол (Data Exchange Protocols) -ын хэрэглээг нэмэгдүүлэх;
- Байгууллагаас үзүүлэх цахим үйлчилгээнүүдтэй холбоотойгоор төрийн цахим системийн “Суурь мэдээллийн бүртгэлийн багц” (Basic data registers)-ыг тодорхойлж, цахимжуулж, ашиглахад дараах мэдээллүүдийг багтаах тал дээр анхаарах, үүнд:
 - *Хуулийн этгээд;*
 - *Хаягжилт;*
 - *Иргэд;*
 - *Газар;*
 - *Үл хөдлөх хөрөнгө;*
 - *Тээврийн хэрэгсэл;*

Байгууллагын суурь мэдээллийн бүртгэл бүрд тухайн бүртгэлийн мэдээллийн үйл ажиллагаа, шинэчлэл, дамжуулалттай холбоотой хэрэглэгчийн мэдээлэл алдагдах зэрэгт ногдох байгууллагын хариуцлагыг илүү тодорхой болгох.

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдлын үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг 4 үндсэн үзүүлэлтээр үнэлнэ. Эдгээрээс “Кибер аюулгүй байдлын газартай эсэх” хамгийн бага хувьтай байна. Мөн “Өгөгдөл солилцох протокол” –ын үнэлгээ хамгийн бага байна.



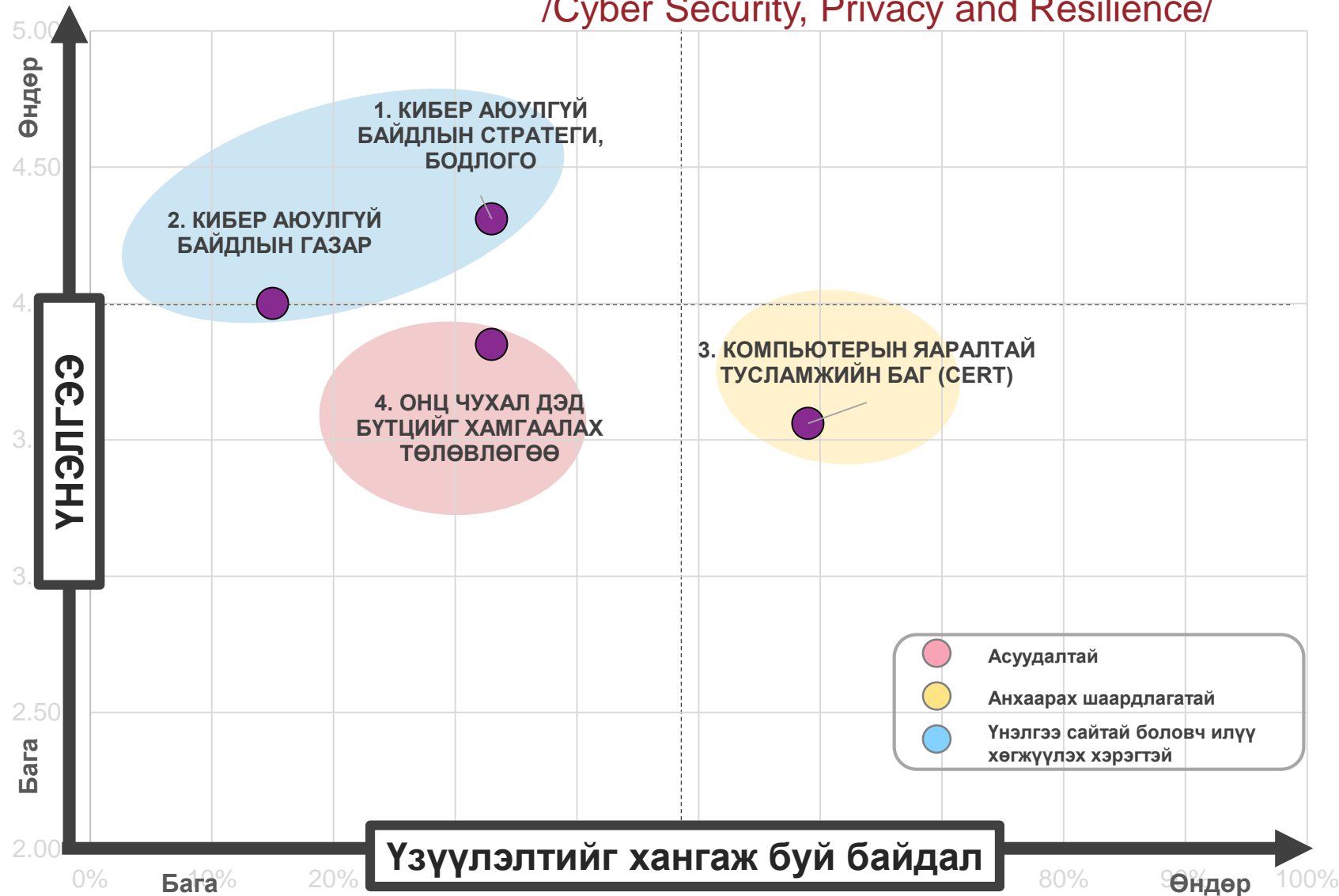
Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

Үзүүлэлт	Асуулт	Тийм гэж хариулсан тоо	Тийм гэж хариулсан хувь	ҮНЭЛГЭЭ /Тийм гэж хариулсан оролцогчдын хувьд/
1. КИБЕР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН СТРАТЕГИ, БОДЛОГО	G1. Танай байгууллага кибер аюулгүй байдлын стратеги ба бодлогын бичиг баримтыг боловсруулсан уу?	13	33%	4.31
2. КИБЕР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ГАЗАР	G2. Танай байгууллага кибер аюулгүй байдлын газар эсвэл төвтэй юу?	6	15%	4.00
3. КОМПЬЮТЕРЫН ЯАРАЛТАЙ ТУСЛАМЖИЙН БАГ (CERT)	G3. Танай байгууллагад Компьютерын яаралтай тусламжийн баг (Computer Emergency Response Team - CERT) байгаа юу?	23	59%	3.56
4. ОНЦ ЧУХАЛ ДЭД БҮТЦИЙГ ХАМГААЛАХ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ	G4. Танай байгууллагад онц чухал дэд бүтцийг хамгаалах төлөвлөгөө байгаа юу?	13	33%	3.85

n=39

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

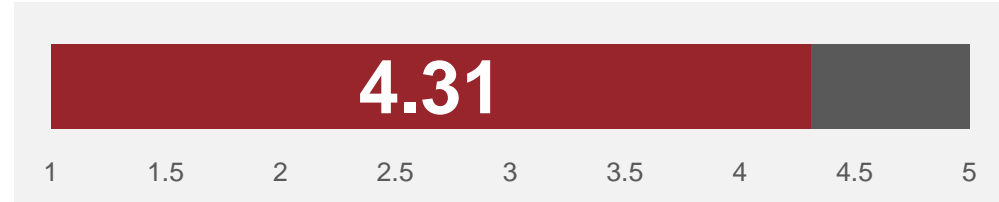


Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдлын шалгуур үзүүлэлтүүдээс “Кибер аюулгүй байдлын стратеги, бодлого”, “Кибер аюулгүй байдлын газартай” зэрэг үзүүлэлтүүдийг хангаж буй байдал бага боловч үнэлгээ сайн байна.

“Онц чухал дэд бүтцийг хамгаалах төлөвлөгөө”-тэй хувь бага, Компьютерын яаралтай тусламжийн багтай хувь 50+ хувьтай боловч үнэлгээ бага байна.

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

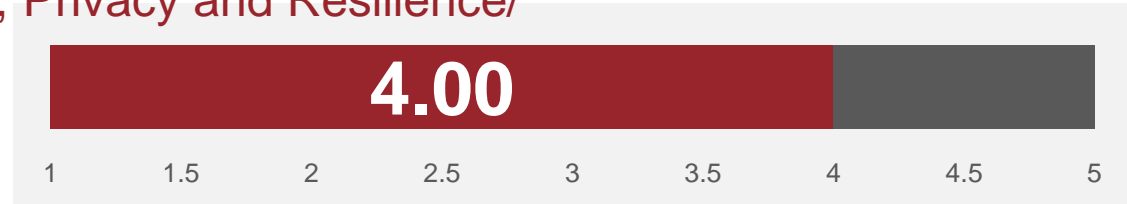
7.1. КИБЕР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН СТРАТЕГИ, БОДЛОГО



G1. Танай байгууллага кибер аюулгүй байдлын стратеги ба бодлогын бичиг баримтыг боловсруулсан уу?

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

7.2. КИБЕР АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ГАЗАР



G2. Танай байгууллага кибер аюулгүй байдлын газар эсвэл төвтэй юу?

Үүнээс:

ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТ



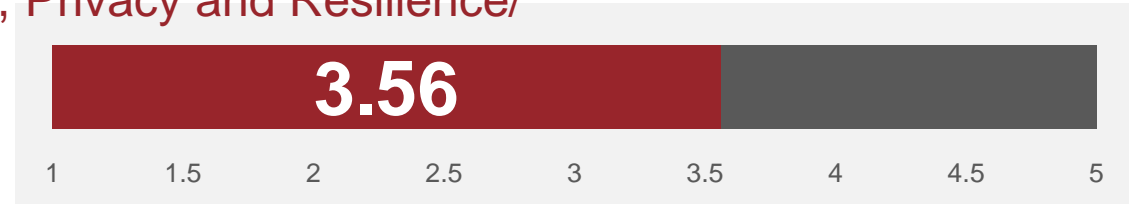
G2.1 Танай байгууллага кибер аюулгүй байдлын үйл ажиллагаа, орон тоог нь баталсан уу?



G2.2. Энэхүү төв нь цахимтай холбоотой хөрөнгө, платформын аюулгүй байдлыг хангах чиг үүрэгтэй ажилладаг уу?

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

7.3. КОМПЬЮТЕРЫН ЯАРАЛТАЙ ТУСЛАМЖИЙН БАГ (CERT)



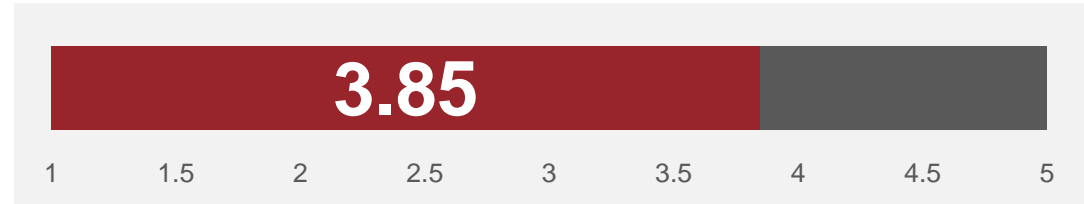
Үүнээс:



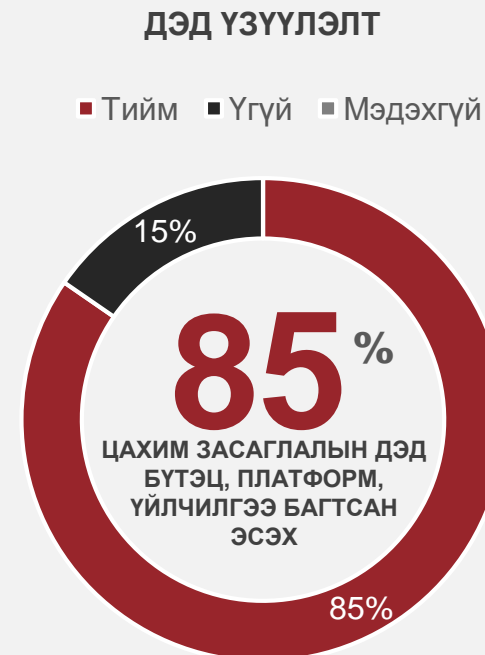
G3. Танай байгууллагад Компьютерын яаралтай тусламжийн баг (Computer Emergency Response Team - CERT) байгаа юу?

G3.1. Танай байгууллага мэдээлэл дамжуулах болон кибер аюул эсвэл эрсдэлийг бууруулах чиглэлээр үндэсний МАБ-ын чиглэлийн байгууллагуудтай хамтарч ажилладаг уу?

7.4. ОНЦ ЧУХАЛ ДЭД БҮТЦИЙГ ХАМГААЛАХ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ National Critical Infrastructure Protection Plan



Үүнээс:



G4. Танай байгууллагад онц чухал дэд бүтцийг хамгаалах төлөвлөгөө байгаа юу?

G4.1 Хэрэв Тийм бол түүнд цахим засаглалын дэд бүтэц, платформ, үйлчилгээ багтсан уу?

7. Кибер аюулгүй байдал, нууцлал хамгаалал, уян хатан байдал /Cyber Security, Privacy and Resilience/

- Кибер аюулгүй байдлын стратеги, бодлогын баримт бичгийг боловсруулж, мөрдөх;
- Кибер аюулгүй байдлын газар, төв эсвэл нэгж:
 - *Кибер аюулгүй байдлын газар нь цахимтай холбоотой хөрөнгө, платформын аюулгүй байдлыг хангах чиг үүрэгтэй ажиллах ;*
- Компьютерын яаралтай тусламжийн баг (CERT):
 - *Мэдээлэл дамжуулах болон кибер аюул эсвэл эрсдэлийг бууруулах чиглэлээр үндэсний МАБ-ын чиглэлийн байгууллагуудтай хамтарч ажиллах байдлыг нэмэгдүүлэх;*
- Онц чухал дэд бүтцийг хамгаалах төлөвлөгөөг боловсруулах, сайжруулах, хэрэгжилтийг хангах

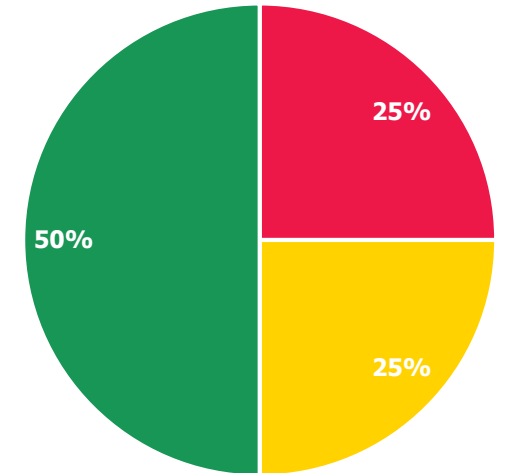
8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдлыг дараах хууль, тогтоомжууд байгаа эсэх, эдгээрийн гол шалгуур үзүүлэлтүүд хангагдсан эсэхэд баримтын шинжилгээ хийж үнэлэв.



8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Хуулийн төлөв	Монгол улсад мөрдөгдөж буй
Н8	1. Өгөгдөл хамгаалах тухай хууль, тогтоомж	Хуулийн төслийг УИХ-д өргөн мэдүүлсэн	Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн төсөл
	2. Цахим арилжааны хууль, тогтоомж	Бусад хууль тогтоомжоор зохицуулж буй	Бие даасан хууль байхгүй. Иргэний хууль, Харилцаа холбооны тухай хууль, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Цахим гарын үсгийн тухай хуулийн заалтуудаар зохицуулагдаж байна.
	3. Цахим иргэний үнэмлэхний хууль, тогтоомж	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	Монгол улсын иргэний үнэмлэхийн дүрэм
	4. Хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хууль, тогтоомж	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль
	5. Кибер гэмт хэргийн тухай хууль, тогтоомж	Бусад хууль тогтоомжоор зохицуулж буй	Эрүүгийн хууль
	6. Нийтийн мэдээллийн тухай хууль, тогтоомж	Хуулийн төслийг УИХ-д өргөн мэдүүлсэн	Нийтийн мэдээллийн тухай хуулийн төсөл
	7. Төр ба хувийн хэвшлийн түншлэл (PPP)-ийн хууль	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	Төр, хувийн хэвшлийн түншлэлийн талаар төрөөс баримтлах бодлого
	8. Төрийн бүх байгууллагын хууль	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	Улсын бүртгэлийн ерөнхий хууль, Архив бичиг хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль, Харилцаа холбоотой тухай хууль зэрэг хуулиудыг шинэчлэн найруулсан.



- Төслийн шатанд
- Бусад хууль тогтоомжоор зохицуулж буй
- Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
		Хуулийн төлөв	Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн төсөл
Н8.1	Өгөгдөл хамгаалах тухай хууль дараах шаардлагуудыг хангаж батлагдсан уу?	УИХ-д өргөн мэдүүлсэн	
	Хуулийн дагуу: Хувь хүний мэдээллийг хуулийн дагуу, шударга, ил тод байдлаар боловсруулна.		+
	Зорилгын хязгаарлалт : Хувийн мэдээллийг нэг эсвэл түүнээс дээш тодорхой, хууль ёсны зорилгоор цуглуулах ба ийн цуглуулсан анхны зорилготой үл нийцсэн байдлаар дахин боловсруулж ашиглахгүй.		+
	Мэдээллийн үнэн зөв, бүрэн бүтэн байдал: Хувийн мэдээллийг хамгийн боломжит байдлаар нарийвчлан тэмдэглэж, шаардлагатай бол шинэчилж, анхны хууль ёсны зорилгын хүрээнд нийцүүлнэ.		+
	Хадгалалтын хязгаарлалт: Хувийн мэдээллийг зөвхөн хувь хүнийг тодорхойлох хэлбэрээр, анх цуглуулсан зорилгыг хэрэгжүүлэх эсвэл энэхүү бодлогын дагуу цаашид боловсруулах шаардлагатай хугацаагаар хадгална.		+
	Аюулгүй байдал: Хувийн мэдээллийг зөвшөөрөлгүй боловсруулах, санамсаргүй алдах, устгахаас сэргийлж холбогдох техникийн болон зохион байгуулалтын хамгааллаар хамгаална.		+
	Хувийн мэдээллийг дамжуулах: Хувийн мэдээллийг зөвхөн хууль ёсны зорилгоор гуравдагч талуудад дамжуулах ба ингэхдээ хувийн мэдээллийн хамгаалалтыг баримтална.		+
Хариуцлага ба хяналт шалгалт: Хувь хүмүүст дараах үндэслэл, хязгаарлалт, нөхцлийн хүрээнд мэдээлэлээр хангана: а. мэдээлэл боловсруулагчийн боловсруулсан хувь хүний мэдээлэлтэй холбоотой мэдээлэл хүсэх; б. хэрэв хувь хүний Хувийн мэдээллийг ямар нэгэн бодлогыг зөрчиж боловсруулсан гэж үзэж байгаа бол залруулга хийлгүүлэх;	+		

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
H8.2	Цахим арилжааны хууль нь дараах шаардлагуудыг хангаж батлагдсан уу?	Хуулийн төлөв	Бие даасан хууль байхгүй
	Цахим/дигитал гэрээ	Иргэний хуулийн заалтаар зохицуулагддаг.	+
	Цахим/дигитал бичиг баримт	Цахим гарын үсгийн тухай хуулийн заалтаар зохицуулагдаж байна.	+
	Тоон гарын үсэг	Цахим гарын үсгийн шинэчилсэн хуулийн төсөл УИХ-д өргөн мэдүүлээд байна.	+
№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
H8.3	Цахим иргэний үнэмлэхний хууль тогтоомж нь дараах шалгууруудыг хангасан уу?	Хуулийн төлөв	Монгол улсын иргэний үнэмлэхийн дүрэм
	Олон талт	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	+
	Үл ялгаварласан		+
	Давтагдашгүй, санамсаргүй ID дугаар		+
	Мэдээллийн сан хооронд технологийн нейтрал байдал болон харилцан мэдээлэл солилцохуйц байдал		+
	Мэдээллийн хамгаалалтыг бүрдүүлсэн		+

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
		Хуулийн төлөв	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль
Н8.4	Хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж нь цахим худалдаа болон цахим төлбөрийн асуудлыг хамааруулдаг бөгөөд энэ нь дараах үзүүлэлтүүдийг тусгасан уу?	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	
	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хариуцлага		+
	Өрсөлдөөний бус үнийн схем / үнээс бусад пүүсийн брэнд, бүтээгдэхүүний чанарын мэдээлэл/		+
	Шударга бус бизнесийн үйл ажиллагаа / хууран мэхлэх, залилах, хэрэглэгчийг хохироох үйлдэл/		+
	Луйвар/ залилан		+
	Ташаа мэдээлэл		+

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
		Хуулийн төлөв	Эрүүгийн хууль
Н8.5	Кибер гэмт хэргийн тухай хуулийг баталсан уу?	Эрүүгийн хуулийн заалтаар зохицуулагддаг	
	Компьютерын системд зөвшөөрөлгүй нэвтрэх		+
	Мэдээллийг зөвшөөрөлгүй хянах		+
	Мэдээллийг зөвшөөрөлгүй өөрчлөх		+
	Компьютерын системд зөвшөөрөлгүй хөндлөнгөөс оролцох		+
	Агуулгатай холбоотой гэмт хэрэг		+
	Санхүүгийн гэмт хэрэг		+
	Цахим/дигитал мөшгөгч		+

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
H8.6	Засгийн газраас “Засгийн газрын мэдээлэлд нээлттэй нэвтрэх” /Нээлттэй мэдээлэл гэх мэт/ хууль тогтоомж нь дараах шаардлагуудыг тусган батлагдсан уу?	Хуулийн төлөв	Нийтийн мэдээллийн тухай хуулийн төсөл
	Засгийн газрын мэдээлэл нь олон нийтэд нээлттэй байх ёстой	УИХ-д өргөн мэдүүлсэн	+
	Нэвтрэх эрхийн тодорхой зарим хязгаарлалт байх ёстой		+
	Засгийн газрын мэдээллийг ил тод болгох шийдвэрийг засгийн газраас тусад нь хянах ёстой.		+
№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
H8.7	Төр ба хувийн хэвшлийн түншлэл (PPP)-ийн хуулийг дараах зарчмыг тусган баталсан уу?	Хуулийн төлөв	Төр, хувийн хэвшлийн түншлэлийн талаар төрөөс баримтлах бодлого
	Үндэсний нийгэм-эдийн засгийн хөгжлийн төлөөх төслийн боловсруулалтад хувийн салбарын оролцоог дэмжих	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	+
	Төрийн салбарыг төслөө үр дүнтэй, үр ашигтай хэрэгжүүлэх боломжийг олгох		+
	Хувийн салбарын санхүүгийн, үйл ажиллагааны, техникийн туршлагын давуу талыг ашиглах		+
	Үндэсний ажил бий болгох замаар улсын салбарт шилдэг үйлчилгээг боломжийн үнээр авах боломжийг олгох		+
	Мэдлэг, чадварыг хувийн салбараас улсын салбарт дамжуулах		+
	Улсын салбарын санхүүгийн дарамт, эрсдэлийг буруулах эсвэл хувийн салбартай хуваалцах		+
	Орон нутгийн , бүс нутгийн, дэлхийн зах зээлд төслийн өрсөлдөөнийг нэмэгдүүлэх.		-

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

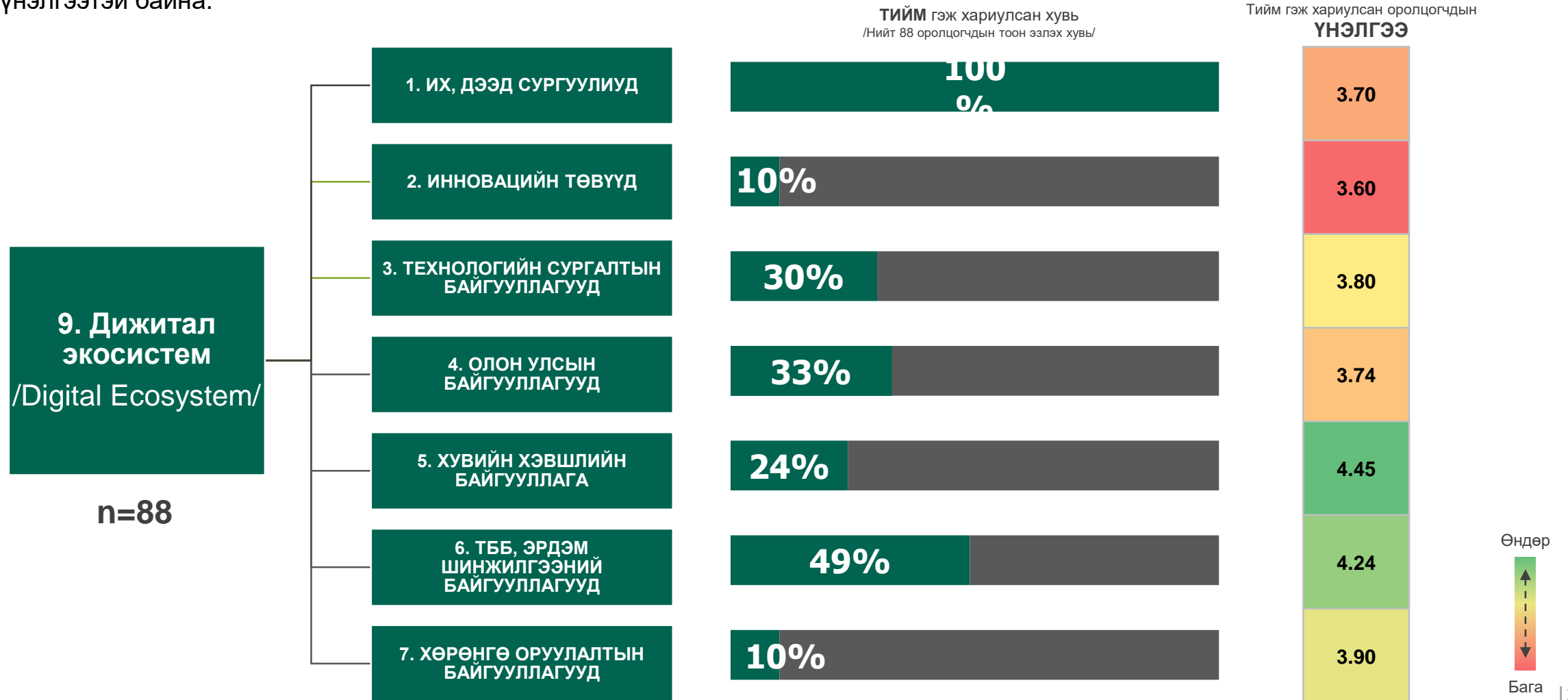
№	Цахимтай холбоотой хууль тогтоомж, дүрэм журам	Монгол улс дах хууль тогтоомж	
		Хуулийн төлөв	Хууль, тогтоомж
H8.8	Төрийн бүх байгууллагын хууль тогтоомж, дүрэм журмыг цахимтай холбогдуулан өөрчлөх		
	Захиргааны ажиллагааг цаас ашиглахгүй явуулах тухай хууль	Хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй	+
	Хуулийн явцыг хялбарчлах		+
	Төрийн үйлчилгээний тухай хууль		+
	Цахим оюуны өмчийн тухай хууль		+

8. Хууль эрхзүй, бодлого зохицуулалтын бэлэн байдал /Regulation readiness/

- Өгөгдөл хамгаалах тухай хууль-Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн төсөл,
- Нийтийн мэдээллийн тухай хуулийн төслүүдийг батлуулж, бусад холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журамд шаардлагатай шинэчлэлтүүдийг оруулж ажиллах

9. Дижитал экосистем /Digital Ecosystem/

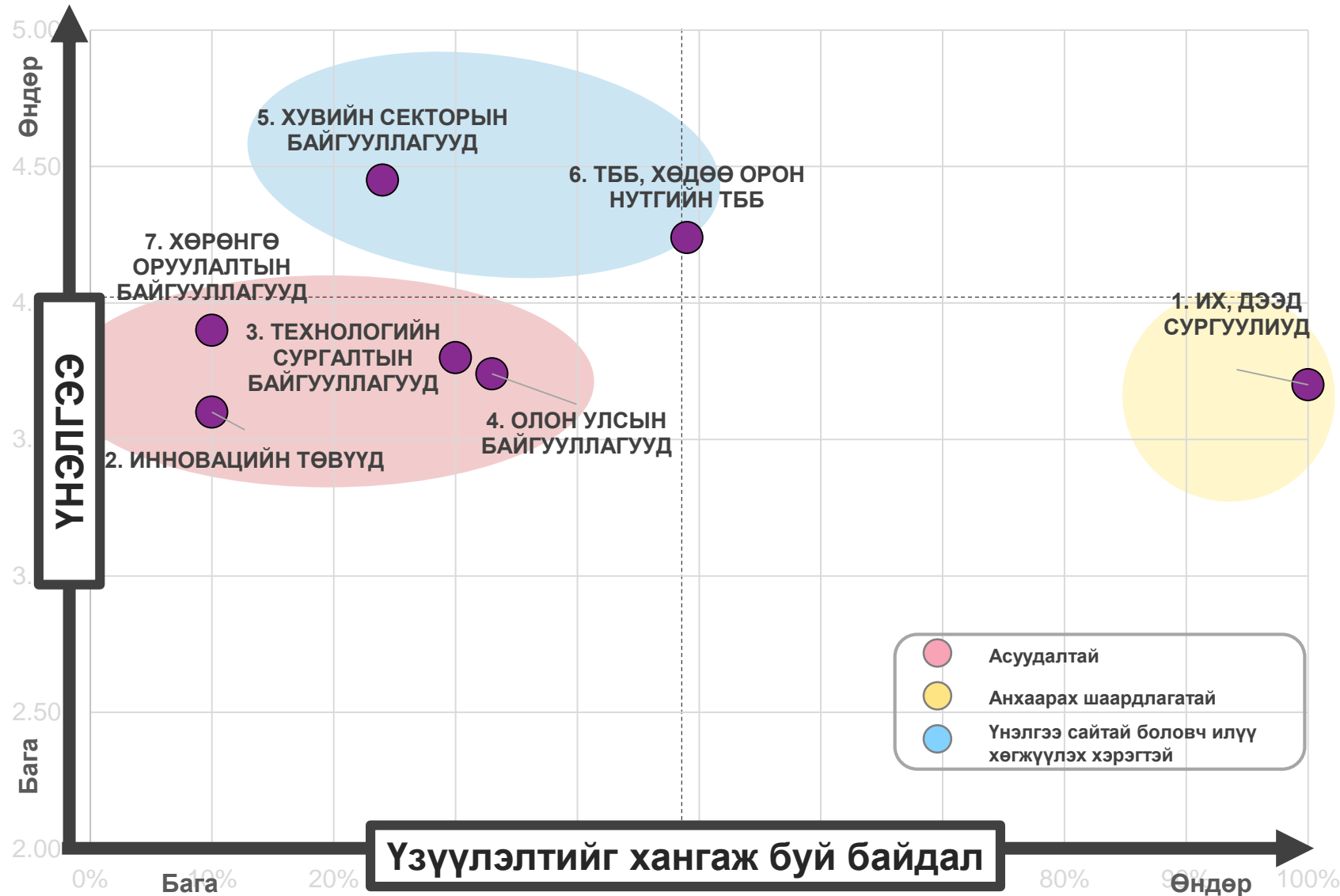
Дижитал экосистемийн хувьд 7 үндсэн үзүүлэлтээр үнэлнэ. Эдгээрээс цахим, дижитал технологийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ бий болгодог инновацийн төвүүд, төрийн эсвэл бусад салбарын цахим, дижитал хөгжлийг дэмжсэн банк, хөрөнгө оруулалтын байгууллагууд хамгийн бага үзүүлэлттэй байна. Мөн их дээд сургуулиуд байгаа боловч сургалтын чанарын хувьд дундаж үнэлгээтэй байна.



9. Дижитал экосистем /Digital Ecosystem/

Үзүүлэлтүүд	Асуулт	Тоо	Хувь	Үнэлгээ
1. ИХ, ДЭЭД СУРГУУЛИУД	I1. Цахим, дижитал технологийн хөтөлбөр санал болгодог үндэсний их, дээд сургуулиуд байдаг уу?	20	100%	3.70
2. ИННОВАЦИЙН ТӨВ	I2. Цахим, дижитал технологийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ бий болгодог инновацийн төвүүд байдаг уу?	20	10%	3.60
3. ТЕХНОЛОГИЙН СУРГАЛТЫН БАЙГУУЛЛАГУУД	I3. Цахим, дижитал технологийн чиглэлээр тогтмол сургалт явуулдаг сургалтын тогтсон байгууллага байдаг уу? /Жишээ нь, шуурхай үйлчилгээ, cloud, IoT, AI, өгөгдлийн аналитик гм/	20	30%	3.80
4. ОЛОН УЛСЫН БАЙГУУЛЛАГУУД	I4. Цахим засаглалд шилжихэд дэмжлэг үзүүлэх Олон улсын байгууллага байгаа юу?	29	33%	3.74
5. ХУВИЙН ХЭВШЛИЙН БАЙГУУЛЛАГА	I5. Цахим засаглалд шилжихэд дэмжлэг үзүүлэх Хувийн хэвшлийн байгууллага байгаа юу?	21	24%	4.45
6. ТББ, ЭРДЭМ ШИНЖИЛГЭЭНИЙ БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ХАМТЫН АЖИЛЛАГАА	I6. Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, хөгжлийн бодлогоо тодорхойлохдоо бусад оролцогч талуудтай (иргэний нийгэм/төрийн бус байгууллага, эрдэм шинжилгээний байгууллага гэх мэт) санал солилцож зөвлөлдсөн үү?	43	49%	4.24
7. ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТЫН БАЙГУУЛЛАГУУД	I7. Төрийн эсвэл бусад салбарын цахим, дижитал хөгжлийг дэмжсэн банк, хөрөнгө оруулалтын байгууллагууд байгаа юу?	20	10%	3.90

9. Дижитал экосистем /Digital Ecosystem/



Дижитал экосистемийн долоон үзүүлэлтийг талбарт байршуулан харвал асуудалтай үзүүлэлтүүдэд инновацийн төв, хөрөнгө оруулалтын байгууллага, технологийн сургалтын байгууллагууд, олон улсын байгууллагуудын хамтын ажиллагаа багтсан бөгөөд эдгээр байгууллагын дэмжлэг, хамтын ажиллагаа дутмаг байна. Анхаарах шаардлагатай үзүүлэлтэд их дээд сургуулиуд багтжээ.

Эх үүсвэр: Тоон судалгаа, 2021, Дэлхийн банкны “Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”-ний загвараар боловсруулав.

9. Дижитал экосистем /Digital Ecosystem/

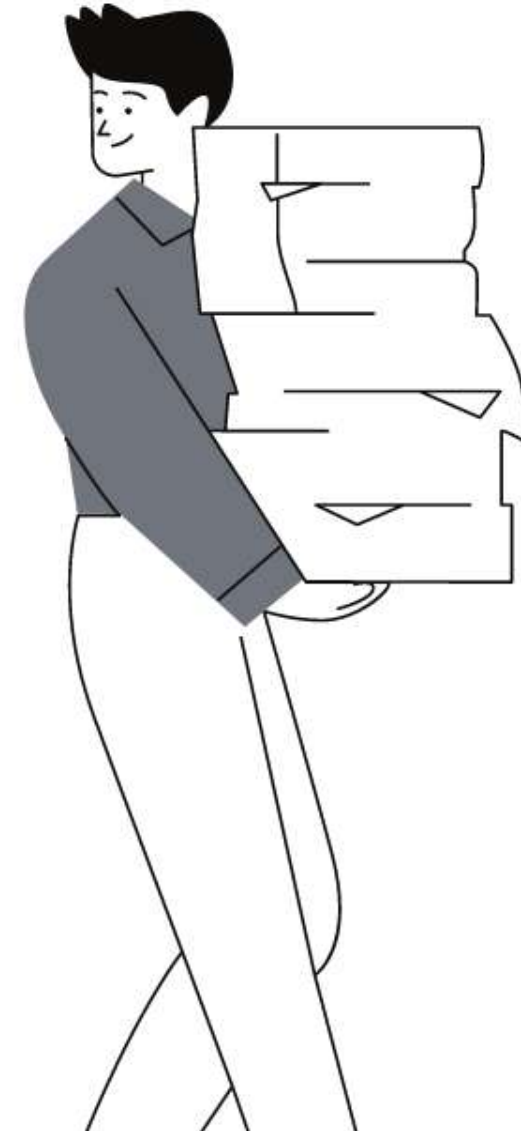
- Цахим, дижитал технологийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ бий болгодог инновацын төвүүдийг нэмэгдүүлэх
- Цахим, дижитал технологийн чиглэлээр тогтмол сургалт явуулдаг сургалтын тогтсон байгууллагын тоо, чанарыг сайжруулах (*Жишээ нь, шуурхай үйлчилгээ, cloud, IoT, AI, өгөгдлийн аналитик гм*)
 - *Үндэсний хэмжээний инновацын тэмцээн уралдаан, шагналт хөтөлбөр зохион байгуулах*
 - *Засгийн газраас эдгээр төвүүдэд мөнгөн болон мөнгөн бус урамшуулал олгодог байх*
- Цахим шилжилт, цахим засаглалын стратеги, хөгжлийн бодлогоо тодорхойлохдоо бусад оролцогч талуудтай (иргэний нийгэм/төрийн бус байгууллага, эрдэм шинжилгээний байгууллага гэх мэт) санал солилцож зөвлөлдөх байдлыг нэмэгдүүлэх
- Төрийн эсвэл бусад салбарын цахим, дижитал хөгжлийг дэмжсэн банк, хөрөнгө оруулалтын байгууллагууд

СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ҮР ДҮН

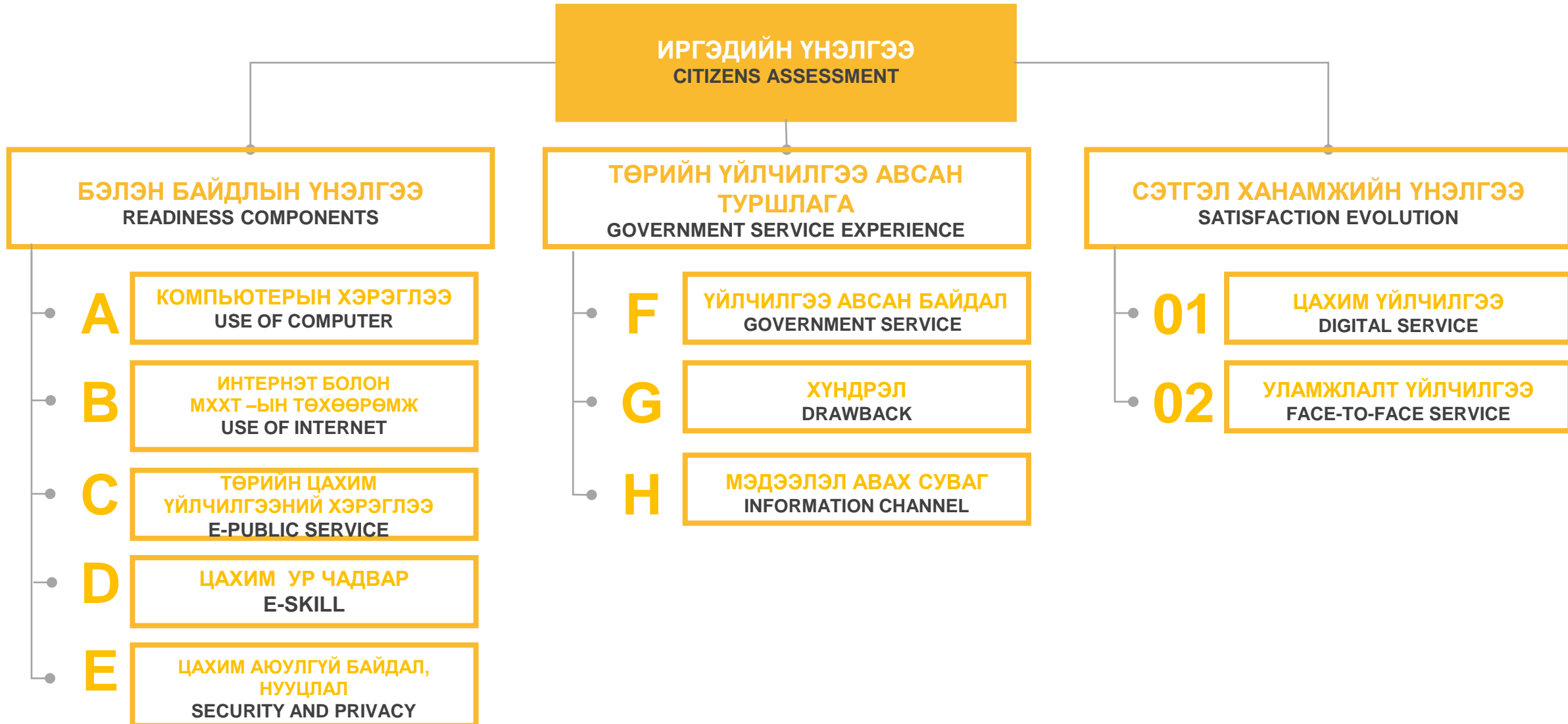
1 МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮНЭЛГЭЭ

2 ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3 ААНБ-ЫН ҮНЭЛГЭЭ



СУДАЛГААНЫ АСУУЛГЫН БҮЛГҮҮД



ИРГЭДИЙН БЭЛЭН БАЙДАЛ

64%

КОМПЬЮТЕРЫН
ХЭРЭГЛЭЭ

54%

ACCESSABILITY

ДАТА ХЭРЭГЛЭЭ

80%

CONNECTIVITY

ТӨРИЙН ЦАХИМ
ҮЙЛЧИЛГЭЭ

24%

E-GOVERNMENT

УХААЛАГ УТАСНЫ
ХЭРЭГЛЭЭ

96%

ACCESSABILITY

ӨРХИЙН ИНТЕРНЭТ

59%

CONNECTIVITY

ЦАХИМ УР ЧАДВАР

73%

E-SKILL

НИЙСЛЭЛИЙН ИРГЭДИЙН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН

Иргэд төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай интернет болон төхөөрөмжөөр хангагдсан ч төрийн үйлчилгээг цахимаар авч буй хувь болон цахимаар авахыг хүсч буй хувиуд хоорондоо урвуу байна. Цахимаар үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний төрөл нэмэгдэж байгаа ч иргэдийн уламжлалт байдлаар үйлчилгээ авах хандлага өндөр хэвээр байна.

2 удаа

Судалгаанд оролцогч 1 иргэн жилд дунджаар төрийн үйлчилгээ авах хэлбэр харгалзахгүйгээр авдаг

96%

25%

18%

15%

Иргэдийн төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай интернет болон төхөөрөмжид хүндрэл учирдаггүй.

Төрийн үйлчилгээ авч буй хэлбэр



Эх үүсвэр: Хоёрдогч мэдээлэл

Хамгийн сүүлд төрийн үйлчилгээ авсан хэлбэр



- Зорилгоо биелүүлэхдээ 1.9 удаа очдог
- Хүлээлгэнд 29 минут
- Үйлчилгээ авахад 21 минут

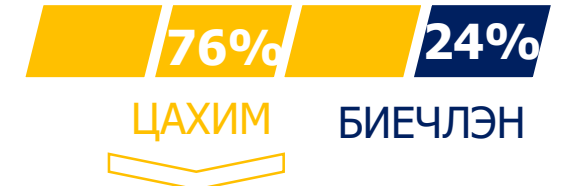
Шалтгаан:

“Хуулийн дагуу биечлэн очиж үйлчлүүлэх шаардлагатай үйлчилгээ авах, биечлэн очихыг илүүд үзэх, цахимаар үйлчилгээ авахад төвөгтэй зэрэг шалтгаануудыг судалгаагаар хамгийн өндөр давтамжтай хариулагдсан.

Хүндрэл:

- Ажилтнуудын мэдлэг - Тоног төхөөрөмжтэй харьцах, тухайн үйлчилгээний мэдээллийг иргэдэд дутуу өгөх
- Хүнд суртал, танилдаа үйлчлэх
- Төлбөр - Төлбөр төлөх систем бүх түвшиндээ цахимжаагүй
- Сүлжээ сервер гацах
- Төр өөрт байгаа мэдээллийг дахин шаардах- цахим үйлчилгээний материалыг хүлээн зөвшөөрөхгүй байх
- Биометрик өгөгдлийг ашиглан үйлчилгээ авах боломжгүй”

Төрийн үйлчилгээ авахыг хүсч буй хэлбэр



14 минутад үйлчилгээ авдаг

Шалтгаан:

1. “Цагийн болон санхүүгийн нөөц хэмнэх
2. Хүнд суртлыг халж төрийн үйлчилгээний иргэдэд хүрэх чанар, хүртээмж сайжрах
3. Төрийн үйлчилгээний болон замын хөдөлгөөний ачаалалд чухал нөлөөтэй

Хүндрэл:

- Бага боловсролтой болон 36-аас дээш насны иргэд “цахим үйлчилгээний талаар мэдээлэл, заавар зөвлөгөө хомс”
- Төрийн үйлчилгээний хамгийн том платформ болох E-Mongolia-д нэвтрэх үе шат төвөгтэй, банкны эрхээр нэвтэрч байгаа тул мэдээллийн аюулгүй байдалд санаа зовох
- 46-с дээш насны болон бага, суурь боловсролтой иргэд компьютер, гар утасны хэрэглээний мэдлэг дутмаг”



ИРГЭДЭД ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ МЭДЭЭЛЛИЙГ ХҮРТЭЭМЖТЭЙ ХҮРГЭХ

- ✓ Тоон болон чанарын судалгаагаар иргэдэд цахим үйлчилгээ авахад тулгардаг нийтлэг хүндрэлүүдийг харахад хуулийн зохицуулалтаас үл хамаарсан бусад хүндрэлүүдийг **төрийн үйлчилгээний платформууд сайжруулалтг хөгжүүлэлт хийж байгаа ч иргэд энэ талаар мэдээлэл хангалттай хүрэхгүй** байна. Иймд заавар, зөвлөгөөг хүртээмжтэй сувгаар түгээх хэрэгтэй.

ИРГЭДИЙН УР ЧАДВАР, МЭДЛЭГИЙГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

- ✓ Иргэдийн цахимтай холбоотой дунд болон ахисан шатны ур чадварын түвшин дунджаар 25 хувьтай байгаа тул цахим орчинд мэдээлэл хамгаалах болон нууцлалын талаар мэдлэгийг нэмэгдүүлэх
- ✓ Иргэдийн ур чадвар нэмэгдсэнээр цахим үйлчилгээ авах хандлага өсөх

УЛАМЖЛАЛТ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХАЛАХ

- ✓ Үйлчилгээний цаг цахимаар авч, биечлэн очиж баталгаажуулах хэлбэрийг халах
- ✓ Төрийн байгууллагууд цахим болон цаасан үйлчилгээг **нэг түвшинд** авч үзэх
- ✓ Төлбөрийн систем бүх түвшиндээ цахимжуулах

БАЙГУУЛЛАГЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

- ✓ **Ажилтнуудын** цахимтай холбоотой мэдлэг, ёс суртахууныг дээшлүүлэх
- ✓ **Харааны болон сонсголын бэрхшээлтэй** хүмүүст зориулсан тохиргоотой байх
- ✓ Санал, гомдлын шийдвэрлэлт, төлөв **нээлттэй** байх
- ✓ Аппликейшн/ цахим хуудасны санал, хүсэлтийг сонсож **сайжруулдаг** байх
- ✓ Банк/ бусад хувийн хэвшлийн байгууллагууд **хэрэглэгчийн мэдээллийг хамгаалах** зохицуулалттай байх
- ✓ **Нэгдсэн мэдээллийн сантай** болох



ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ МЭДЭЭЛЛИЙГ ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДЛААР ТҮГЭЭХ

- Иргэд насны бүлэг, ажил эрхлэлтийн байдал гэх зэргээс хамааран мэдээлэл авах сувгууд ялгаатай байдаг тул төрийн байгууллагуудын үйлчилгээний талаар мэдээлэл, заавар, зөвлөгөөг хүртээмжтэй сувгаар түгээх
- Иргэдэд цахим шилжилтийн давуу талыг ухуулан тэдний хэрэглээг дэмжих
- Төрийн үйлчилгээний анхан шатны нэгж бодох хороо, дүүргийн ажилтнуудын МХХТ-ийн ур чадварыг дээшлүүлэн, иргэдэд цахим үйлчилгээний мэдээллийг хүргэх боломжийг бүрдүүлэх

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ПЛАТФОРМУУДАД ИРГЭДИЙН САНАЛЫН ДАГУУ САЙЖРУУЛАЛТ ХИЙДЭГ БАЙХ

- Тусгай хэрэгцээт болон өндөр настай иргэдэд зориулсан хялбар хэрнээ мэдээллийн нууцлалыг хадгалах боломжтой программ хангамж, тохиргоог төрийн үйлчилгээний системд нэвтрүүлэх
- Платформуудын санал, гомдол хүлээн авдаг хэсэгт ирсэн иргэдийн саналыг шийдвэрлэдэг, эргэн мэдээллэдэг байх

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БАЙГУУЛЛАГУУД ИРГЭДИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХАНДЛАГЫГ ДЭМЖИЖ АЖИЛЛАХ

- Төр өөрт байгаа мэдээллийг иргэдээс ахин шаардахгүй байх /цахим болон цаасан бичиг баримтыг нэг түвшинд авч үзэх/
- Бүх түвшинд төлбөрийн цахим шийдэлтэй байх
- Цахим үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын технологийн ур чадварыг нэмэгдүүлэх

ИРГЭДИЙН УР ЧАДВАРЫГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

- Тусгай хэрэгцээт болон өндөр настай иргэдийн төрийн үйлчилгээ авдаг гол байгууллага болох хороо, дүүргүүдэд цахим үйлчилгээтэй холбоотой заавар, зөвлөгөө өгдөг арга хэмжээ зохион байгуулдаг байх
- Цахим орчинд хувийн мэдээллийг хууль бусаар ашиглах, түүний хор уршгийн тухай иргэдэд таниулах, мэдээлэл хамгаалах тухай мэдлэг олгох

ААНБ-ЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ БҮЛГҮҮД



БИЗНЕСИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН БЭЛЭН БАЙДАЛ

ICT ҮНЭЛГЭЭ

67%

КОМПЬЮТЕРЫН
ХЭРЭГЛЭЭ

100%

НИЙТ БАЙГУУЛЛАГЫН ХУВЬД

ЦАХИМ ХУУДАС

69%

АШИГЛАДАГ

АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ,
НУУЦЛАЛ

54%

ДҮРЭМ, ЖУРАМТАЙ

ЦАХИМ УР ЧАДВАР

51%

МТ-ИЙН АЖИЛТАНТАЙ

ИНТЕРНЭТИЙН
ХЭРЭГЛЭЭ

100%

CONNECTIVITY

ДОТООД СҮЛЖЭЭ

71%

ДОТООД СҮЛЖЭЭНД ХОЛБОГДСОН
ХУВЬ

ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛ

95%

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭ
АВЧ БАЙСАН

ЦАХИМ ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТ
ХИЙДЭГ БАЙГУУЛЛАГА

11%

НИЙТ ЗАРДАЛД ЭЗЛЭХ ХУВЬ

НЭГДСЭН ИНТЕРНЭТЭД
ХОЛБОГДСОН

93%

CONNECTIVITY

МЭДЭЭЛЛИЙН УДИРДЛАГЫН
ХЭРЭГСЛҮҮД

29%

ERP/EDI/CRM/RFID, SCM

БИЗНЕСИЙН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ХАНДАХ ХАНДЛАГА

ТӨРИЙН ЦАХИМ

95%

ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН

ХЭРЭГЦЭЭТЭЙ

97%

ДАВУУ ТАЛ НЭРЛЭСЭН
ХУВЬ

МАШ САЙН + САЙН

44%

ҮНЭЛГЭЭ ӨГСӨН ХУВЬ

**ТӨРИЙН ЦАХИМ
ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН %**

86%

УЛАМЖЛАЛТ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ
ХАРЬЦУУЛАХАД

**САЙЖРУУЛАХ
ШААРДЛАГАТАЙ**

92%

АСУУДАЛ, БЭРХШЭЭЛ
ДУРДСАН ХУВЬ

МАШ МУУ + МУУ

16%

ҮНЭЛГЭЭ ӨГСӨН ХУВЬ

БИЗНЕСИЙН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН

Аж ахуйн нэгж байгууллагуудын цахим үйлчилгээ авах хандлага 2018-2020 онуудад буурсан байна. Цахим үйлчилгээний хүндрэлийн хувьд иргэдтэй нэгэн адил цахим үйлчилгээний мэдээлэл хомс байдаг. Байгууллагын цахим бэлэн байдлын үнэлгээнд сөргөөр нөлөөлж буй цахим ур чадварын үнэлгээ болон мэдээллийн аюулгүй байдлын зохицуулалт зэрэг үзүүлэлтүүдийн гол шалтгаан нь мэдээлэл технологийн ажилтны дутмаг байдал юм.

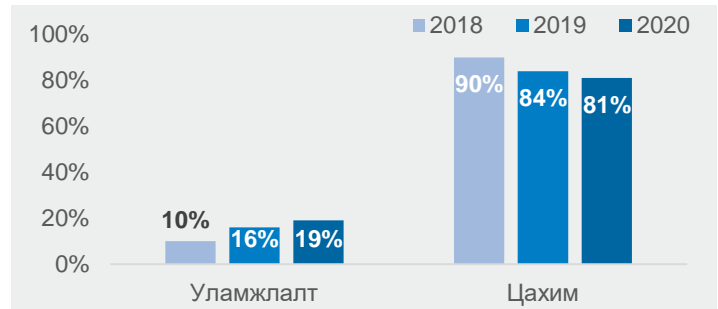
Төрийн үйлчилгээ авч буй хэлбэр



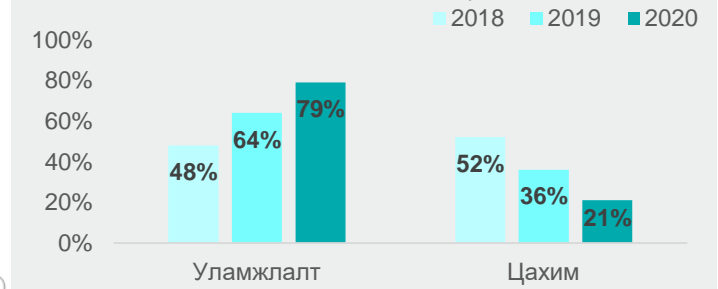
Судалгааны үр дүн, 2021, n=104



Цахим ур чадвар



ААН-ийн үйлчилгээний тоо N=111



Иргэн болон ААН-ийн үйлчилгээний тоо N=218

Мэдээлэл технологийн тасралтгүй үйл ажиллагааг хангаж буй байдал



■ Компани дотроо ■ Гаднын компаниар

Мэдээлэл технологийн ажилтан сонгон шалгаруулахад...



Эх үүсвэр: Хоёрдогч мэдээлэл



МЭДЭЭЛЭЛ ТЕХНОЛОГИЙН АЖИЛТАН ДУТМАГ

- ААНБ-уудын 49 хувь нь мэдээллийн технологийн ажилтангүй ажилладаг. Энэ нь байгууллагын цахим хуудас, дотоод сүлжээ, нийлүүлэлтийн хэлхээний удирдлага, хэрэглэгчийн/ харилцагчийн мэдээллийн аюулгүй байдалд доголдол үүсгэж байна.



МЭДЭЭЛЭЛ ТЕХНОЛОГИЙН АЖИЛТНЫ УР ЧАДВАР ДУТМАГ

- Ажилтан сонгон шалгаруулахад техникийн чадвар болон бусад хамтын ажиллагаанд шаардагдах менежерийн чадавх сул
- Мөн байгууллагуудын мэдээллийн технологийн тасралтгүй үйл ажиллагааг хангаж буй хэлбэрийг харахад Мэдээлэл технологийн дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ /сервер, компьютер, принтер, сүлжээ/, тэдгээрийн хөгжүүлэлт, программ хангамжийн үйлчилгээ зэргийг гадны байгууллагаар, өөрсдийн үйл ажиллагааны цахим хуудас хөгжүүлэлт, завсар зэргийг дотооддоо, мэдээллийн технологийн архитектур хөгжүүлэлт зэргийг огт хийж гүйцэтгэдэггүй.



НИЙТ АЖИЛТНУУДАА МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН МЭДЛЭГ ОЛГОДОГГҮЙ

- Байгууллагуудын 67 хувь нь нийт ажилтнууддаа сургах, сургалтад хамруулдаггүй.



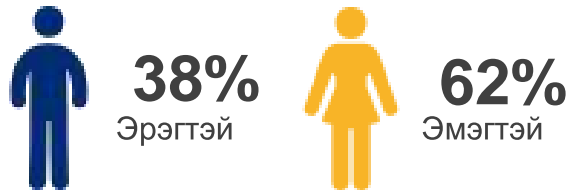
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙН ТӨСӨВ

- Байгууллагын ажилтнуудын
49 хувь нь компьютер ашигладаггүй
31 хувь нь үйл ажиллагаагаа явуулах албан ёсны цахим хуудасгүй
29 хувь нь дотоод сүлжээгүй
76 хувь нь нийлүүлэлтийн хэлхээний удирдлага /supply chain management/ байхгүй зэрэг үзүүлэлтээс дүгнэхэд байгууллагууд дунджаар жилийн төсвийн 11 хувийг цахимтай холбоотой технологид хөрөнгө оруулж байгаа нь хангалтгүй байна.

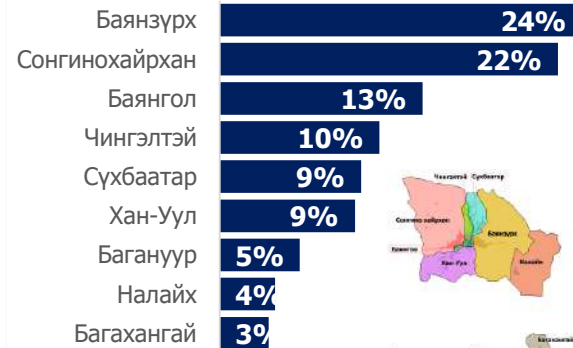
СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН МЭДЭЭЛЭЛ*

Судалгаанд оролцогчдын 38% нь эрэгтэйчүүд, 62% нь эмэгтэйчүүд оролцсон. Насны хувьд 26-35 насны бүлэг нийт оролцогчдын 25%-ийг, 36-45 насны бүлэг 22%-г бүрдүүлж байна. Ажил эрхлэлтийн хувьд цалинтай ажиллагч 43%, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч 19%-ийг эзэлж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 40% нь дээд, 49% нь бүрэн дунд боловсролтой иргэд байна.

Хүйс:

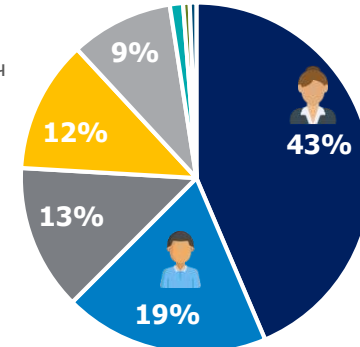


Оршин суугаа дүүрэг:

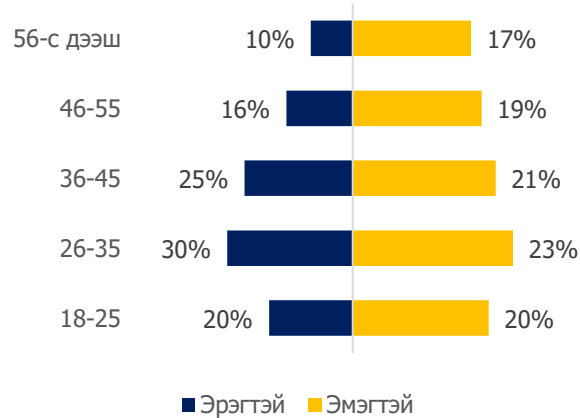


Ажил эрхлэлт:

- Цалин хөлстэй ажиллагч
- Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч
- Өндөр настан
- Ажилгүй иргэн
- Оюутан/суралцагч
- Ажил олгогч
- Мал аж ахуй эрхлэгч
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн



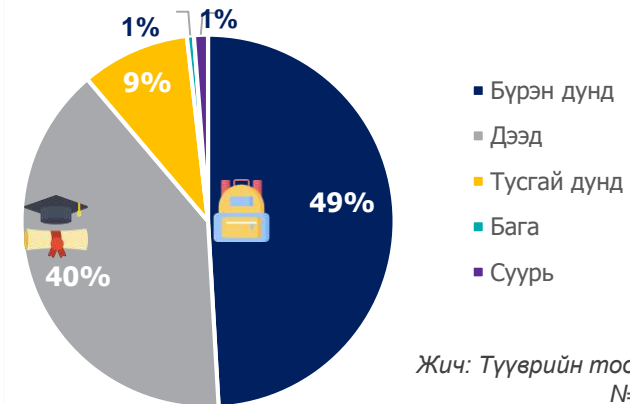
Насны бүлэг:



Амьдардаг сууц:



Боловсрол:

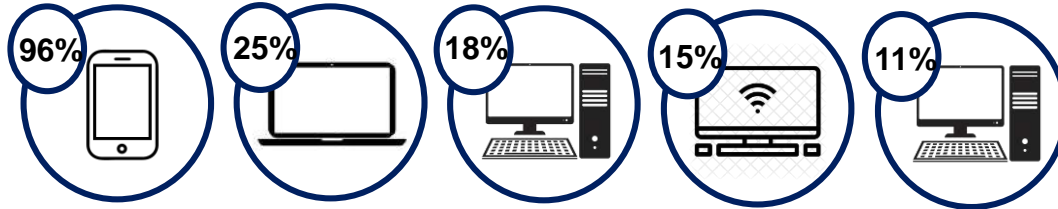


Жич: Түүврийн тоо
N=330

*- сүүлийн 6 сарын хугацаанд төрийн үйлчилгээ авсан иргэд

А БҮЛЭГ- КОМПЬЮТЕРИЙН ХЭРЭГЛЭЭ

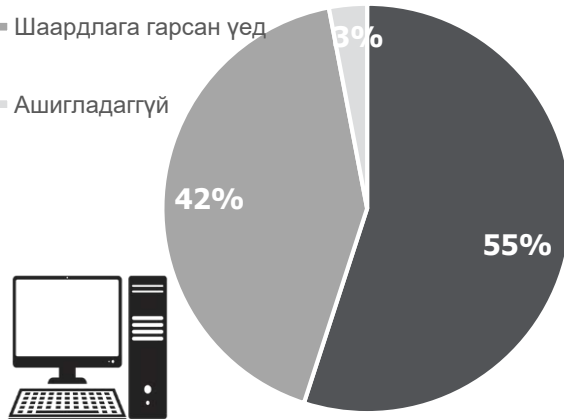
Судалгаанд оролцогчдоос хэрэглэж буй төхөөрөмжүүдийг тодруулахад 96% ухаалаг гар утас, 25% зөөврийн компьютер, 18% ажлын болон гэрийн суурин компьютерийг дурдсан ба компьютер ашигладаг оролцогчдын 55% нь өдөр тутамдаа ашигладаг байна. Мөн оролцогчдын хувьд ухаалаг гар утсыг яриа, дуудлага, мэдээлэл хүлээн авах, санхүүгийн буюу банкны үйлчилгээ авах, нийгмийн сүлжээний зориулалтаар түлхүү ашигладаг байна.



▪ Бараг өдөр бүр

▪ Шаардлага гарсан үед

▪ Ашигладаггүй



Яриа, дуудлага хийх, мессеж солилцох- **83.3%**

Мэдээ, мэдээлэл хүлээн авах-**74.5%**



Банкны үйлчилгээ авах- **70.3%**

Нийгмийн сүлжээг ашиглах- **68.2%**



Төрийн үйлчилгээ авах- **45.2%**

Хөгжим сонсох- **34.2%**



Цахим худалдаа хийх- **32.2%**

Ном унших- **21.2%**



В БҮЛЭГ- ИНТЕРНЕТИЙН ХЭРЭГЛЭЭ

18-25 насныхан нийгмийн сүлжээ ашиглах, ажил хайх болон анкет бөглөх, бараа үйлчилгээ худалдах/ худалдан авах онлайн сургалт, 26-35 нас болон 36-45 насны бүлгийнхэн и-мейл, Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, сайтаар мэдээлэл хүлээн авах, төрийн үйлчилгээ авах, улс төрийн асуудлыг зөвлөлдөх, банкны үйлчилгээ авах зэрэг, 46-55 насны бүлгийн хувьд улс төрийн асуудлыг зөвлөлдөх, мэдээлэл хайх гэсэн зорилго хамгийн өндөр хувьтай хариулагдсан.

ХҮЛЭЭН АВЧ БҮЙ ХЭЛБЭР:

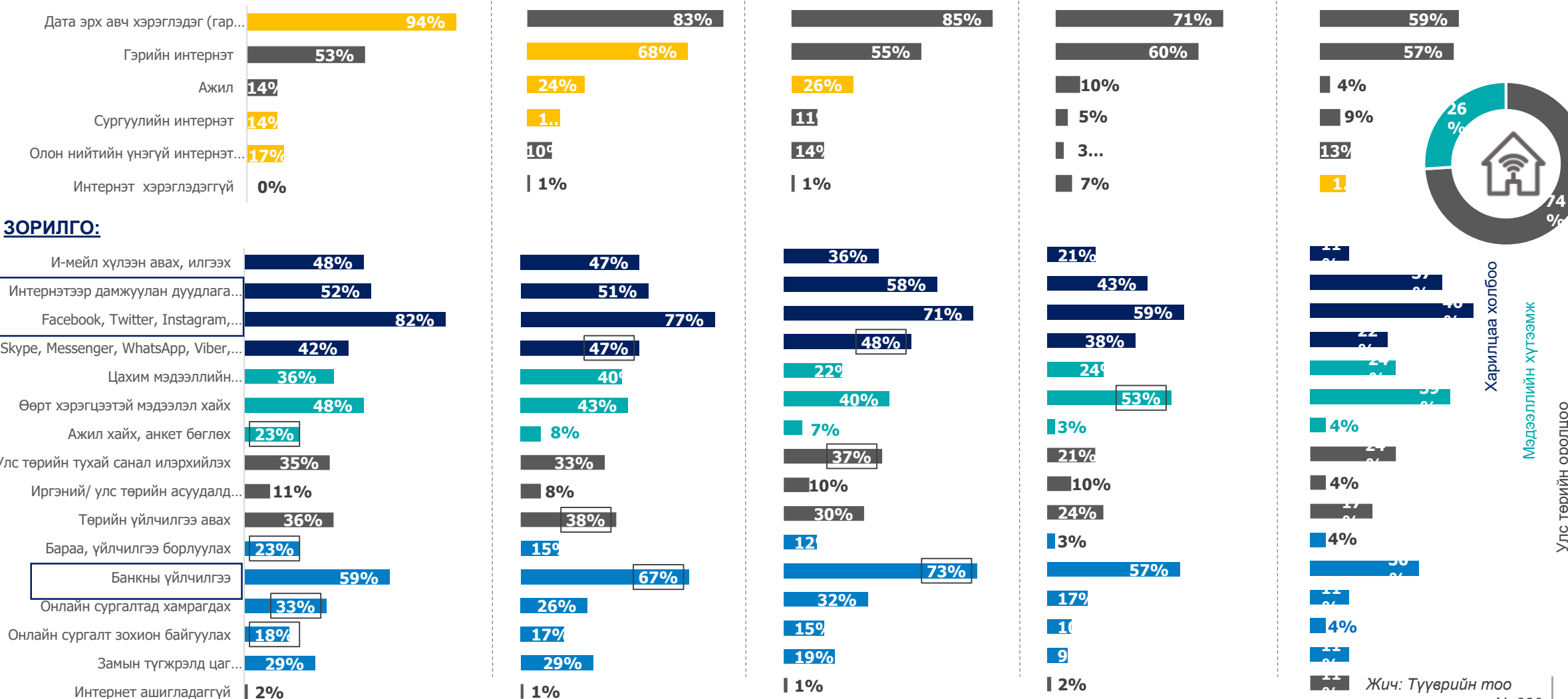
18-25

26-35

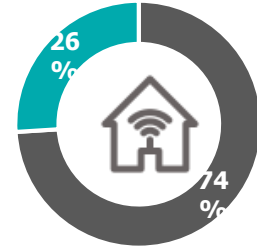
36-45

46-55

56-с дээш



ЗОРИЛГО:

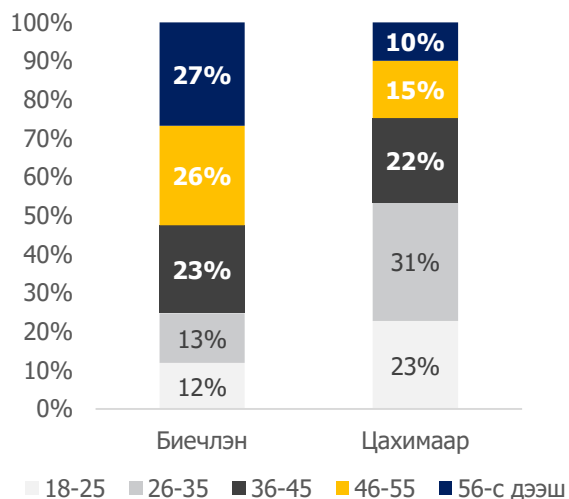


Харилцаа холбоо
Мэдээллийн хүтээмж
Улс төрийн оролцоо
Бусад үйлчилгээ

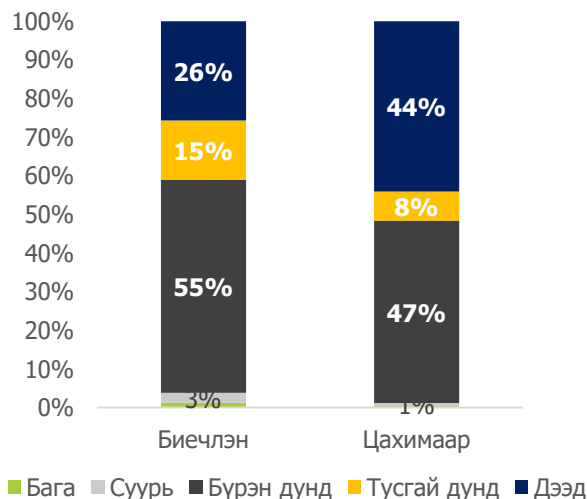
С БҮЛЭГ- ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛ, ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Судалгаанд оролцогчдын 76% нь цахим үйлчилгээг, 24% нь биечлэн үйлчилгээг илүүд үзэж байгаа ба насны бүлгийн хувьд 45 хүртэлх, боловсролын түвшний хувьд бүрэн дундаас дээш боловсролтой иргэд төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр авах хүсэлтэй байна. Цахим үйлчилгээ авч буй зорилгыг эрэмбэлэн харвал төрийн үйлчилгээний мэдээ, мэдээлэлтэй танилцах, албан бичиг татах болон илгээх зорилгууд хамгийн их давтамжтай хариулагдсан.

Насны бүлгээр:

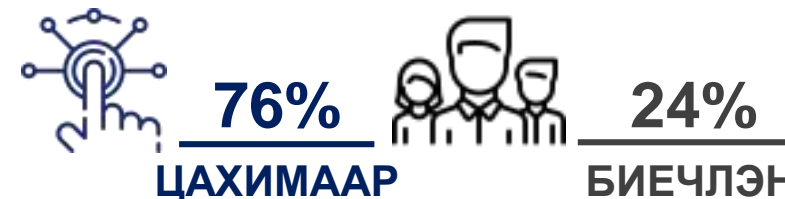


Боловсролоор:



Цахим үйлчилгээний давуу тал

ЦАГ ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД ЭРСДЭЛГҮЙ
ХЭМНЭХ
ҮЙЛЧЛҮҮЛЭХЭД ХЯЛБАР
ХҮНД СУРТАЛГҮЙ



ЦАГИЙН БОЛОН САНХҮҮГИЙН НӨӨЦ ХЭМНЭХ
Биечлэн очиход үйлчилгээний шат дамжлага, төлбөр зөвлөгөө бүрт цаг авах, дутуу материалаа бүрдүүлэхэд хамгийн багадаа 3-4 цаг зарцуулдаг. Харин цахимаар авахад 10 минут л болдог;

ХҮНД СУРТЛЫГ ХАЛАХ

Цахим үйлчилгээ хүнд суртал, танил талаараа дамжуулан бусдаас түрүүнд үйлчлүүлэх гэх мэт ёс суртахууны бус асуудлуудыг хална;

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЧААЛАЛ БУУРНА

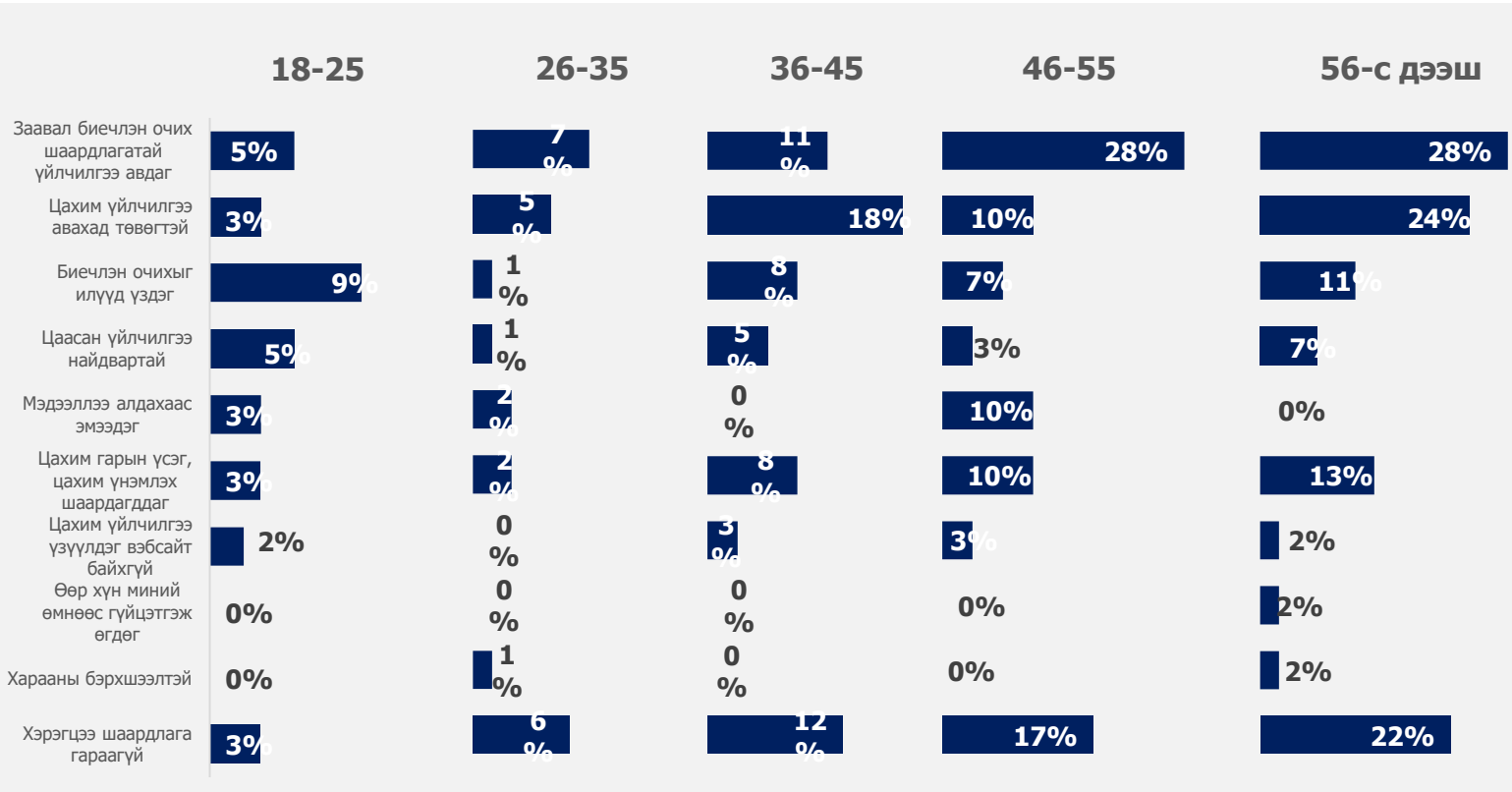
Төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын ачаалал болон цалингийн зардал, замын түгжрэлийг бууруулах эерэг дам нөлөөтэй;
/Иргэдийн ФБЯ-аас/

Цахимаар авч буй үйлчилгээ



ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВДАГГҮЙ ШАЛТГААН

Төрийн цахим үйлчилгээ авдаггүй гэж хариулсан 78 иргэдээс шалтгааныг тодруулахад **бүх насны бүлэгт** зонхилж байгаа хариултаар **хуулийн дагуу** эсвэл тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээс хамаарсан иргэдийн мэдээллийн нууцлалтай үйлчилгээ авах, 18-25 наснаас бусад насны бүлэгт цахим үйлчилгээ авах ур чадвар, мэдлэг дутмаг, мөн судалгаанд оролцогчдын нас нэмэгдэх тусам биечлэн очихыг илүүд үзэх хандлага өсч байна.



БИЕЧЛЭН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭХ ШААРДЛАГА

1. Хуулийн дагуу биечлэн очиж үйлчлүүлэх шаардлагатай: Газар зохион байгуулалтын алба, Цагдаагийн газар, Мэргэжлийн хяналтын газрын үйл ажиллагаа бүрэн цахимжаагүй.
2. Байгууллагын веб хуудсаар иргэд хангалттай мэдээлэл авч чадахгүй, лавлах ачаалал их.
3. Тухайн үйлчилгээг цахимжсан эсэх талаар мэдээлэл хомс.

/Иргэдийн ФБЯ-аас/



Насны бүлэг	Оролцогчдын тоо
18-25	9
26-35	10
36-45	18
46-55	20
56-с дээш	21
Нийт	78

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮНДРЭЛ

“ 2021 оны 7 сард нэвтрэх хэсэгт гар утасны дугаар, тоон гарын үсэг, банкны эрхээр гэсэн сонголттой

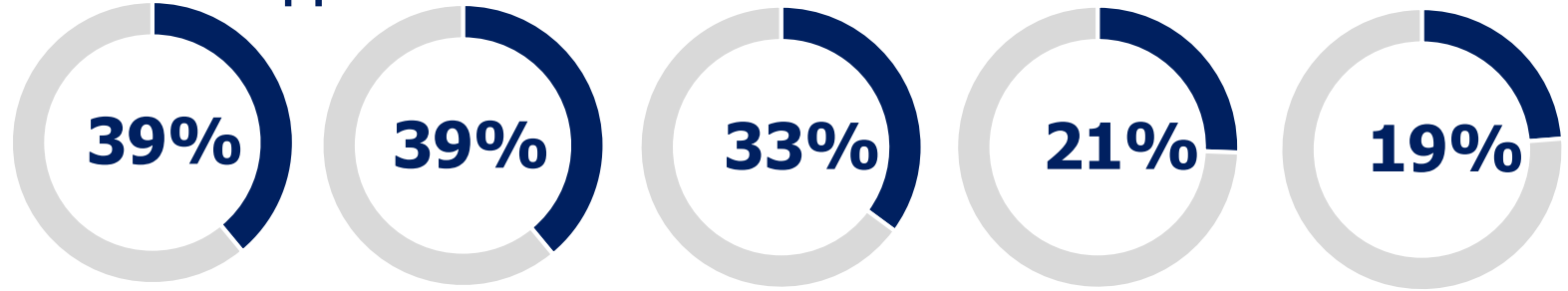
- Гар утасны дугаараар орох гэхэд заавал өөрийнхөө нэр дээр байх гээд би нэвтэрч орж чадаагүй.
- Тоон гарын үсэг байхгүй тул алгассан.
- Банкны эрхээр нэвтрэх гэж байгаа боловч тэр нь ажилладаггүй. Нэвтрэх нэр, кодоо зөв хийгээд байхад буруу гэж гарч ирээд интернэт банкаа удаа блоклуулж байсан.



Цахим хэлбэрээр төрийн үйлчилгээ авсан иргэдэд тулгардаг нийтлэг хүндрэлийг тодруулахад

- 26-35, 36-45 настай болон бага боловсролтой иргэд тухайн үйлчилгээг цахимжсан эсэх талаар мэдээлэл дутмаг, вебсайт болон аппликейшний нэвтрэлт хүндрэлтэй
- 18-25, 36-45 настай болон бага сууриас дээш боловсролтой иргэд МАБ-д санаа зовдог гэж хариулсан байна.

Мөн 46-с дээш насны болон бага, суурь боловсролтой иргэд компьютер, гар утасны хэрэглээний мэдлэг дутмаг гэж хариулсан.



Цахим үйлчилгээний мэдлэг дутмаг, платформд нэвтрэхэд төвөгтэй, санаа зовдог, Мэдээллийн хамгаалалтад Компьютер, гар утасны мэдлэг дутмаг, Дата эрх аюух зардал их, тоон гарын үсэггүй Боловсролын түвшин

	Насны бүлэг					Төрийн үйлчилгээний хүндрэл	Боловсролын түвшин				
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-с дээш		Бага	Суурь	Бүрэн дунд	Тусгай дунд	Дээд
40%	21%	36%	49%	43%	52%	Цахим үйлчилгээний талаарх мэдлэг, мэдээлэл хомс байдаг	100%	50%	44%	55%	29%
38%	27%	48%	47%	41%	26%	Төрийн үйлчилгээний системд нэвтрэхэд төвөгтэй	0%	25%	35%	45%	45%
32%	41%	30%	41%	28%	22%	МАБ-аа санаа зовдог	0%	50%	33%	32%	34%
23%	12%	9%	19%	33%	41%	Компьютер, гар утасны хэрэглээний мэдлэг, чадвар дутмаг	50%	50%	22%	35%	15%
19%	20%	16%	19%	21%	20%	Дата эрх авах, интернэтэд холбогдох зардал их	0%	0%	19%	19%	19%
19%	20%	16%	25%	17%	17%	Тоон гарын үсэг байдаггүй	0%	0%	20%	26%	17%
16%	18%	17%	14%	14%	17%	Төрийн үйлчилгээний төлбөрийг цахимаар төлөх боломжгүй	0%	0%	12%	23%	20%
10%	6%	7%	3%	10%	24%	Ухаалаг утас, компьютер зэрэг төхөөрөмжгүй	50%	25%	7%	23%	6%
9%	9%	6%	11%	7%	13%	Өөр хэн нэгэн миний өмнөөс үүнийг хийдэг тул бэрхшээлгүй	50%	0%	9%	6%	8%
3%	2%	1%	3%	9%	0%	Үйлчилгээний талаар нэмэлт лавлагаа авч чаддаггүй	0%	25%	4%	3%	1%
2%	3%	5%	1%	2%	0%	Интернет болон нэвтрэх төхөөрөмж, сүлжээ доголдолтой	0%	0%	2%	0%	4%
1%	0%	0%	1%	3%	0%	Цахим үйлчилгээ авах шаардлагагүй, авч байгаагүй	0%	25%	1%	0%	1%
1%	0%	0%	1%	2%	0%	Төрийн үйлчилгээ цахимаар үзүүлдэг автомат машинууд хангалтгүй	0%	25%	1%	0%	0%
8%	8%	5%	4%	5%	17%	Хүндрэлгүй	0%	0%	7%	10%	6%
1%	0%	0%	3%	2%	0%	Мэдэхгүй	0%	0%	1%	0%	2%



ЦАХИМЖУУЛАХАД АНХААРАХ ЗҮЙЛС

Судалгаанд оролцогчид цахим хэлбэрээр хувийн бичиг баримт, эрүүл мэнд, нийгмийн халамж тэтгэмжтэй холбоотой үйлчилгээг хамгийн түгээмэл авдаг ба цаашид цахим үйлчилгээнээс дараах хүлээлттэй байна.

1

ИРГЭДИЙН УР ЧАДВАР, МЭДЛЭГИЙГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

- ✓ Заавар, зөвлөгөөг хүртээмжтэй түгээх
- ✓ МАБ-н мэдлэгийг нэмэгдүүлэх

2

УЛАМЖЛАЛТ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХЭЛБЭРИЙГ ХАЛАХ

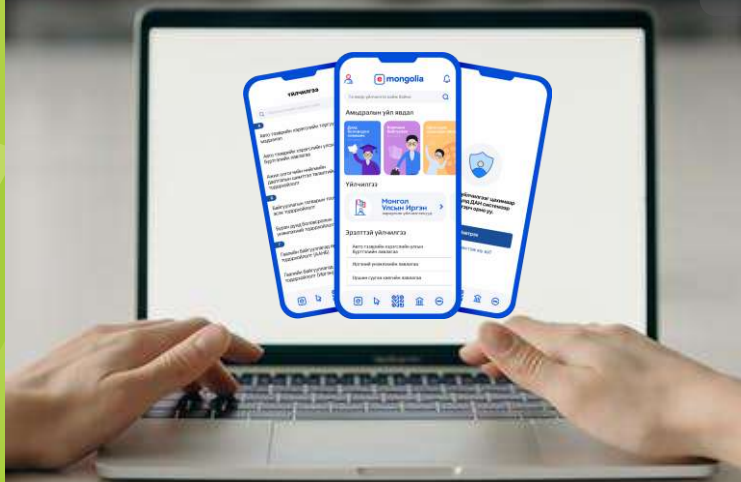
- ✓ Үйлчилгээний цаг цахимаар авч, биечлэн очиж баталгаажуулах
- ✓ Цахим болон цаасан үйлчилгээг **нэг түвшинд** авч үзэх
- ✓ Төлбөрийн системийг цахимжуулах

3

БАЙГУУЛЛАГЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

- ✓ **Ажилтнуудын** цахимтай холбоотой мэдлэг, ёс суртахууныг дээшлүүлэх
- ✓ **Харааны болон сонсголын бэрхшээлтэй** хүмүүст зориулсан тохиргоотой байх
- ✓ Санал, гомдлын шийдвэрлэлт, төлөв **нээлттэй** байх
- ✓ Аппликейшн/ цахим хуудасны санал, хүсэлтийг сонсож **сайжруулдаг** байх
- ✓ Банк/ бусад хувийн хэвшлийн байгууллагууд **хэрэглэгчийн мэдээллийг хамгаалах** зохицуулалттай байх
- ✓ **Нэгдсэн мэдээллийн сантай** болох

/Иргэдийн ФБЯ-аас/

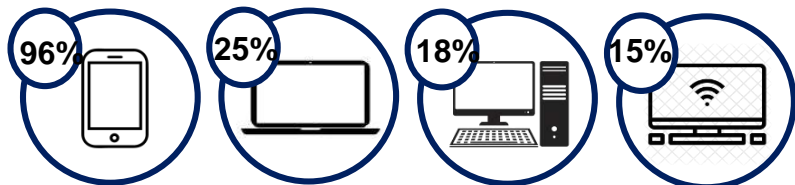


Иргэд төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай **интернет болон төхөөрөмжөөр хангагдсан** ч төрийн үйлчилгээг **цахимаар авч буй хувь** болон **цахимаар авахыг хүсч буй хувиуд** хоорондоо **урвуу** байна. Цахимаар үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний төрөл **нэмэгдэж** байгаа ч иргэдийн **уламжлалт байдлаар үйлчилгээ авах хандлага өндөр хэвээр** байна.

2

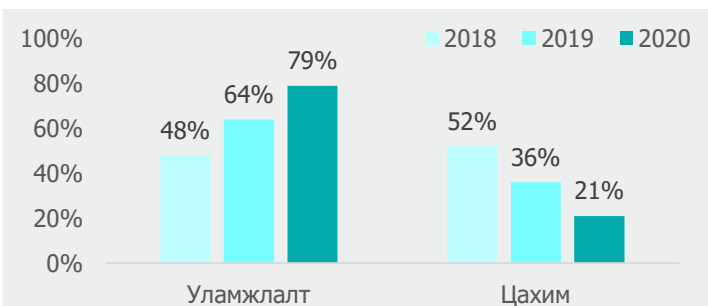
удаа

Судалгаанд оролцогч 1 иргэн жилд дунджаар төрийн үйлчилгээ авах хэлбэр харгалзахгүйгээр авдаг



Иргэдийн төрийн үйлчилгээ авахад шаардлагатай интернет болон төхөөрөмжид хүндрэл учирдаггүй.

Төрийн үйлчилгээ авч буй хэлбэр



Иргэн болон ААН-ийн үйлчилгээний тоо N=218

Хамгийн сүүлд төрийн үйлчилгээ авсан хэлбэр



БИЕЧЛЭН

ЦАХИМ



- Зорилгоо биелүүлэхдээ 1.9 удаа очдог
- Хүлээлгэнд 29 минут
- Үйлчилгээ авахад 21 минут

Шалтгаан:

“Хуулийн дагуу биечлэн очиж үйлчлүүлэх шаардлагатай үйлчилгээ авах, биечлэн очихыг илүүд үзэх, цахимаар үйлчилгээ авахад төвөгтэй зэрэг шалтгаануудыг судалгаагаар хамгийн өндөр давтамжтай хариулагдсан.

Хүндрэл:

- Ажилтнуудын мэдлэг - Тоног төхөөрөмжтэй харьцах, тухайн үйлчилгээний мэдээллийг иргэдэд дутуу өгөх
- Хүнд суртал, танилдаа үйлчлэх
- Төлбөр - Төлбөр төлөх систем бүх түвшиндээ цахимжаагүй
- Сүлжээ сервер гацах
- Төр өөрт байгаа мэдээллийг дахин шаардах- цахим үйлчилгээний материалыг хүлээн зөвшөөрөхгүй байх
- Биометрик өгөгдлийг ашиглан үйлчилгээ авах боломжгүй”

Төрийн үйлчилгээ авахыг хүсч буй хэлбэр



ЦАХИМ

БИЕЧЛЭН



14 минутад үйлчилгээ авдаг

Шалтгаан:

1. “Цагийн болон санхүүгийн нөөц хэмнэх
2. Хүнд суртлыг халж төрийн үйлчилгээний иргэдэд хүрэх чанар, хүртээмж сайжрах
3. Төрийн үйлчилгээний болон замын хөдөлгөөний ачаалалд чухал нөлөөтэй

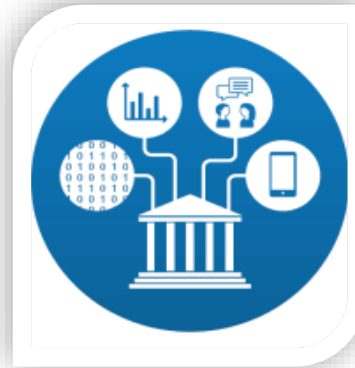
Хүндрэл:

- Бага боловсролтой болон 36-аас дээш насны иргэд “цахим үйлчилгээний талаар мэдээлэл, заавар зөвлөгөө хомс”
- Төрийн үйлчилгээний хамгийн том платформ болох E-Mongolia-д нэвтрэх үе шат төвөгтэй, банкны эрхээр нэвтрэх байгаа тул мэдээллийн аюулгүй байдалд санаа зовох
- 46-с дээш насны болон бага, суурь боловсролтой иргэд компьютер, гар утасны хэрэглээний мэдлэг дутмаг”

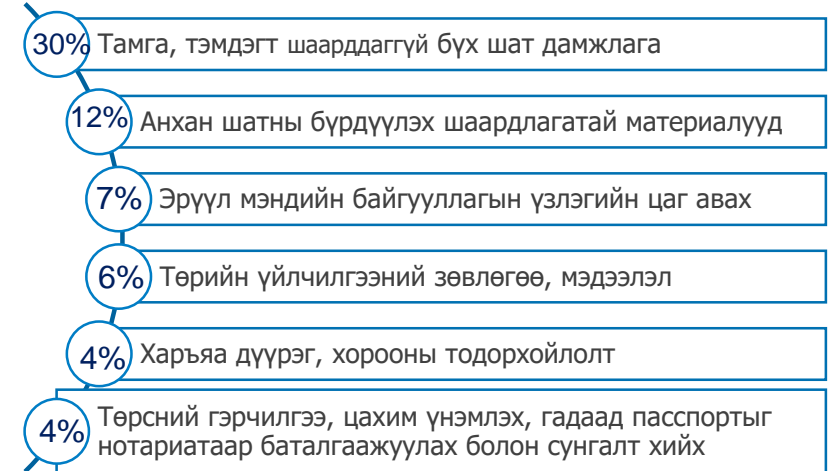
ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ БИЕЧЛЭН АВАХАД...

Иргэдээс төрийн үйлчилгээ авахад тулгардаг асуудлуудыг тодруулахад тоон судалгаагаар үйлчилгээний шат дамжлага олон, төр өөрт байгаа мэдээллийг шаардах хүндрэлүүд хамгийн олон давтамжтай хариулагдсан ба чанарын судалгаагаар мөн энэхүү 2 асуудал дурдагдсан. Мөн иргэдээс цахимжуулах хүсэлтэй төрийн үйлчилгээний үе шатуудыг тодруулахад анхан шатны бүрдүүлбэр бичиг баримт болон хуулийн хүрээнд биечлэн очих шаардлагагүй бүхий л үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх хүсэлтэй байна.

ХҮНДРЭЛ G1



ШИЙДЛИЙН САНАЛ



“ХУУЛЬ: Эдгээр байгууллагуудын үйл ажиллагааг цахимтай хослуулахад хуулийн хүрээнд хүндрэл гардаг.

АЖИЛТНУУДЫН МЭДЛЭГ: Тоног төхөөрөмжтэй харьцах, тухайн үйлчилгээний мэдээллийг иргэдэд дутуу өгөх

ХҮНД СУРТАЛ, ГАР ХАРАХ;

ТӨЛБӨР: Төлбөр төлөх систем бүх түвшиндээ цахимжаагүй

СҮЛЖЭЭ, СЕРВЕР гацах

ТӨР ӨӨРТ БАЙГАА МЭДЭЭЛЛИЙГ шаардах, цахим үйлчилгээний материалыг хүлээн зөвшөөрөхгүй байх

ХУРУУНЫ ХЭЭ-гээр үйлчилгээ авах боломжгүй, иргэний үнэмлэх шаардах”

/Иргэдийн ФБЯ-аас/

“ХУУЛЬ: Боломжит үйлчилгээг цахимжуулах зорилгын хүрээнд иргэдийг тоон гарын үсэгжүүлэх, хуулийн орчинг цахим шилжилттэй уялдуулан шинэчлэх

МЭДЭЭЛЭЛ: Цагийн хуваарь, ажилтнуудын мэдээлэл, бүрдүүлбэр материалын жагсаалтыг оруулах,

АЖИЛТНУУД-н тоног төхөөрөмж болон үйлчилгээний мэдлэг, ёс суртахууныг нэмэгдүүлэх

ТӨЛБӨР: Нэгдсэн төлбөрийн цахим системтэй болох

СҮЛЖЭЭ, СЕРВЕР: Нэгдсэн сүлжээний хүчин чадлыг сайжруулах, төрийн нэгдсэн мэдээллийн системтэй болох

ХУРУУНЫ ХЭЭ: Цахим үнэмлэхийг хурууны хээ бүрэн орлох боломжийг бүрдүүлэх”

/Иргэдийн ФБЯ-аас/

D БҮЛЭГ- ЦАХИМТАЙ ХОЛБООТОЙ УР ЧАДВАР БОЛОН МЭДЛЭГ

Иргэдийн цахим үйлчилгээ авахтай холбоотой эзэмшвэл зохих ур чадварын түвшинг тодруулахад мессенжер, и-мейл, оффисын хэрэглээний анхан шатны ур чадварийг 50%, дунд шатны буюу программ хайх, файл дамжуулах гэх мэт чадварыг 30%, мэдээллийн аюулгүй байдал, нууцлал, програмчлал зэрэг чадварыг иргэдийн 19% нь эзэмшсэн байна.

Ур чадварын түвшин	Бүлгийн дундаж	Ур чадварын дундаж	Насны бүлэг					Ур чадвар	Боловсролын түвшин				
			18-25	26-35	36-45	46-55	56-с дээш		Бага	Суурь	Бүрэн дунд	Тусгай дунд	Дээд
Анхан	47%	56%	67%	61%	59%	50%	46%	Цахим мессеж илгээх, авах	0%	25%	59%	42%	62%
		49%	71%	61%	55%	36%	22%	Бичиг баримт хавсарган и-мэйл илгээх	0%	25%	45%	32%	66%
		45%	65%	62%	47%	34%	17%	Microsoft Word-ийн анхан шатны ур чадвар	50%	50%	33%	26%	72%
		44%	77%	63%	44%	24%	11%	Microsoft Power Point -ийн анхан шатны ур чадвар	0%	25%	35%	23%	71%
		41%	64%	62%	41%	26%	13%	Microsoft Excel -ийн анхан шатны ур чадвар	50%	25%	29%	23%	69%
Дунд	28%	37%	56%	52%	40%	26%	13%	Интернэтээс программ хайх, татаж авах, суулгах	0%	25%	33%	23%	54%
		37%	59%	47%	42%	24%	13%	Файл дамжуулах (камер, гар утас, хөгжим тоглуулагч зэргээс)	0%	0%	30%	26%	57%
		16%	32%	21%	12%	10%	4%	Программ хангамжийн программын тохиргоог өөрчлөх эсвэл шалгах	0%	0%	10%	6%	28%
		21%	39%	29%	21%	7%	9%	Интернэт хөтчийн аюулгүй байдлын тохиргоог өөрчлөх	0%	0%	15%	6%	36%
Ахисан	18%	26%	45%	39%	29%	12%	4%	Microsoft Excel -ийн ахисан түвшний ур чадвар	0%	0%	17%	10%	48%
		19%	32%	28%	16%	16%	4%	Үйлдлийн системийг суулгах эсвэл солих	0%	25%	13%	10%	33%
		16%	29%	18%	18%	10%	2%	Веб хуудас үүсгэх	0%	0%	13%	10%	24%
		10%	24%	14%	12%	0%	0%	Тусгай программын хэл ашиглан компьютер програмчлах	0%	0%	7%	3%	18%
Ур чадваргүй		19%	6%	15%	15%	19%	41%	Эдгээрээс алийг ч чадахгүй	50%	50%	23%	32%	6%

Е БҮЛЭГ- ХУВИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН ХАМГААЛАЛТ БОЛОН НУУЦЛАЛ

Судалгаанд оролцогчдын 58 хувь нь цахим халдлагаас хамгаалдаггүй гэж хариулсан ба бүх насны бүлгийнхний хувьд **мэдээлэл технологийн мэдлэг дутмаг**, хэрэгцээ шаардлага гардаггүй гэсэн хариулт нийтлэг байна. Мэдээлэл технологийн мэдлэгийн түвшин нэмэгдэхэд хамгаалалтыг хэрэгслийн үр ашигт байдлыг судлан иргэд өөрсдийн цахим орчин дахь мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах боломжтой байна. Цахим хамгаалалттай иргэдийн хувьд нууц үгээр хамгаалах нь хамгийн түгээмэл бөгөөд програм хангамж болон өөр серверт, үүлэн орчинд хадгалах хамгаалалтын хувь тэнцүү байна.

58%

Цахим халдлагаас хамгаалдаггүй

	Насны бүлэг					Шалтгаан	Боловсролын түвшин				
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-с дээш		Бага	Суурь	Бүрэн дунд	Тусгай дунд	Дээд
51%	33%	57%	49%	48%	67%	IT талын мэдлэг, мэдээлэл дутмаг	100%	100%	52%	53%	49%
3%	6%	3%	3%	7%	0%	Хэт өндөр үнэтэй	0%	0%	5%	5%	2%
6%	6%	5%	5%	9%	4%	Үр өгөөжгүй	0%	0%	6%	5%	7%
40%	56%	35%	43%	37%	30%	Хэрэгцээ шаардлага гардаггүй	0%	0%	38%	37%	42%

Жич: Түүврийн тоо N=192

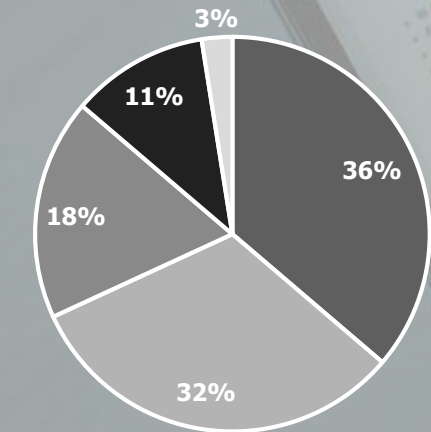
42%

Цахим халдлагаас хамгаалдаг

	Насны бүлэг					Хамгаалалт	Боловсролын түвшин				
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-с дээш		Бага	Суурь	Бүрэн дунд	Тусгай дунд	Дээд
62%	53%	60%	57%	71%	69%	Нэвтрэх нууц үг	0%	33%	63%	83%	53%
20%	22%	20%	27%	24%	6%	Програм хангамжууд	0%	67%	17%	0%	26%
19%	26%	20%	17%	6%	25%	Мэдээллээ өөр төхөөрөмж, сервер дээр давхар хадгалах	0%	0%	20%	17%	21%

Жич: Түүврийн тоо N=138

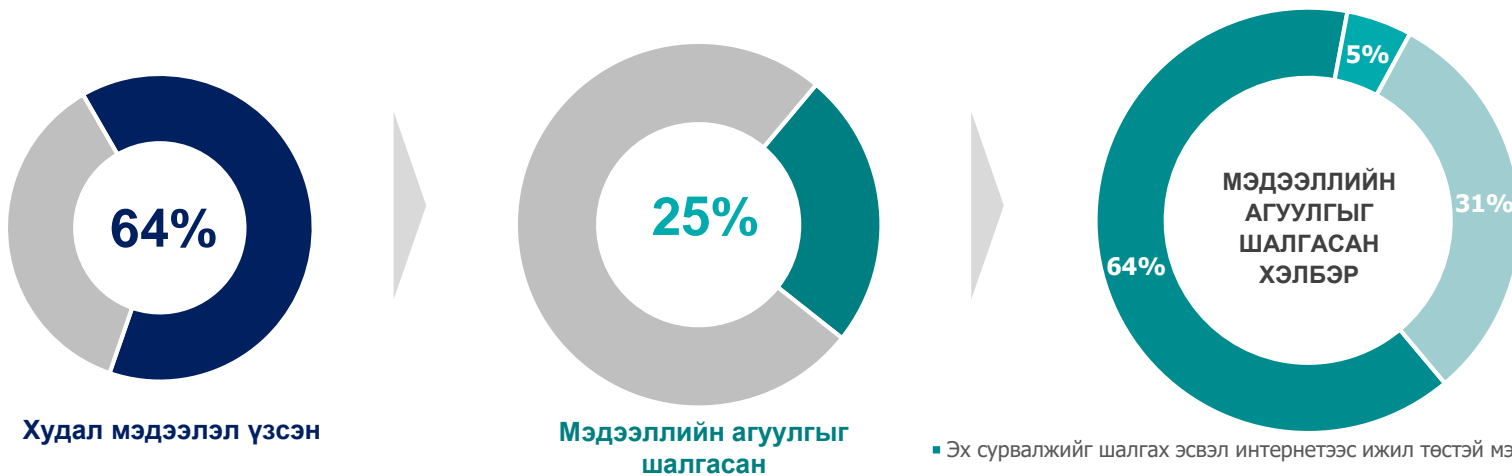
Цахим халдлагын төрлүүд



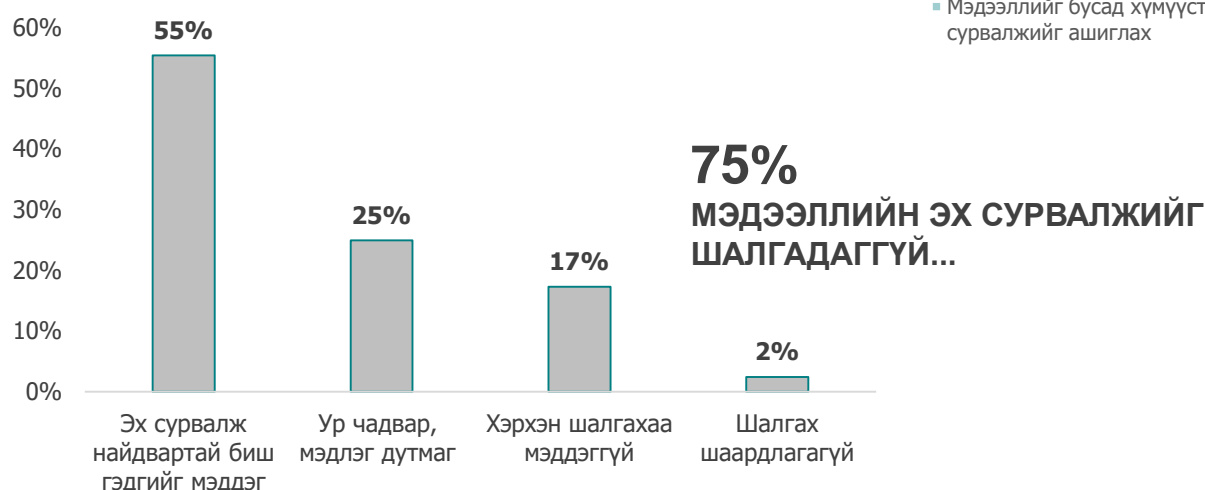
- Хуурамч мессеж хүлээн авснаар санхүүгийн алдагдал хүлээх
- Вирусээс болж мэдээлэл, цаг хугацаа алдах, төхөөрөмж гэмтэх
- Интернэт дээр байршуулсан мэдээллээ хууль бусаар ашиглуулах
- Төлбөрийн карт ашигласны улмаас санхүүгийн алдагдал хүлээх
- И-мэйл хаягаа бусдад алдах

Е БҮЛЭГ- ХУВИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН ХАМГААЛАЛТ БОЛОН НУУЦЛАЛ

Судалгаанд оролцогчдын 64 хувь нь “сүүлийн 3 сарын хугацаанд цахим орчинд худал/ эргэлзээтэй мэдээлэл” үзсэн ба тэдний 25 хувь нь мэдээллийн агуулгыг шалгасан. Агуулга шалгаж буй хамгийн түгээмэл хэлбэр нь төстэй мэдээлэлтэй харьцуулалт хийх байна. Хуурамч мэдээллийн агуулгыг шалгадаггүй гэж хариулсан иргэдийн 55 хувь нь тухайн эх сурвалжийг албан ёсны бус гэдгийг мэддэг, 25 хувь нь хэрхэн шалгахаа мэддэггүй гэж хариулсан.



- Эх сурвалжийг шалгах эсвэл интернетээс ижил төстэй мэдээлэл хайх
- Мэдээллийн талаарх интернэт дэх хэлэлцүүлэгт оролцох эсвэл унших
- Мэдээллийг бусад хүмүүстэй ярилцах, интернетээс өөр бусад эх сурвалжийг ашиглах

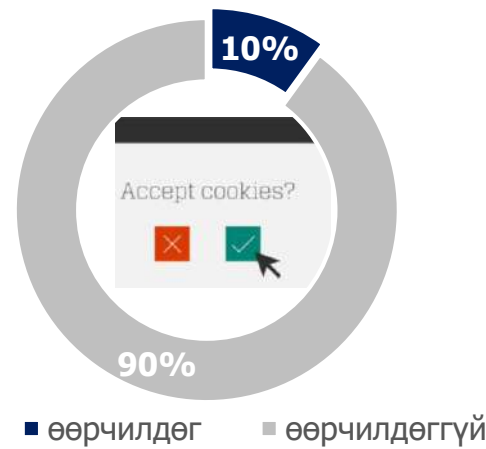
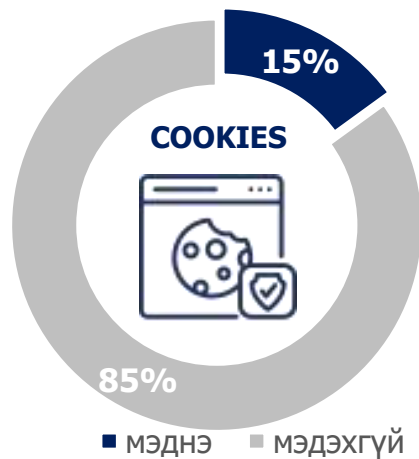
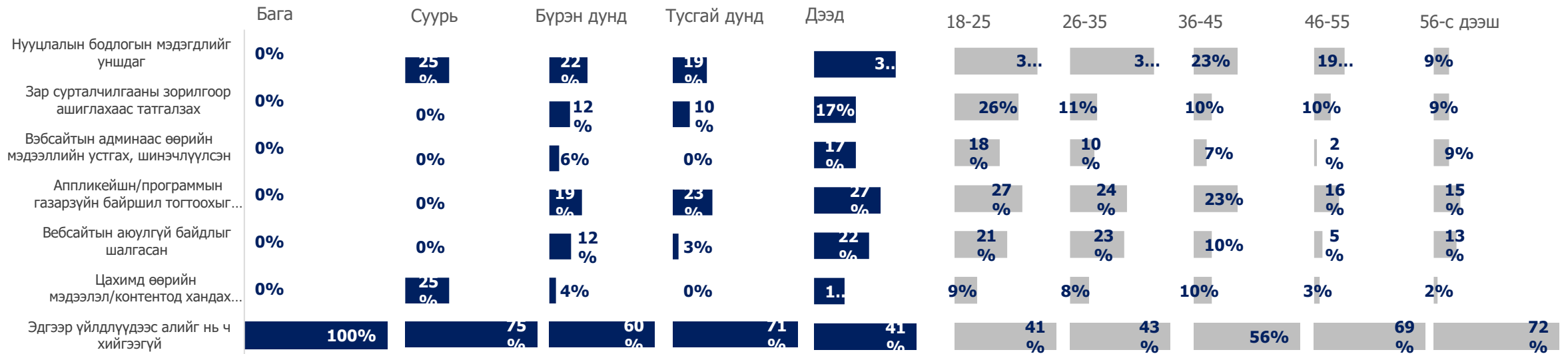


Жич: Түүврийн тоо N=330



Е БҮЛЭГ- ХУВИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН ХАМГААЛАЛТ БОЛОН НУУЦЛАЛ

Цахим орчинд хувийн мэдээлэл хамгаалалтын тохиргоо болон хамгаалах хэрэгслүүдийг бүрэн дундаас дээш боловсролтой, мөн 18-35 насны иргэд бусад бүлгээс илүүтэй ашигладаг байна. Цаашлаад иргэдээс цахим орчинд хувийн мэдээллийг цуглуулах Cookies тохиргоо болон түүнийг хязгаарлах үйлдэл хийдэг эсэх талаар асуухад 10 хүн тутмын 1 нь л энэхүү тохиргоогоор мэдээллээ хамгаалдаг.



ЦАХИМ ОРЧИН ДАХЬ МЭДЭЭЛЛИЙН НУУЦЛАЛ

01

Арилжааны банкны эрхээр E-Mongolia системд нэвтэрч байгаа нь иргэдэд ойлгомжгүй, найдваргүй санагддаг ба мэдээлэл алдагдах, ямар хуулийн зохицуулалтын хүрээнд хэрхэн мэдээлэл солилцож байгаа тухай иргэд мэдээлэлгүй байна. Иргэдийн хамгийн түгээмэл ашигладаг хамгаалалт нь нууц үг бөгөөд ур чадвараас хамааран нэмэлт төхөөрөмжөөр баталгаажуулах зэргээр ялгаатай байна.

1

ИРГЭДИЙН МЭДЛЭГ, УР ЧАДВАРААС ХАМААРДАГ

“Тэмдэгт, тоо, том, жижиг үсгээс бүрдсэн нууц үгээр мэдээллээ хамгаалдаг.”

/18-30 настай иргэн/

“Өөр төхөөрөмжөөс ороход давхар код нэхдэг тохиргоотой.”

/18-30 настай иргэн/

“Үйлчилгээ авах хэрэгцээ байдаг ч тэр бүр нууц үгээ санадаггүй, блокчлох ахин орж чадахгүй болоод хүүхдүүдээрээ л оруулдаг.”

/50+ иргэн/

2

ХУВИЙН МЭДЭЭЛЭЛ ХАМГААЛАЛТАД ИТГЭДЭГГҮЙ

“Аппликейшнууд банкны эрхээр нэвтрэхэд миний мэдээллийг ямар хариуцлагын хүрээнд солилцож байгаа болон иргэдийн мэдээллийг хэрхэн хамгаалж байгаа тухай мэдээлэлгүй.”

/18-30 настай иргэн/

3

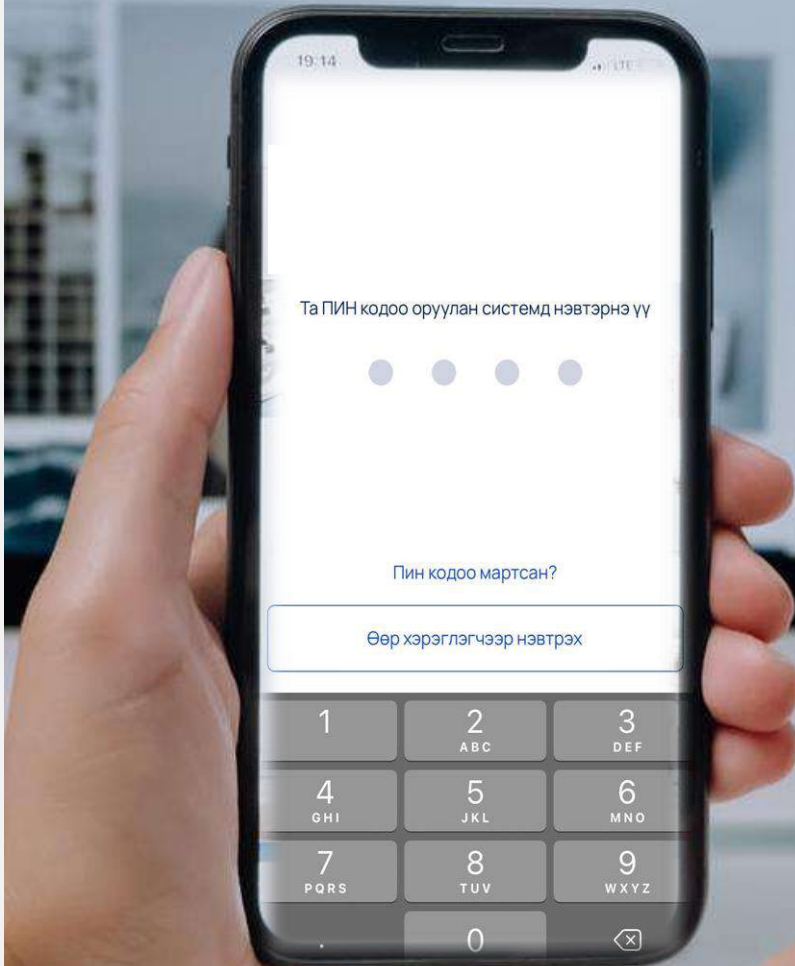
МАБ-Г НЭМЭГДҮҮЛЭХ

Байгууллага: “Төрөөс хувийн хэвшил болон төрийн байгууллагуудын хувийн мэдээллийг цуглуулах, боловсруулах, ашиглах, аюулгүй байдлыг хангахтай холбоотой шаардлага тавих хэрэгтэй. Цахим үйлчилгээнд шилжихэд иргэдийн бүх мэдээлэл эрсдэлд орж байгаа.”

/50+ настай иргэн /

Иргэд: “50+ настай иргэд нэвтрэх кодоо мартах, системээс гарч чадахгүй тул мэдээллээ алдах эрсдэл хамгийн их. Эдгээр хүмүүст зориулсан энгийн хэрнээ, хамгаалалт сайтай систем аппликейшндээ хөгжүүлэх хэрэгтэй”

/18-30 настай иргэн/



Банкны харилцагчид данснаасаа мөнгөө алдах тохиолдол маш их байдаг нь хэрэглэгчийн цахимтай холбоотой МАБ-н мэдлэг муу байгаатай холбоотой. Иймд цахимд шилжихэд эхлээд иргэдэд МАБ-н мэдлэг олгох, түүний хор уршгийн талаар таниулах хэрэгтэй. */Иргэдийн ФБЯ-аас/*

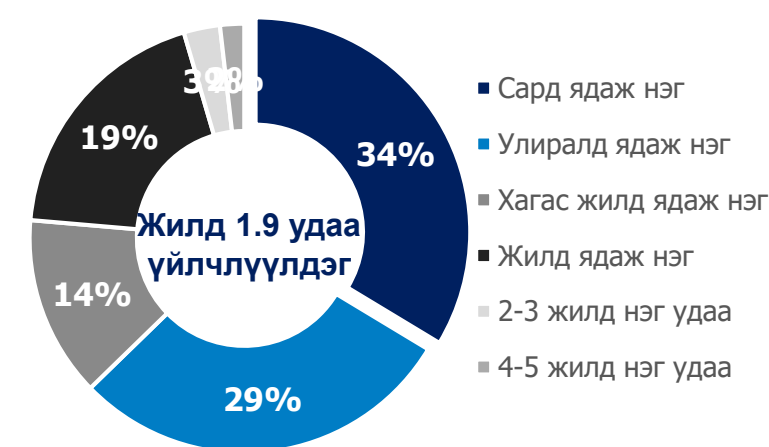
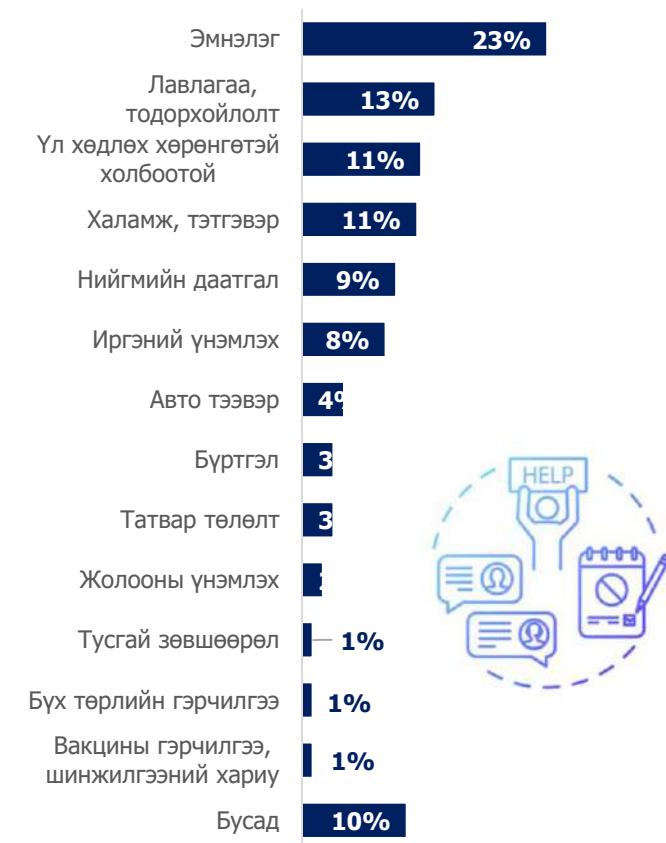
Ү БҮЛЭГ- ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ТУРШЛАГА

Судалгаанд оролцогчдоос хамгийн сүүлд төрийн үйлчилгээ авсан байгууллага болон үйлчилгээг тодруулахад эмнэлгийн үйлчилгээнээс гадна харъяа дүүрэг хороо, НҮНТ-өөр үйлчлүүлэх хандлага хамгийн өндөр байсан ба эдгээр байгууллагуудаас иргэд халамжийн үйлчилгээ болон нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авсан тохиолдол хамгийн өндөр хувьтай байна. Иргэдийн 87 хувь нь хувийн зорилгоор үйлчилгээ авсан ба сар/ улиралд 1 удаа үйлчилгээ авах давтамж 63 хувь байна.

ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН БАЙГУУЛЛАГА



АВСАН ҮЙЛЧИЛГЭЭ



F БҮЛЭГ- ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ТУРШЛАГА

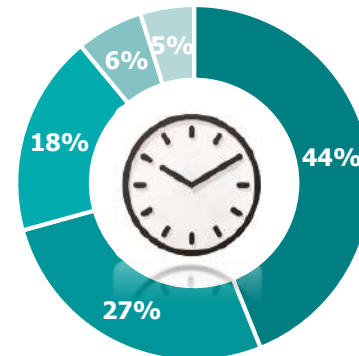
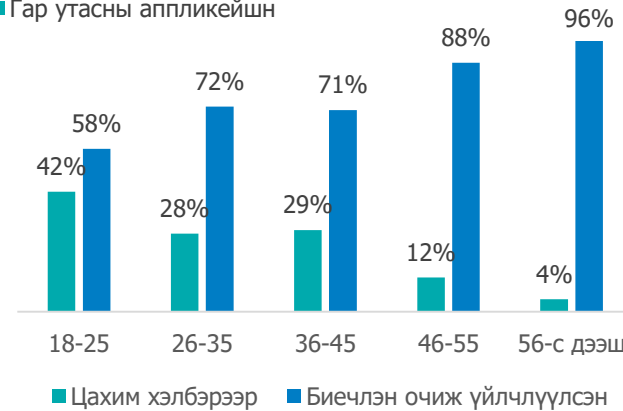
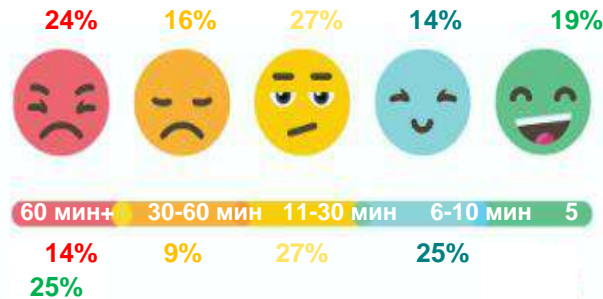
Судалгаанд оролцогчдын 25 хувь нь төрийн үйлчилгээг хамгийн сүүлд цахимаар, 75 хувь нь биечлэн очих байдлаар авсан ба 18-25 насны бүлэг цахим хэлбэрт, 56-с дээш насны бүлэг биечлэн авах хэлбэрт давамгайл байна. Биечлэн үйлчилгээ авсан иргэдийн 33 хувь нь 10 мин хүртэл, 27 хувь нь 11-30 мин, 40 хувь нь 30 минутаас дээш хугацаанд хүлээдэг бол үйлчилгээ авахдаа 50 хувь нь 10 мин хүртэл, 36 хувь нь 30-60 мин, үлдсэн 14 хувь нь 60 минутаас дээш хугацааг зарцуулдаг байна. Харин цахим үйлчилгээ авсан иргэдийн 71 хувь нь 10 мин хүртэл хугацаанд үйлчилгээгээ авсан.



- Холбогдох төрийн байгууллагад очдог
- Төрийн анхан шатны үйлчилгээний нэгж /Хороо/
- e-mongolia.mn веб сайт

- Дүүргийн нэг цэгийн үйлчилгээ
- Нийслэлийн нэгдсэн үйлчилгээний төв
- Гар утасны аппликейшн

Хүлээлгийн хугацаа



- 5 хүртэл минут
- 11-30 минут
- 1 цагаас дээш
- 6-10 минут
- 31 минутаас 1 цаг

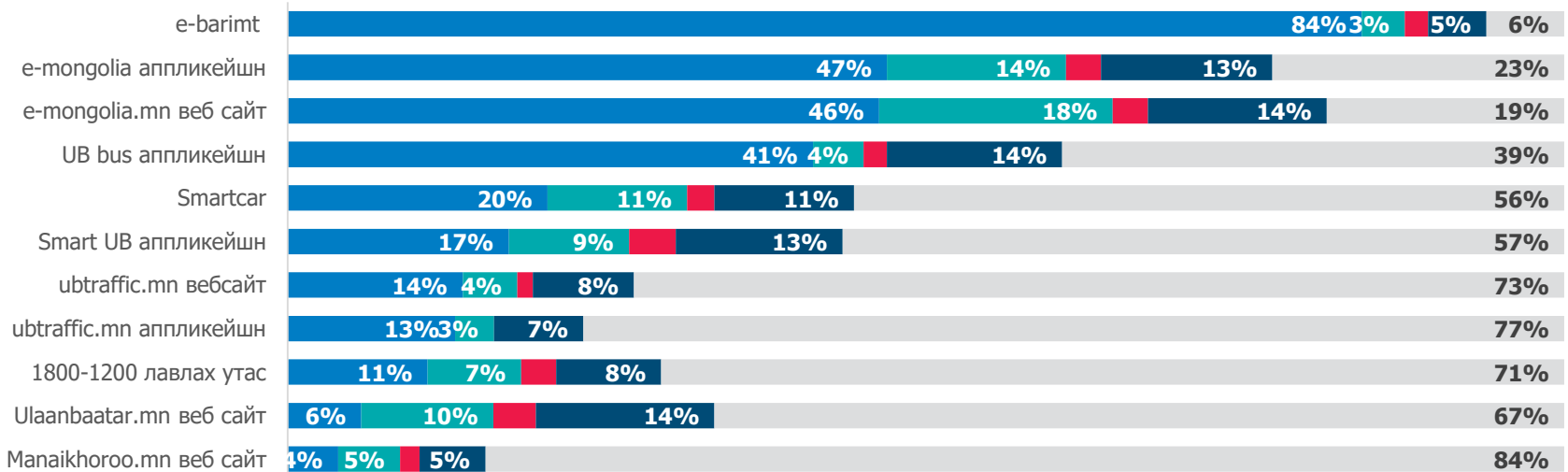


Н БҮЛЭГ- ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ МЭДЭЭЛЛИЙН ЭХ ҮҮСВЭР

Иргэдээс төрийн үйлчилгээний мэдээллийг ямар сувгаар хүлээн авдаг болохыг тодруулахад насны бүлэг болон ажил эрхлэлтээс үл хамааран лавлах утсаар залган мэдээлэл авдаг хувь хамгийн өндөр, холбогдох байгууллагад биеэр очдог гэж хариулсан бүлэгт өндөр настан иргэд давамгай, цахим хуудсаар мэдээлэл авдаг бүлэгт 18-35 насныхан болоод ажил олгогч, оюутан иргэд, танил талаасаа мэдээлэл авдаг бүлэгт 46-с дээш насныхан, телевизээр мэдээлэл авдаг бүлэгт өндөр наснууд давамгай байна. Төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй платформуудаас e-barimt, e-Mongolia, UB bus аппликейшнууд хамгийн өргөн хэрэглээтэй байна.

Насны бүлэг					Мэдээллийн суваг	Ажил эрхлэлт						
18-25	26-35	36-45	46-55	56-с дээш		Цалинтай ажиллагч	Ажил олгогч	Оюутан	Өндөр настан	Хувиараа	Ажилгүй	
29%	21%	27%	34%	21%	Лавлах утсаар	27%	20%	24%	20%	25%	31%	26%
13%	18%	25%	19%	32%	Холбогдох байгууллагад биеэр очдог	18%	20%	14%	32%	22%	22%	22%
23%	28%	18%	18%	10%	Төрийн байгууллагын веб сайтаас	22%	30%	26%	10%	22%	19%	19%
16%	14%	17%	19%	19%	Танил тал, найз нөхдөөсөө	18%	10%	15%	19%	14%	14%	17%
20%	19%	12%	7%	10%	Тухайн төрийн байгууллагын сошиал хуудсаар	14%	20%	21%	10%	15%	13%	14%
0%	0%	1%	3%	9%	Телевиз	1%	0%	0%	9%	1%	1%	2%

ЛАВЛАХ УТСААР
төрийн үйлчилгээний мэдээллийг авдаг



МЭДЭЭЛЛИЙН СУВГУУДЫН
танигдсан байдал

■ Байнга ашигладаг ■ Нэг удаа ашигласан ■ Ашиглаж үзсэн боловч зорилгоо биелүүлж чадаагүй ■ Сонссон төдий ■ Мэдэхгүй

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АППЛИКЕЙШН

Төрийн үйлчилгээний Манай хороо аппликейшны ач холбогдлыг иргэд төдийлөн үнэлэхгүй байна. Учир нь энэхүү аппликейшны талаар иргэд ихэвчлэн байршил харах зорилгоор ашигладаг ч Google map илүү ойлгомжтой тул хэрэгцээгүй гэж үзэж байна. Харин Smart UB аппликейшны хувьд **орон нутгийн хөгжлийн сангийн** санал асуулга авах нь зүйтэй ч санал авч буй **давтамж хангалтгүй**, санал хураалтаас цааших **мэдээлэл иргэдэд хүрдэггүйд** сэтгэл дундуур байна. Эдгээр аппликейшны хэрэглээтэй холбоотой иргэдийн сэтгэгдэл сөрөг байна.

Smart UB gogo MONG ЗОРИЛГОО ХҮРЧ ЧАДДАГГҮЙ

АППЛИКЕЙШН ТАТАХАД ХҮНДРЭЛТЭЙ

- Үйлдлийн систем/ утасны хүчин чадлаас хамааран татагдахгүй байх
- Серверт алдаа гарах, ачааллаад хариу үйлдэл үзүүлэхгүй байх

НЭВТРЭХЭД ХҮНДРЭЛТЭЙ, UI МУУТАЙ

- Интернеттэй орчинд ч нэвтрэхэд алдаа гардаг
- Аппликейшнд нэвтрэхэд мэдээний сайт шиг, агуулж байгаа мэдээлэл, функцууд бусад системүүдтэй давхардалтай

САНАЛ АВАХ ДАВТАМЖ ЦӨӨН, ЭРГЭН МЭДЭЭЛЭЛГҮЙ

- Саналыг ядаж сар бүр авах хэрэгтэй
- Илгээсэн санал, гомдлын төлөв, шийдвэрлэлт, эрэмбэ нээлттэй бус

Манай хороо ЗОРИЛГО ОЙЛГОМЖГҮЙ

АППЛИКЕЙШН БАЙХГҮЙ

- Утасны аппликейшн татагддаггүй, нэрээр нь хайгаад гарч ирдэггүй

ГАР УТСАНД ТОХИРОМЖГҮЙ

- Нэг цэс сонгохоор олон тэмдэгтүүд бөөгнөрч гарч ирэх нь компьютер болон утсанд алл алинд нь харахад хүндрэлтэй, зарим цэснүүдэд мэдээлэл байхгүй

ЗОРИЛГО ОЙЛГОМЖГҮЙ

Саналыг хүлээн авдаг ч эргэн мэдээллэдэггүй, төлвийг харуулдаггүй Smart UB аппликейшнтэй зорилгын хувьд давхардалтай, зорилго нь иргэдэд тодорхойгүй байна ”

“Иргэдэд нийслэлийн мэдээллийг хүртээмжтэй хүргэх гэж буй зорилго нь зөв ч **мэдээлэл нь их хуучин, харахад хүндрэлтэй.** Эдгээр мэдээллийг ikon.mn, gogo.mn гэх мэт бусад мэдээллийн сайтаас авах боломжтой. Мобиком, Юнителийн аппликейшн шиг хэрэглэхэд хялбар болгочихвол хүмүүс ашиглана.”

/Иргэдийн ФБЯ-аас/



САЙЖРУУЛАЛТЫН САНАЛ

- ✓ Бүх төрлийн төхөөрөмжид тохирч ажиллах боломжтой байх
- ✓ UI/UX дизайныг сайжруулах, хэрэглэгчийн туршлагыг судалж, сайжруулдаг байх
- ✓ Аппликейшнуудын зорилго/ үйл ажиллагааны давхардлыг арилгах
- ✓ Тухайн аппликейшны зорилго, шийдвэрлэх асуудал, иргэдэд хүрэх өгөөжийг танилцуулах, хэрэглээнд хэвшүүлэх
- ✓ Иргэдийн хэрэглэж дассан ФБ гэх мэт аппликейшн шиг хялбар болгох
- ✓ Саналын мэдээлэл, төлөв иргэдэд нээлттэй, ил тод байх
- ✓ Төсвийн хуваарилалт жилд 1 удаа хийгддэг ч иргэдийн саналыг тухайн жилийн турш авдаг байх

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ БОЛОН ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Цахим үйлчилгээний энэхүү үнэлгээгээр “Төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгчдэд хүрэх өгөөж” үзүүлэлт хамгийн сэтгэл ханамжтай үзүүлэлтээр 4.24 оноо, “төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын хариу үйлдэл” хамгийн сэтгэл дундуур буюу 3.15 оноотой үнэлэгдсэн байна. Чухалчлах байдлын хувьд “Веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын нууцлал, аюулгүй байдал”, “Төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгчдэд хүрэх өгөөж” үзүүлэлтүүдэд иргэд хамгийн өндөр ач холбогдол өгч 4.24 оноогоор үнэлсэн. Эсрэгээрээ хамгийн ач холбогдол багатай үзүүлэлтээр “Веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын формат” 4.13 оноогоор үнэлэгдсэн.



СИСТЕМИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын ашиглахад хялбар байдал

СИСТЕМИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын бэлэн байдал

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ДЭМЖЛЭГ: Төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгчдийн өгөөж

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ДЭМЖЛЭГ: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын харилцаа холбоо

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ДЭМЖЛЭГ: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын хариу үйлдэл

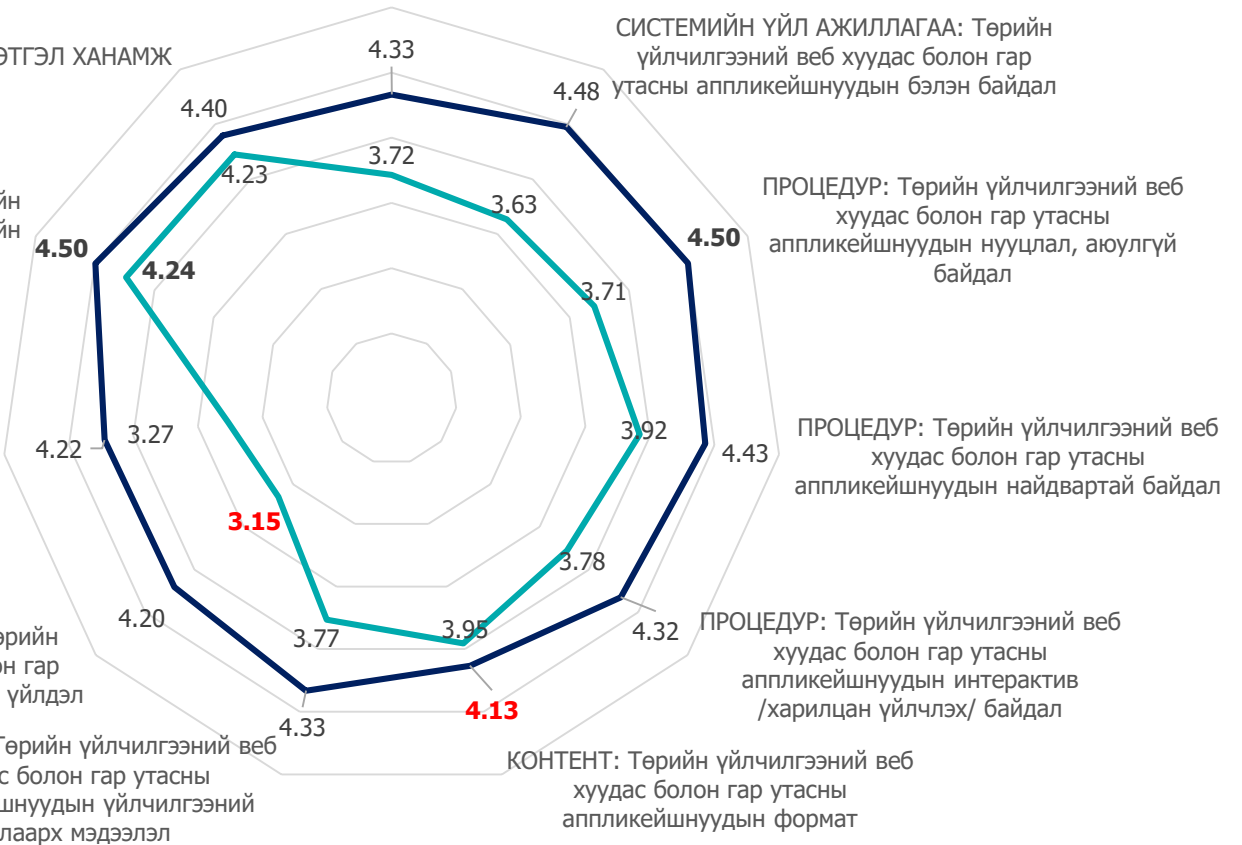
КОНТЕНТ: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл

ПРОЦЕДУР: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын нууцлал, аюулгүй байдал

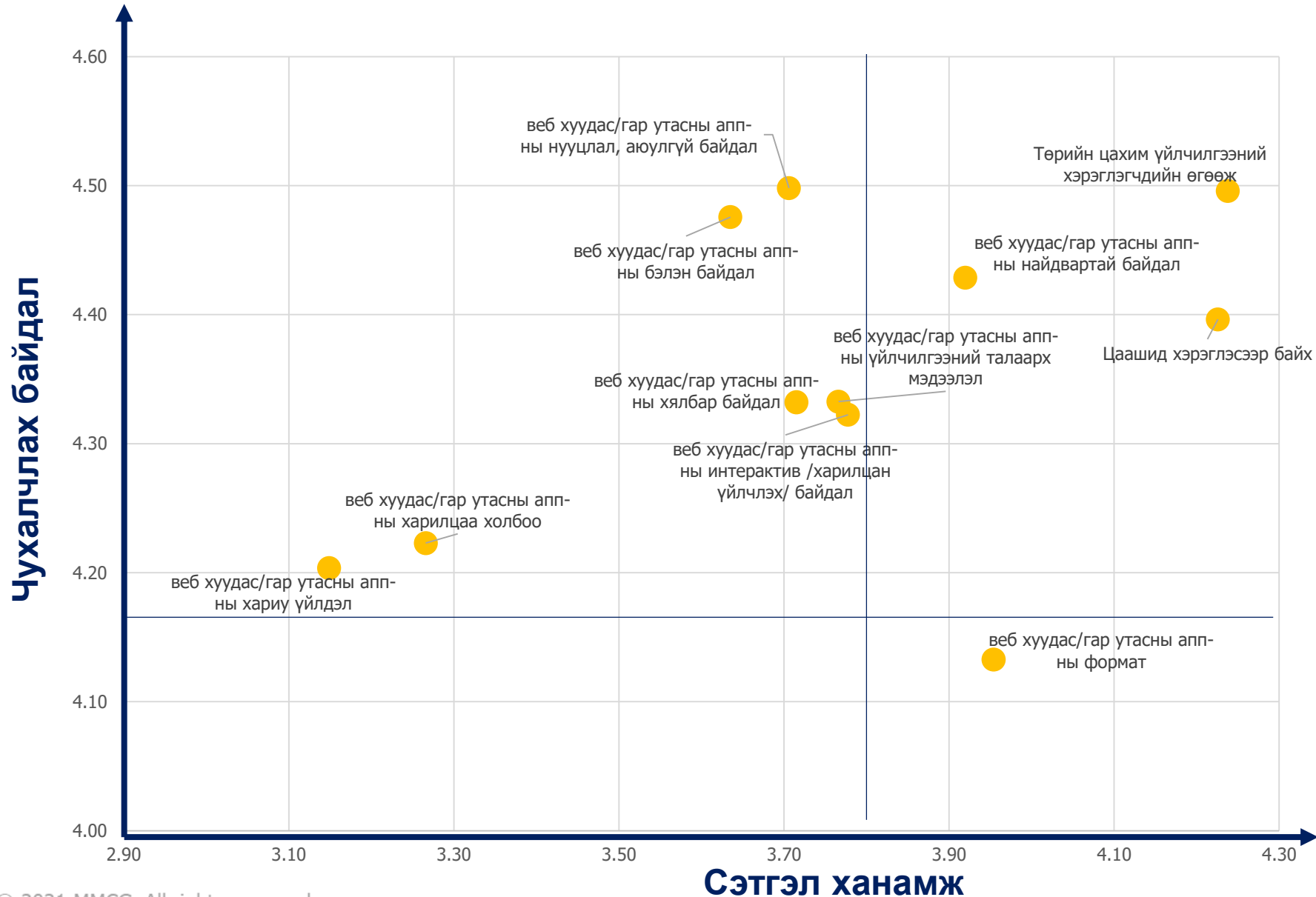
ПРОЦЕДУР: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын найдвартай байдал

ПРОЦЕДУР: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын интерактив /харилцан үйлчлэл/ байдал

КОНТЕНТ: Төрийн үйлчилгээний веб хуудас болон гар утасны аппликейшнуудын формат



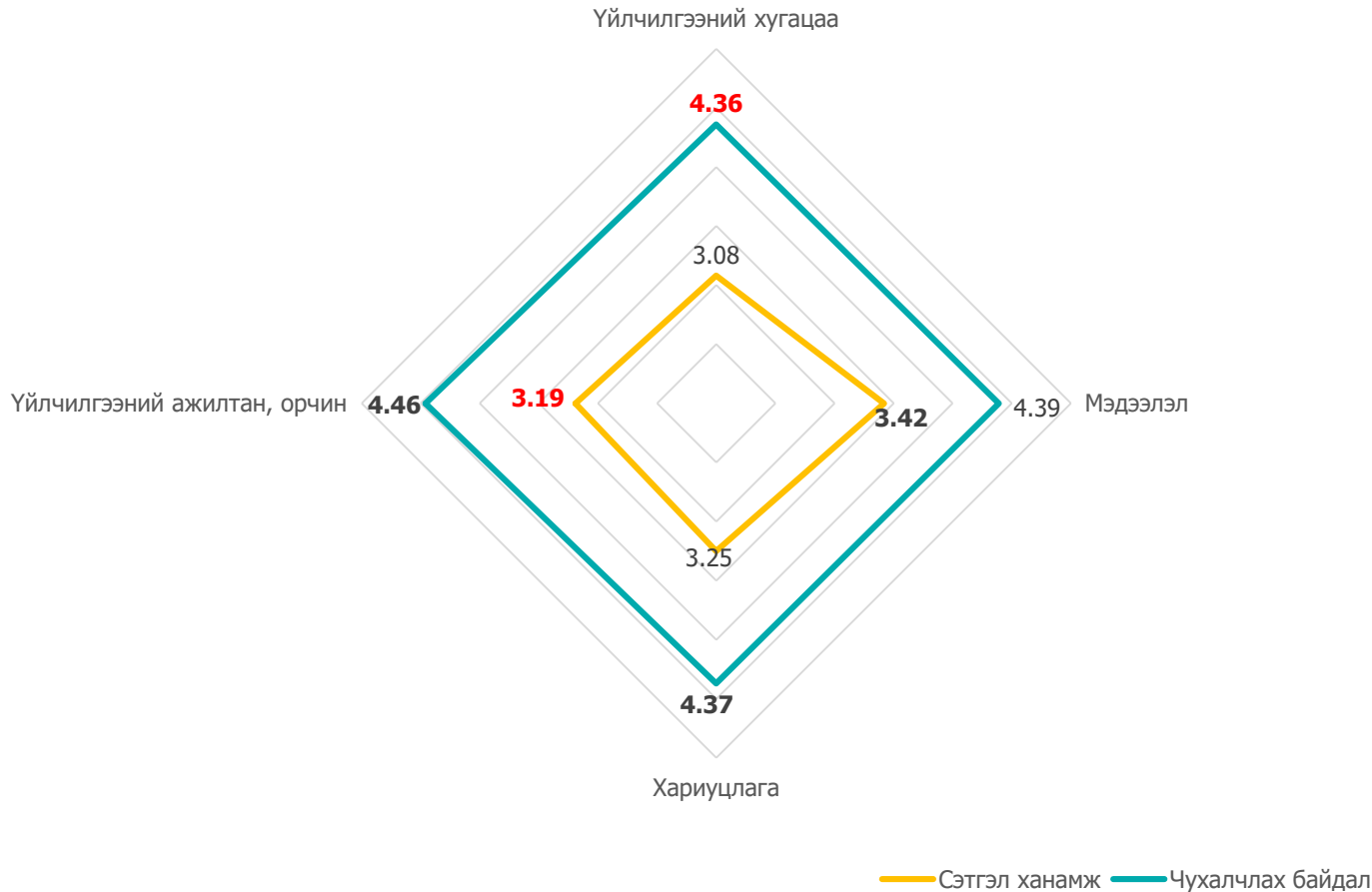
ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ БОЛОН ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ



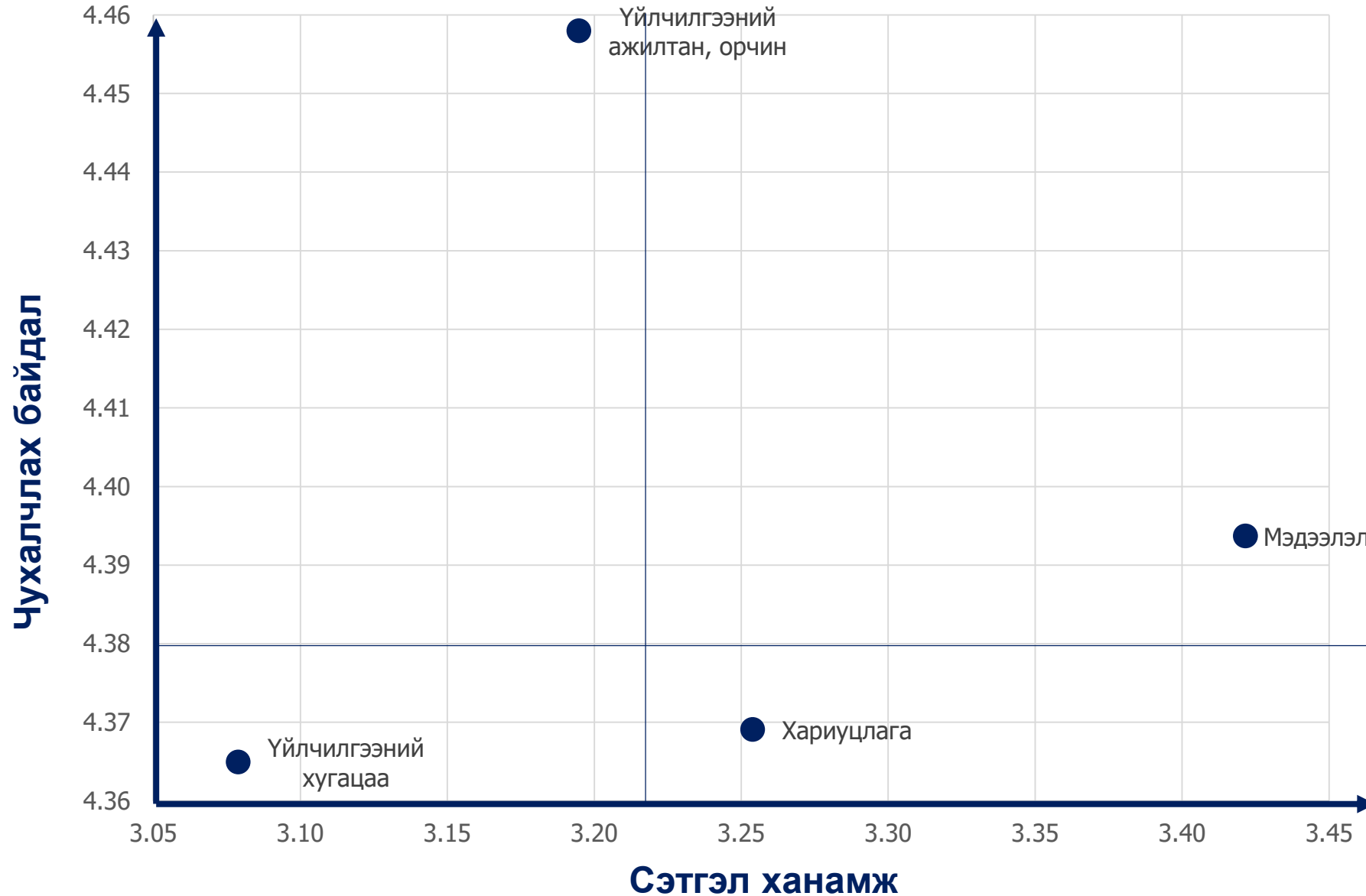
Цахим үйлчилгээний энэхүү үнэлгээгээр “Төрийн цахим үйлчилгээний хэрэглэгчдэд хүрэх өгөөж”, цаашид хэрэглэх байдал, аппликейшны найдвартай байдал зэрэг үзүүлэлтүүд хамгийн сэтгэл ханамжтай болон чухал үзүүлэлтээр, аппликейшны нууцлал, аюулгүй байдал, бэлэн байдал, ашиглахад хялбар байдал аппликейшны санал гомдол авах, үйлчилгээгээ авч чадаагүй үед нэмэлт мэдээлэл өгч харилцан үйлчлэх байдал сэтгэл ханамжгүй ч чухалчлах байдал өндөртэй үзүүлэлт тул эдгээр үзүүлэлтүүдий сайжруулах шаардлагатай байна. Гар утасны болон цахим хуудасны формат нь сэтгэл ханамжтай ч иргэдийн хувьд чухалчлах байдал багатай байна.

ТӨРИЙН УЛАМЖЛАЛТ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ БОЛОН ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Төрийн уламжлалт үйлчилгээний үнэлгээрээр иргэд өөрт байгаа “мэдээлэл” болон **үйлчилгээг хангалттай түвшинд авч чадсан эсэхэд 5 онооноос 3.42** оноо буюу бусад бүлгүүдээс харьцангуй өндөр үнэлж, “үйлчилгээний орчин болон ажилтан”-ны бүлэгт хамгийн сэтгэл ханамжгүй байдаг гэж үзэн 3.19 оноогоор үнэлсэн. Чухалчилж буй үзүүлэлтийг хувьд иргэдийн хамгийн сэтгэл дундуур үзүүлэлт болох “үйлчилгээний орчин болон ажилтан”-ны бүлэг 4.46 оноогоор хамгийн чухал үзүүлэлт болж, “үйлчилгээний хугацаа” бүлэг 4.36 оноогоор чухалчлах байдал багатай үзүүлэлтээр үнэлэгдсэн байна.



ТӨРИЙН УЛАМЖЛАЛТ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ БОЛОН ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ



Энэхүү үнэлгээгээр уламжлалт үйлчилгээний сэтгэл ханамж 3.2 буюу дундаж, чухалчлах байдал бүх үзүүлэлтийн хувьд өндөр буюу 4.38 үнэлгээтэй байна.

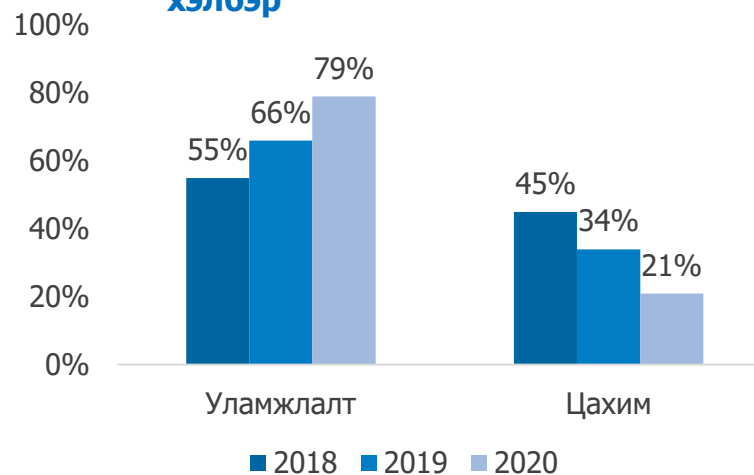
Бүлэг тус бүрээр харвал үйлчилгээний хугацаа нь бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад сэтгэл ханамж болон чухалчлах байдал хамгийн багатай үзүүлэлтээр, үйлчилгээний ажилтны мэдлэг болон үйлчилгээний орчин нь сэтгэл ханамж багатай ч хамгий чухал үзүүлэлтээр, авахыг хүссэн үйлчилгээнийхээ талаар хэр мэдээлэлтэй байдаг тухай үзүүлэлт нь бусад үзүүлэлттэйгээ харьцуулахад сэтгэл ханамж өндөртэй ч чухал үзүүлэлтээр, үйлчилгээ авах үед ажилтнуудын хариуцлагатай, бэлэн байдал нь сэтгэл ханамж дунджаас өндөр ч чухалчлах байдал багатай үзүүлэлт байна.

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АВАХ ХЭЛБЭР /2018-2020 ОНЫ ӨӨРЧЛӨЛТ/

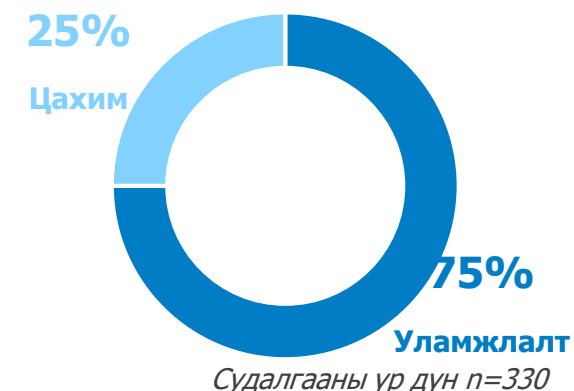
2018-2020 оны хооронд нийслэлээс үзүүлж буй үйлчилгээний хэлбэрийг харвал уламжлалт үйлчилгээний хувь өссөн хандлагатай, цахим үйлчилгээний хувь буурсан байна. Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээний мэдээлэл цуглуулалт 2021/09-2021/10 сард хийдсэн бөгөөд иргэдээс хамгийн сүүлд ямар хэлбэрээр үйлчилгээ авсаныг тодруулахад тэдний 75 хувь нь биечлэн, 25 хувь нь цахимаар гэж хариулсан.

Үйлчилгээний хэлбэр	2018	2019	2020
Уламжлалт	55%	66%	79%
Аж ахуйн нэгж	0%	0%	1%
Иргэн	16%	10%	11%
Иргэн болон Аж ахуйн нэгж	39%	56%	67%
Цахим	45%	34%	21%
Аж ахуйн нэгж	3%	3%	3%
Иргэн	0%	0%	0%
Иргэн болон Аж ахуйн нэгж	42%	31%	18%
Нийт	100%	100%	100%

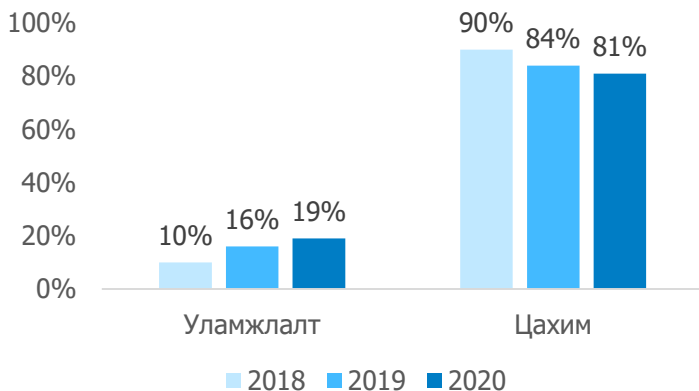
Төрийн үйлчилгээ авч буй хэлбэр



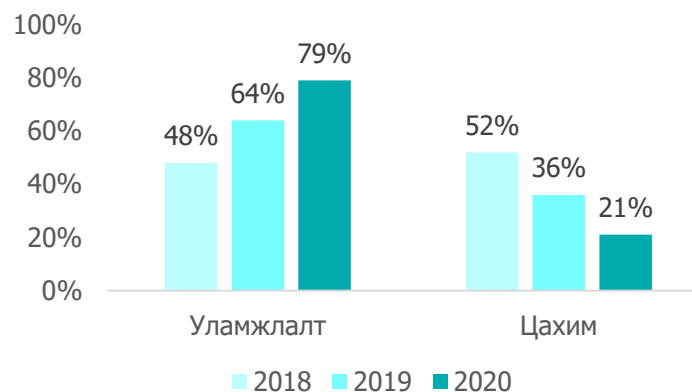
Иргэдийн хамгийн сүүлд төрийн үйлчилгээ авсан хэлбэр



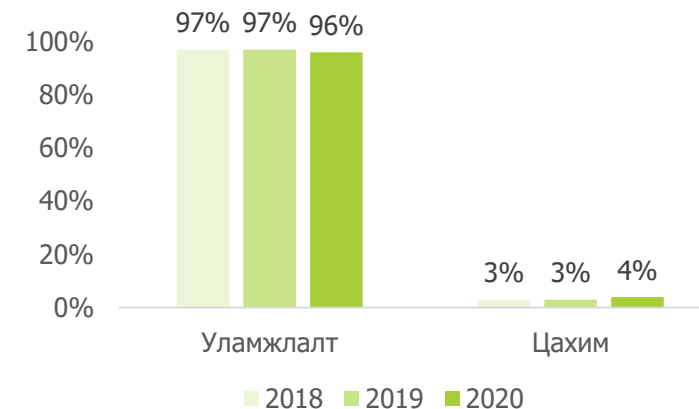
ААНБ



Иргэн, ААНБ



Иргэн

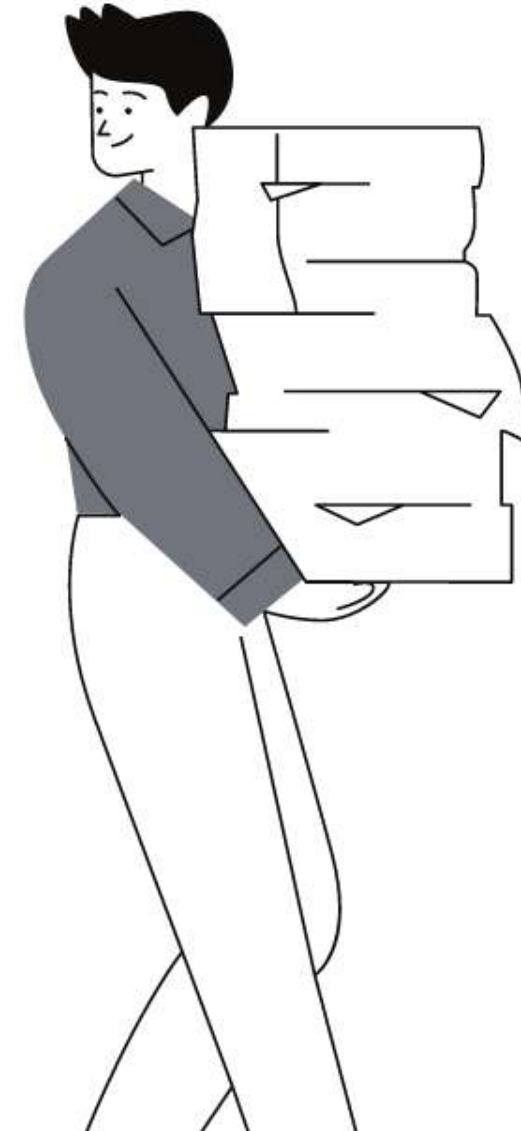


СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ҮР ДҮН

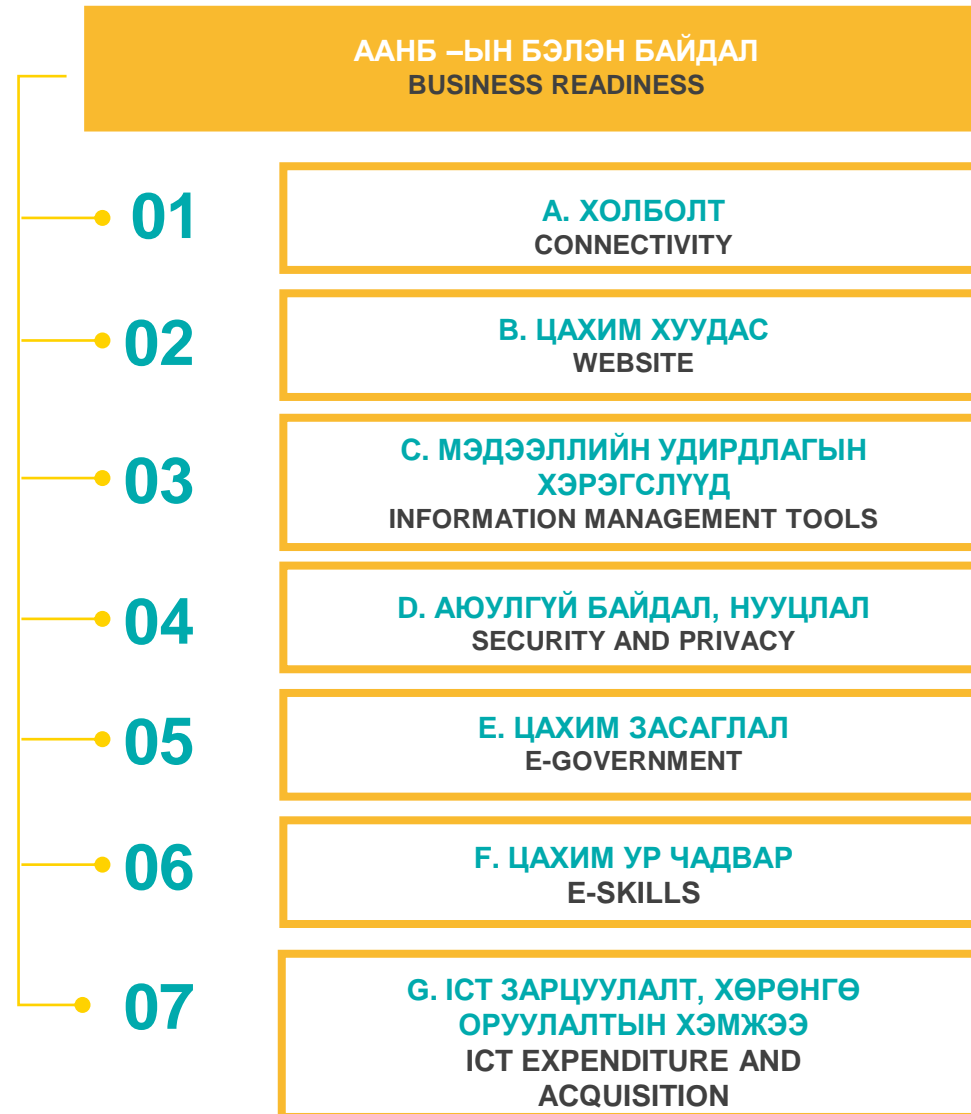
1 МЭРГЭЖИЛТНИЙ ҮНЭЛГЭЭ

2 ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3 ААНБ-ЫН ҮНЭЛГЭЭ



ААНБ-ЫН БЭЛЭН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ БҮЛГҮҮД

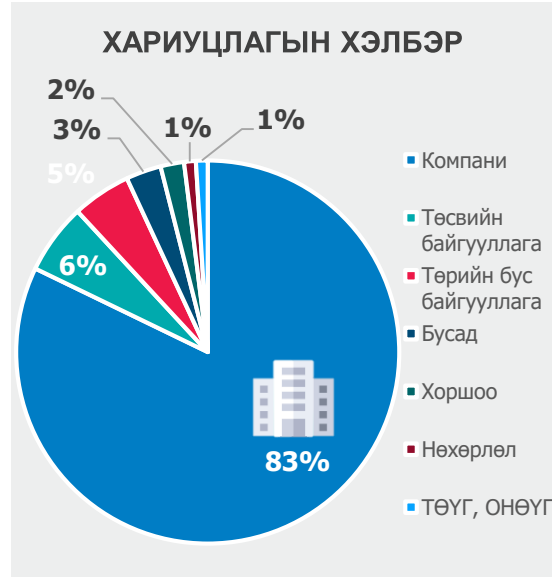


СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ, СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

“Цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээ”–ний аж ахуйн нэгж байгууллагын судалгааг төрийн үйлчилгээг сүүлийн 3 сарын хугацаанд ядаж нэг удаа авсан байх гэсэн шалгуурын хүрээнд нийслэлд үйл ажиллагаа эрхэлдэг 104 байгууллагаас CATI буюу утсаар судалгаа авах байдлаар хийж гүйцэтгэсэн. Оролцогчдын 83 хувийг компани, 22 хувийг үйлчилгээний салбар эзэлж байна.

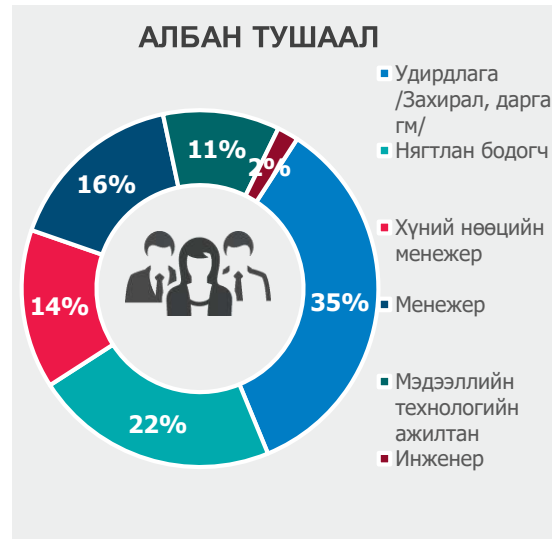
ТООН СУДАЛГАА
Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI)

104 САТИ ААНБ



ДУНДАЖ АЖИЛТНЫ ТОО

155 АЖИЛТАН



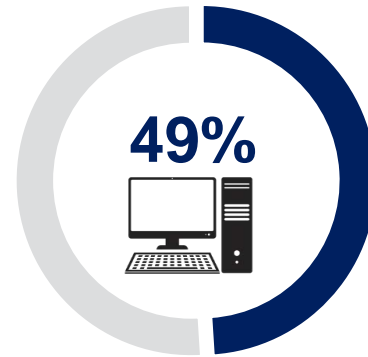
Үйлчилгээ	22%
Бөөний/жижиглэн худалдаа;...	14%
Барилга	12%
Эрүүл мэнд ба нийгэм	9%
ХАА, ойн аж ахуй, загас, ан агнуур	5%
Боловсруулах үйлдвэрлэл	5%
Байр, сууц болон хоол хүнсээр...	5%
Цахилгаан, хий, уур,...	4%
Санхүү/даатгалын үйл ажиллагаа	4%
Усан хангамж; бохир ус, хог,...	3%
Өрхийн үйл ажиллагаа	2%
Үл хөдлөх хөрөнгө	2%
Уул уурхай, олборлолт	2%
Урлаг, үзвэр, тоглоом наадам	2%
Тээвэр/ агуулахын үйл ажиллагаа	2%
Төрийн удирдлага ба батлан...	2%
Олон улсын байгууллага, суурин...	2%
Мэргэжлийн, шинжлэх ухаан...	2%
Боловсрол	2%
Захиргааны /дэмжлэг үзүүлэх	1%



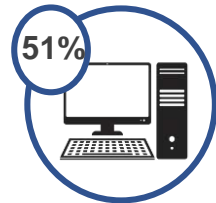
ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧИГЛЭЛ

А БҮЛЭГ- БАЙГУУЛЛАГЫН ДОТООД ХОЛБОЛТ

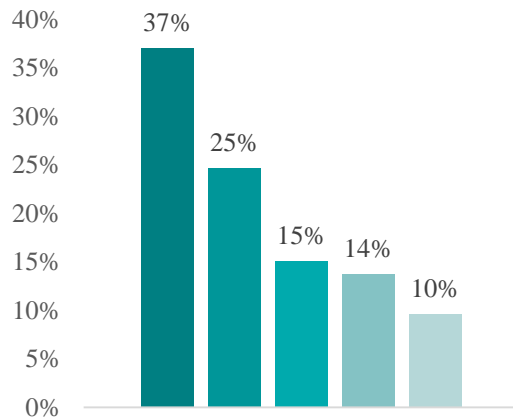
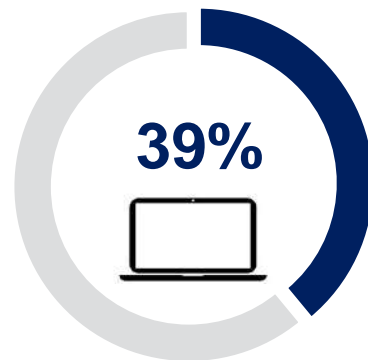
ААНБ-уудын 93 хувь нь нэгдсэн байдлаар интернетэд холбогдсон ба тэдний 37 хувь нь 1 Gbit, 25 хувь нь 2Mbit хүртэл хурдны интернеттэй. Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын дунджаар “нэг байгууллагын ажилтнуудын 51 хувь нь өдөр тутамдаа өдөр тутамдаа компьютер ашигладаг. Үүнээс суурин компьютерийн ашиглалт 49 хувь, зөөврийн компьютер ашиглалт 39 хувь байна.



ДУНДЖААР



өдөр тутамдаа компьютер ашигладаг



- 1 Gbit/s -дээш
- 2 Mbit/s хүртэл
- 10 Mbit/s хүртэл
- 30 Mbit/s хүртэл
- 100 Mbit/s хүртэл



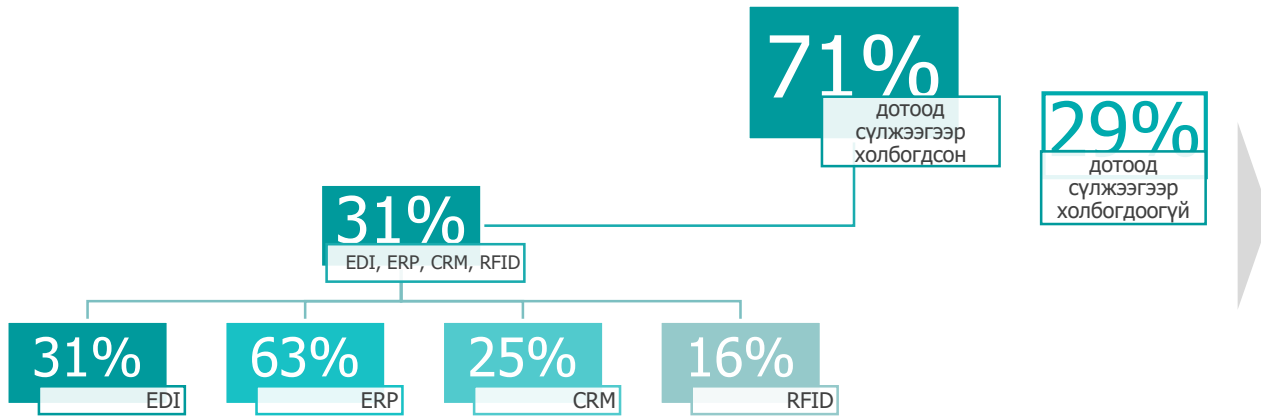
В БҮЛЭГ- БАЙГУУЛЛАГЫН ЦАХИМ ХУУДАС

Судалгаанд оролцогч ААНБ-уудын 31 хувь нь цахим хуудасгүй ба тэдний дундаж ажилчдын тоо цахим хуудастай байгууллагын дунджаас 10 дахин бага байна. Үйл ажиллагааны чиглэлээр харвал Үйлчилгээний бөөний болон жижиглэн худалдаа, барилга, ХАА, боловсруулах үйлдвэрлэл зэрэг чиглэлүүд байна. Тэдний 71 хувь нь үйл ажиллагаанд нь цахим хуудас шаардлагагүй гэж үзсэн.



С БҮЛЭГ- МЭДЭЭЛЛИЙН УДИРДЛАГЫН ХЭРЭГСЛҮҮД

ААНБ-уудын 71 хувь нь дотоод сүлжээгээр холбогдсон ба тэдний 31 хувь нь ERP, EDI, CRM, RFID зэргийг, 22 хувь нь 2 болон түүнээс дээш сүлжээг хослуулан ашигладаг. Дотоод сүлжээгүй байгууллагуудын шалтгааныг тодруулахад үйлчилгээгээр хангах байгууллага байхгүй, хүний нөөцийн чадавхгүй зэрэг байна.



Жич: Түүврийн тоо
N=74



Жич: Түүврийн тоо
N=30



С БҮЛЭГ- МЭДЭЭЛЛИЙН УДИРДЛАГЫН ХЭРЭГСЛҮҮД

Харилцагч нараас цахим хуудсаараа дамжуулан захиалга хүлээн авдаг нийт 28 байгууллагын ашигладаг хувьд 43% - олон нийтийн сүлжээгээр, 29% - албан ёсны цахим хуудсаар дамжуулан бараа, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нийлүүлэлтийн мэдээллээ харилцагч нартаа мэдээлэлдэг ба үлдсэн 29 хувь нь нийлүүлэлтийн мэдээллээ цахимаар мэдээлдэггүй. Судалгаанд оролцсон байгууллагуудын **дундаж ажилтнуудын тооноос их** ажилтнуудтай байгууллагууд **E-barimt болон цаасан хосолсон** хэлбэрээр нэхэмжлэл илгээх болон хүлээн авдаг, **бага** ажилтантай байгууллагууд **цаасан болон и-мэйл, чатаар** нэхэмжлэл илгээх болон хүлээн авдаг байна.

27% Нийлүүлэлтийн элхээний удирдлагатай
Supply chain management



43%

Олон нийтийн сүлжээгээр

29%



Албан ёсны цахим хуудсаар

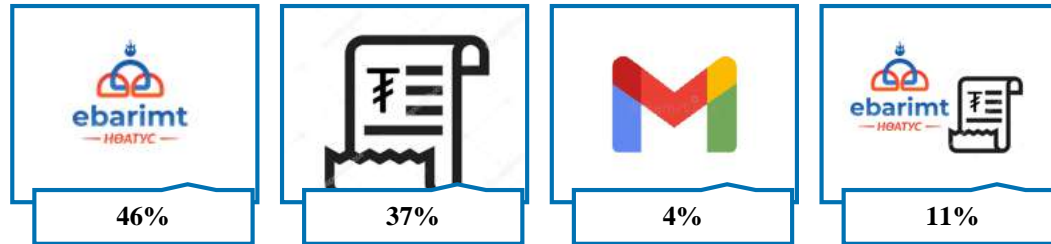
29%



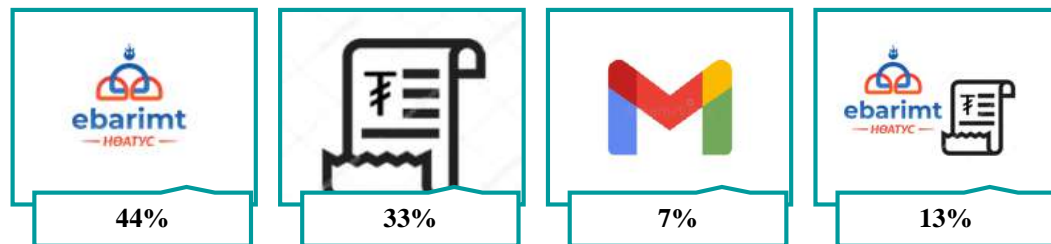
Цахимаар мэдээлдэггүй

Жич: Түүврийн тоо N=28

ААНБ-уудын нэхэмжлэхээ илгээдэг хэлбэр, хувиар



ААНБ-уудын нэхэмжлэх хүлээн авдаг хэлбэр, хувиар

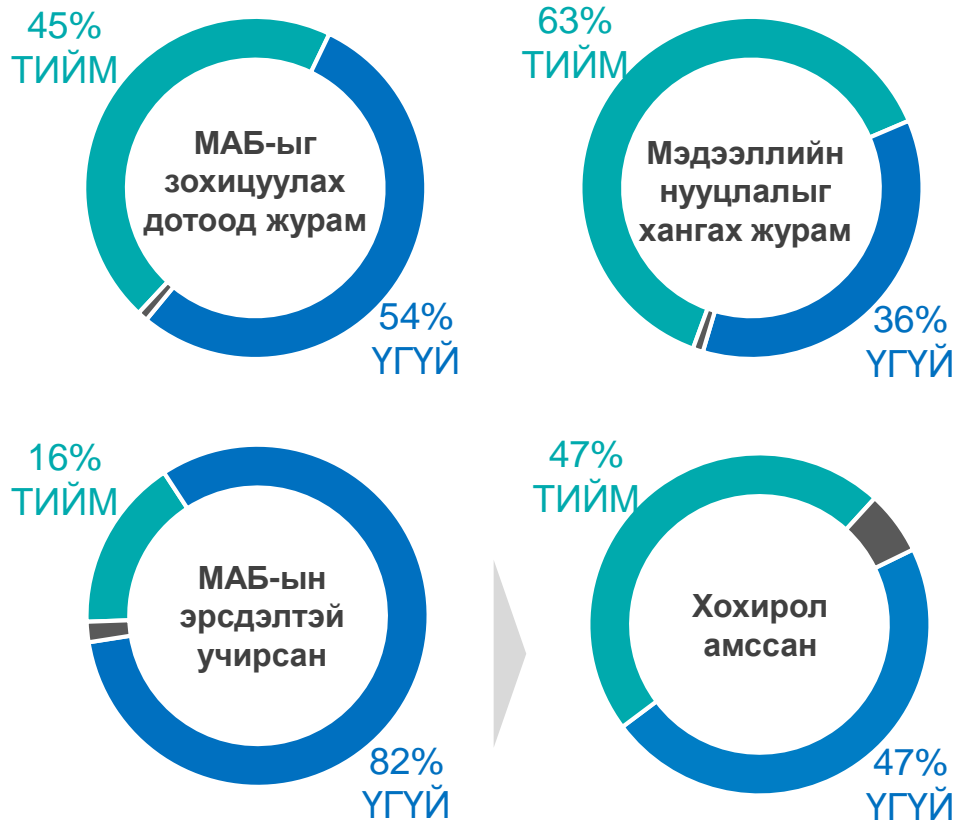


Жич: Түүврийн тоо N=104

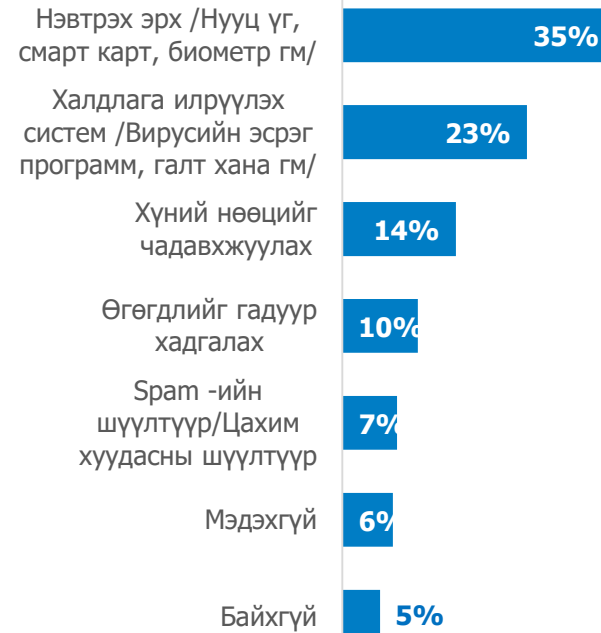


D БҮЛЭГ- АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ, НУУЦЛАЛ

Судалгаанд оролцож буй ААНБ-уудын хувьд “мэдээллийн аюулгүй байдлыг зохицуулах дотоод дүрэм, журамтай” байгууллагын эзлэх хувь нь “мэдээллийн нууцлалыг хангах дотоод дүрэм, журамтай” байгууллагын эзлэх хувиас **18 хувиар бага** түвшинд байна. Өөрөөр хэлбэл байгууллагуудын хувьд мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангахаас илүү дотоод мэдээллийн нууцлалыг хангах тал дээр илүү анхаардаг гэсэн дүгнэлт хийгдэхүйц байна. Нийт байгууллагын 16 хувь нь мэдээллийн аюулгүй байдлын эрсдэлтэй тулгарч, тэдний 47 хувь нь ямар нэгэн байдлаар хохирол амссан. Байгууллагынхаа МАБ-г болон хэрэглэгчийн мдээллийг хамгаалах хамгийн түгээмэл хэлбэр нь нэвтрэх эрх.



МАБ-н хамгаалалт

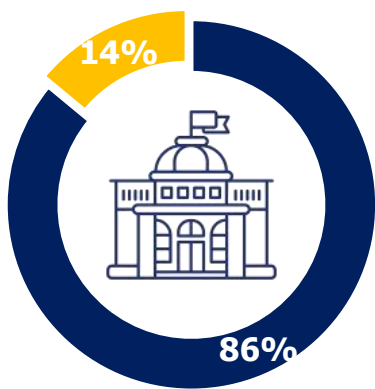


Хувийн мэдээллийн хамгаалалт

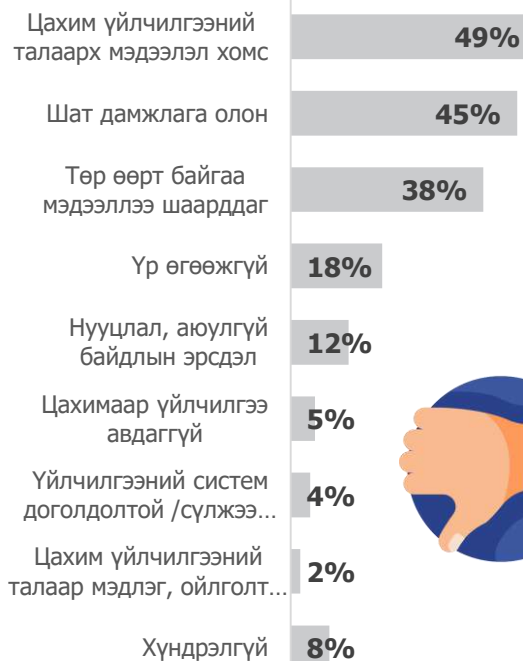


Е БҮЛЭГ- ЦАХИМ ЗАСАГЛАЛ

Судалгаанд оролцсон ААНБ-уудын 86 хувь нь төрийн үйлчилгээ авахдаа интернэт ашигладаг ба бүх төрлийн татвар, нийгмийн даатгал төлөлт, байгууллагын тодорхойлолт, лавлагаа зэрэг үйлчилгээг хамгийн өндөр давтамжтай авдаг. Цахим үйлчилгээ авдаг ААНБ-уудад тулгардаг хамгийн нийтлэг хүндрэл нь ямар төрийн үйлчилгээ цахимжсан, хэрхэн ямар платформоор үйлчилгээгээ авах талаар мэдээлэл хомс, цахим үйлчилгээ авах шат дамжлага хэт олон, төр өөрт байгаа мэдээллийг дахин шаардан цагийн болон санхүүгийн нөөцийг үр ашиггүй байдлаар үрдэг гэсэн хүндрэлүүд байна. Давуу талын хувьд цаг хугацаа хэмнэх, зардал буурах, төрийн үйлчилгээний ил тод байдал зэрэгт эерэг нөлөөтэй гэсэн хариултауд хамгийн их давтамжтай байна.



■ интернет ашигладаг
■ интернет ашигладаггүй



Төрийн ЦАХИМ үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ

Жич: Түүврийн тоо



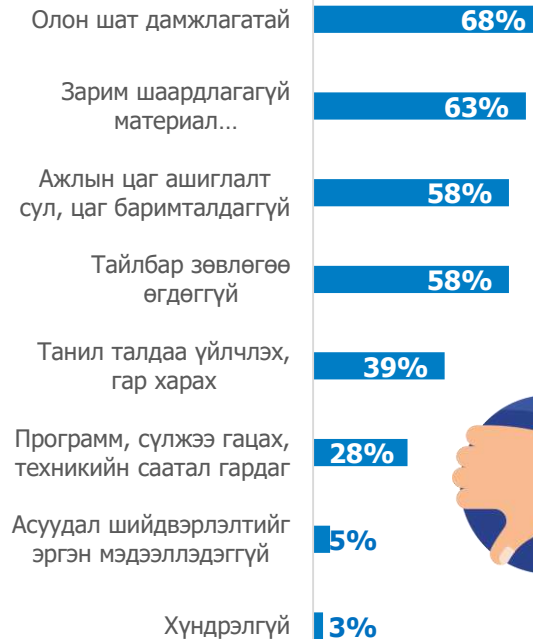
Төрийн УЛАМЖЛАЛТ үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ

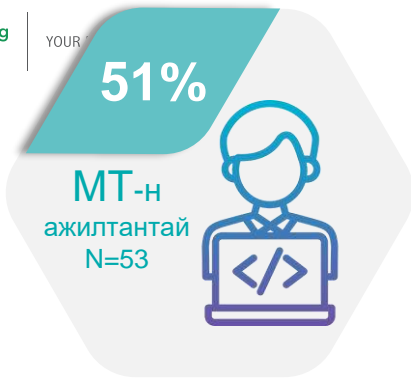
Уламжлалт хэлбэрээр авч буй төрийн үйлчилгээний төрөлд цаасан суурьтай бичиг баримтууд болох **нийгмийн даатгал болон татварын тайлан, тусгай зөвшөөрөл авах/сунгалт хийлгэх, байгууллагын лавлагаа, тодорхойлолт, үл хөдлөх хөрөнгийн бичиг баримт, тендерт оролцохтой холбоотой үйлчилгээг** биечлэн авдаг ба эдгээр үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг 2.6 гэж үнэлсэн. Учирч буй түгээмэл хүндрэл нь үйлчилгээ авахад олон шат дамжлагатай, төр өөрт байгаа мэдээллийг дахин бүрдүүлэхийг шаардах, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын ажлын цаг ашиглалт сул, хүний нөөц хүрэлцээгүй байдлаас болж тайлбар зөвлөгөө өгдөггүй гэсэн сул талууд дурдагдаж байна.

Үйлчилгээний төрөл



Хүндрэл





НИЙТ



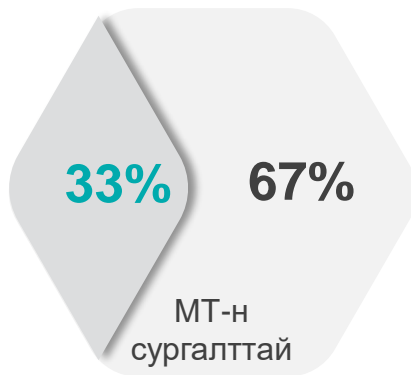
ДУНДЖААС ИХ n=16



ДУНДЖААС БАГА n=37

38%
Дунджаас их
n=13

62%
Дунджаас бага
n=21



НИЙТ

4%
Дунджаас их
n=3

96%
Дунджаас бага
n=67

F БҮЛЭГ- ЦАХИМ УР ЧАДВАР



The Asia Foundation

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-уудын 51 хувь нь мэдээллийн технологи хариуцсан ажилтантай. Байгууллага тус бүрийн ажилчдын тооноос хамаарч дунджаас их тооны ажилтантай байгууллага дунджаар 18, дунджаас бага тооны ажилтантай байгууллага дунджаар 2 мэдээлэл технологийн ажилтантай ажилладаг.

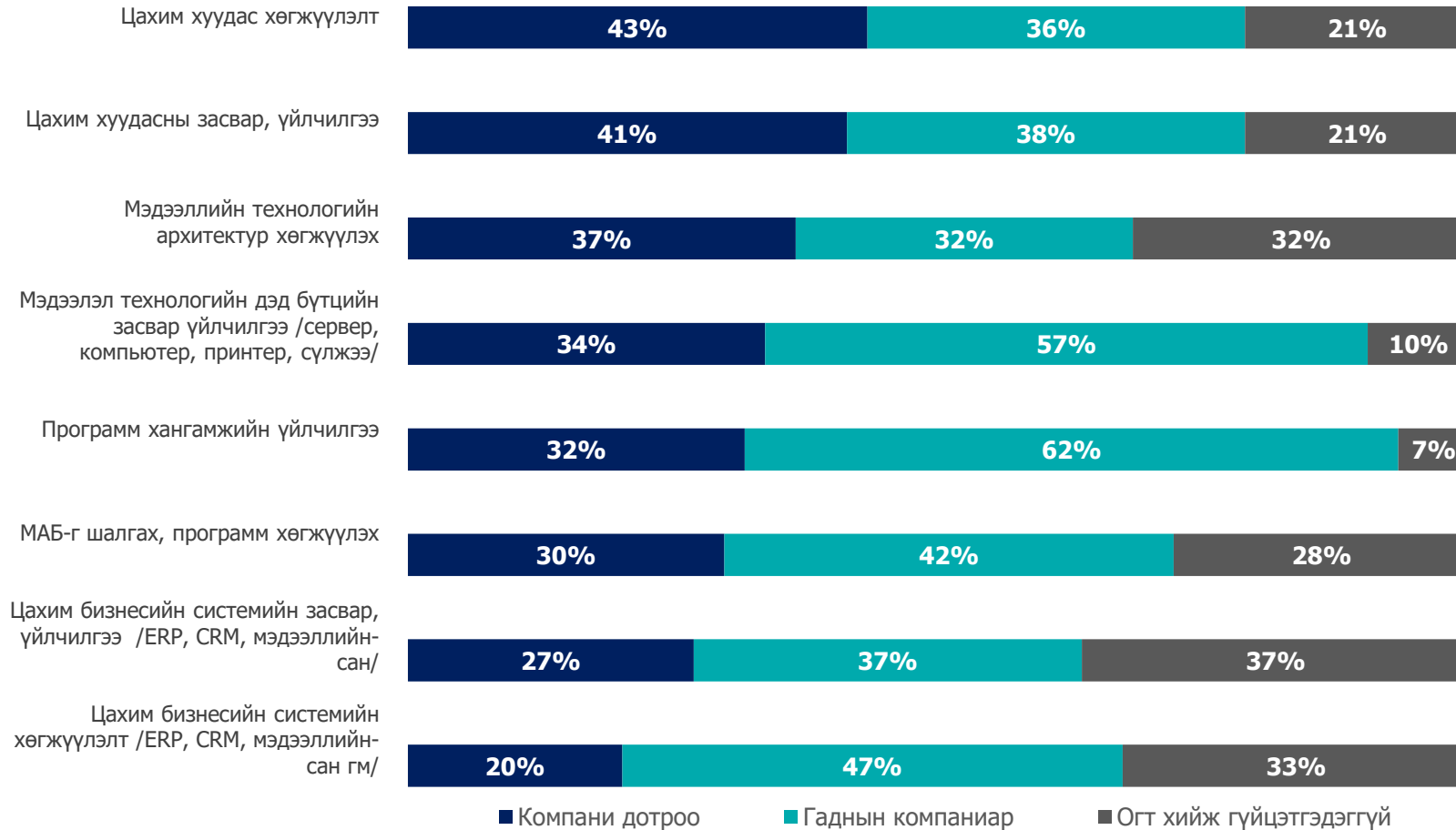
Шаардлагатай хүний нөөц бүрдүүлэхэд цалингийн хэт өндөр шаардлага, мэдээлэл технологийн ур чадвар хангалтгүй, цахим болон мэдээллийн технологитой холбоотой төсөл хариуцах, зохион байгуулах бусадтай хамтран ажиллах зэрэг ур чадвар сул байх гэх мэт хүндрэлүүд нь байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл, цар хүрээ зэргээс үл хамааран тулгардаг байна.

МЭДЭЭЛЭЛ ТЕХНОЛОГИЙН АЖИЛТАН СОНГОН ШАЛГАРУУЛАХАД



F БҮЛЭГ- ЦАХИМ УР ЧАДВАР

MT-н тасралтгүй ажиллагааг ханган ажиллаж байгаа хэлбэрийг тодруулахад цахим хуудасны хөгжүүлэлт, засвар үйлчилгээ, мэдээллийн технологийн архитектур хөгжүүлэх зэрэг үйлчилгээг дотооддоо хийж гүйцэтгэдэг. Сервер, компьютер, принтер, дотоод сүлжээ, МАБ болон программ хангамжийн үйлчилгээг гадны байгууллагаар хийж гүйцэтгүүлдэг байна.



Ү БҮЛЭГ- ЦАХИМ УР ЧАДВАР

MT-н тасралтгүй ажиллагааг ханган ажиллаж байгаа хэлбэрийг ажилтнуудын тоогоор ангиллахад **дунджаас их** ажилтантай байгууллагуудын хувьд **MT-н дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ, архитектур хөгжүүлэлт зэргийг дотооддоо, МАБ хангах үйлчилгээг гадны байгууллагаар** хийлгэдэг. Харин **дунджаас бага** ажилтантай байгууллагын хувьд өөрсдийн **цахим хуудасны хөгжүүлэлт, засварыг дотооддоо хийх боломжтой, MT-н дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ** болон архитектур хөгжүүлэлтийг **гадны байгууллагаар, МАБ болон дотоод сүлжээний засварыг огт хийж** гүйцэтгэдэггүй байна.

Үйлчилгээ авч буй хэлбэр	Үзүүлэлтүүд	Дунджаас их	Дунджаас бага
Компани дотроо	Мэдээлэл технологийн дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ /сервер, компьютер, принтер, сүлжээ гм/	81%	25%
	Программ хангамжийн үйлчилгээ	63%	26%
	Цахим бизнесийн системийн хөгжүүлэлт /ERP, CRM, мэдээллийн-сан гм/	50%	15%
	Цахим бизнесийн системийн засвар, үйлчилгээ	63%	20%
	Цахим хуудас хөгжүүлэлт	63%	40%
	Цахим хуудасны засвар, үйлчилгээ	63%	38%
	Мэдээллийн аюулгүй байдлыг шалгах, Программ хөгжүүлэх	56%	25%
Гадны компаниар	Мэдээлэл технологийн дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ /сервер, компьютер, принтер, сүлжээ гм/	13%	65%
	Программ хангамжийн үйлчилгээ	38%	66%
	Цахим бизнесийн системийн хөгжүүлэлт /ERP, CRM, мэдээллийн-сан гм/	38%	49%
	Цахим бизнесийн системийн засвар, үйлчилгээ	25%	39%
	Цахим хуудас хөгжүүлэлт	38%	35%
	Цахим хуудасны засвар, үйлчилгээ	38%	38%
	Мэдээллийн аюулгүй байдлыг шалгах, Программ хөгжүүлэх	44%	42%
Огт хийж гүйцэтгэдэггүй	Мэдээлэл технологийн дэд бүтцийн засвар үйлчилгээ /сервер, компьютер, принтер, сүлжээ гм/	6%	10%
	Программ хангамжийн үйлчилгээ	0%	8%
	Цахим бизнесийн системийн хөгжүүлэлт /ERP, CRM, мэдээллийн-сан гм/	13%	36%
	Цахим бизнесийн системийн засвар, үйлчилгээ	13%	41%
	Цахим хуудас хөгжүүлэлт	0%	25%
	Цахим хуудасны засвар, үйлчилгээ	0%	25%
	Мэдээллийн аюулгүй байдлыг шалгах, Программ хөгжүүлэх	0%	33%
	Мэдээллийн технологийн архитектур хөгжүүлэх	6%	36%



G БҮЛЭГ- ЦАХИМ ХӨГЖҮҮЛЭЛТИЙН ЗАРДАЛ, ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТ

Судалгаанд оролцсон ААНБ-уудын нийт зардлын дунджаар 11 хувийг мэдээлэл технологи, цахим хөгжүүлэлттэй холбоотой зардал эзэлдэг ба тоног төхөөрөмж, программ хангамжийн зардал хамгийн өндөр хувьтай, үүний дараа мэдээллийн технологийн бусад байгууллагаас зөвлөх үйлчилгээ авах зардал орж байна. Байгууллагуудын цахимтай холбоотой үйлчилгээний төлбөрийн 87 хувь нь шууд худалдан авалт байна.

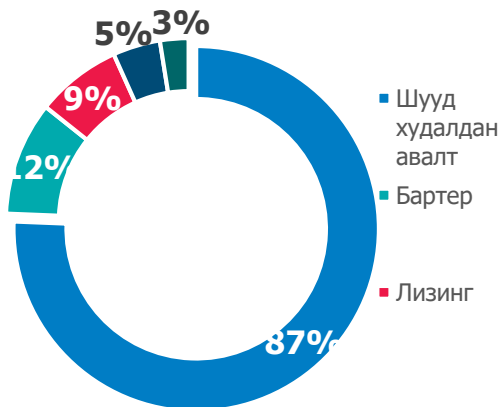
Нийт төсөвт эзлэх цахим шилжилтийн зардал



Төсөв зарцуулж буй үйл ажиллагаа



Үйл ажиллагаа төлбөрийн хэлбэр



11%

Нийт төсвийн эзэлдэг



БАЙГУУЛЛАГЫН БЭЛЭН БАЙДАЛ

- Хүний нөөцийн ур чадвар дутмаг
- Төсөв санхүүжилт дутмаг
- Хууль эрхзүйн орчин бүрдээгүй
- Нэгдсэн бодлого, уялдаа холбоо дутмаг
- Иргэд, ТББ –уудын оролцоог бүрэн хангадаггүй.

- Цахим шилжилтийн ажлууд эрчимтэй хийгдэж байгаа

ТЕХНОЛОГИЙН БЭЛЭН БАЙДАЛ

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН БЭЛЭН БАЙДАЛ

- Ахисан түвшний цахим ур чадвар муу
- Мэдлэг, мэдээлэл дутмаг
- Иргэд, ААНБ –уудын цахим гарын үсгийн хэрэглээ бага.

- Иргэдийн ухаалаг гар утасны хэрэглээ болон аппликэйшны хэрэглээ өндөр
- Интернэт, дата хэрэглээ өндөр
- Бизнесийн байгууллагуудын цахим бэлэн байдал харьцангуй өндөр.

ХУУЛЬ ЭРХЗҮЙН ОРЧНЫ БЭЛЭН БАЙДАЛ

- Хуулийн төслүүд батлагдаагүй

- 2 хуулийн төсөл УИХ –аар хэлэлцэгдэх шатандаа явж байгаа



СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ

- Дэлхийн улс орнууд дижитал эдийн засаг, засгийн газрын чиг хандлагаар хөгжиж байна. Цахим засгийн газар нь илүү ил тод, хэрэглэгч төвтэй (user centric), МХХТ-д суурилан үйл ажиллагаа явуулдаг бол дижитал засгийн газар нь нээлтэй, хэрэглэгч болон өгөгдлийг удирдлага болгосон (user driven, data driven), процесс, үйл ажиллагаанд өөрчлөлтийн менежментийг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.
- Бид цахим засаглалын бэлэн байдлын үнэлгээг олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга, аргачлалын дагуу НЗДТГ, түүний харъяа 34 агентлаг, ННҮТ, ХХМТГ-ийг хамруулан хийж гүйцэтгэлээ. Цахим засаглалын бэлэн байдлын ерөнхий үнэлгээ 58 хувь байгаа нь хангалтгүй үзүүлэлт юм.
- Нийслэл, түүний харъяа агентлагууд цахим шилжилтэд чиглэсэн алсын хараа, зорилгоо тодорхойлж, төрийн албан хаагчид энэхүү алсын хараа, зорилгыг ойлгож, дэмжин ажиллаж байгаа хэдий ч мэдээлэл солилцоо, хүний нөөц, цахим шилжилт хэрхэн хийх **төлөвлөгөө хангалтгүй**, цахим шилжилт хийх, цахим засаглалын үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай **төсөв, санхүүжилтийн эх үүсвэр дутмаг** байгаа нь төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэхэд гол саад бэрхшээлийг бий болгож байна.
- **Хэрэглэгч төвтэй загварт** суурилан төрийн үйлчилгээг **суурь зарчмыг бүрэн хангаагүй**, төрийн байгууллага хоорондын мэдээлэл солилцоо хангалтгүй, иргэд, үйлчлүүлэгчдэд чиглэсэн **маркетингийн нэгдсэн бодлого байхгүй** байна. Цахим засаглалын хэрэглэгч төвтэй загварын суурь зармыг хэрэгжүүлэх, хүртээмжтэй байдлын стандартыг хангах, хувийн хэвшил, эрдэм шинжилгээний институтын оролцоог нэмэгдүүлэх нь шаардлагатай.
- Цахим шилжилт хийх, ирээдүйд дижитал засгийн газрыг хөгжүүлэхэд зайлшгүй шаардлагатай өөрчлөлтийн менежментийн төлөвлөгөө хангалтгүй, хэрэгжилт сул байна.
- Мэргэшсэн ажилтнуудын тогтвор суурьшил маш бага, цалин урамшууллын систем нь эдгээр ажилтнуудыг тогтоон барих хөшүүрэг болж чадахгүй байна.
- Цахим шилжилтийг манлайлан удирдах төслийн удирдлагын алба/нэгж/ажлын хэсэг/ажилтан хангалтгүй.
- Иргэд, хуулийн этгээд нь төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүлээн авах бэлэн байдал хангагдсан гэж дүгнэж болохоор байна. Гэвч иргэдийн төрийн цахим үйлчилгээг авах сэтгэл ханамжийн дундаж түвшинд байгаа нь хэрэглэгч төвтэй загварыг хэрэгжүүлж чадахгүй байгааг харууж байна.



СУДАЛГААНЫ ЗӨВЛӨМЖ

01

ХУУЛЬ ЭРХЗҮЙН ОРЧИН, БОДЛОГО ЗОХИЦУУЛАЛТ БҮРЭН ШИЙДЭХ

Одоо хэлэлцэгдэж буй хуулийн төслүүдийн уялдаа холбоо, олон улсын стандартад нийцэх байдал, ОУ-ын гол шалгуур үзүүлэлтүүдийг бүрэн хангаж байгаа эсэхэд шинжилгээ хийх, хэлэлцэгдэж буй хуулийн төслүүдийг батлуулах.

ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ТӨСӨВ БАТЛАХ, ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАХ

Улсын төсвөөс гадна олон улсын байгууллага, хувийн секторын дэмжлэг, төрийн бус байгууллагын хамтын ажиллагааг нэмэгдүүлэн цахим шилжилтийн үйл ажиллагааг эрчимжүүлэх техник, технологийн хэрэгслүүд, программ хангамж, сүлжээний хүчин чадлыг үе шаттайгаар нэмэгдүүлэх хэрэгтэй.

02

МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН МЭДЛЭГ УР ЧАДВАРТАЙ ХҮНИЙ НӨӨЦИЙГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

Цалин урамшууллаас гадна нийгмийн асуудал /орон байрны хөнгөлөлттэй зээл, хүүхдийн сургууль цэцэрлэгт хамрагдалт гм/-ыг шийдэж бусад хувийн байгууллагад ажиллахаас илүү давуу тал олгосноор чадварлаг хүний нөөцийг хадгалж үлдэх боломжтой. Сургалтын чанарыг сайжруулж технологийн дэд бүтцийн үзүүлэлтүүдээс үнэлгээ багатай чиглэлд сургалт олгох нь оновчтой.

03

ИРГЭДИЙН ЦАХИМ УР ЧАДВАРЫГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

Иргэдийн цахим ур чадварыг сайжруулахад их, дээд сургууль, ЕБС –ийн сургалтын хөтөлбөр, арга зүйг зэргийг харж үзэх хэрэгтэй. Суурь боловсрол, дээд боловсролоор дамжуулан ахисан түвшний ур чадварыг олгох шаардлагатай байна.

04

СУДАЛГААНЫ ЗӨВЛӨМЖ

05

БИЗНЕС, ААН-Д ҮЗҮҮЛЖ БУЙ УЛАМЖЛАЛТ ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ЦАХИМЖУУЛАХ

Бизнес, ААН-д үзүүлж буй уламжлалт төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж маш бага буюу 2,6 үнэлгээтэй байна. Мөн бизнесийн байгууллагад үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний шат дамжлага олон, хээл хахууль, хүнд суртал хамгийн их байдаг тухай судалгаанд оролцогчид хамгийн ихээр дурдаж байв. Иймд энэ талын үйлчилгээнүүдийг цахимд шилжүүлснээр төрийн үйлчилгээний цахим шилжилтэд маш өндөр ахиц дэвшил авчрах болно. Нөгөөтээгүүр бизнес, ААН-үүдийн бэлэн байдал өндөр байгаа учраас цахим үйлчилгээний хүртээмж, үйлчилгээг авах байдал хамрах хүрээ өндөртэй байх болно.

06

ЦАХИМ ШИЛЖИЛТИЙН ПРОЦЕСС, ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТОГТВОРТОЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ

Цахим засаглал, цахим шилжилттэй холбоотой үйл ажиллагаа, төлөвлөгөө, системд сонгуулийн 4 жилийн цикл нөлөөлж байдаг тухай оролцогчид дурдсан. Энэ нь цахим шилжилтийн үйл ажиллагаа, төлөвлөгөө, стратеги тогтвортой явагдахад хүндрэл учруулдаг. Иймд төр засгаас хараат байдлыг халахад олон улсын загвар, системд суурилах, үйл ажиллагаагаа анхнаасаа үндэслэлтэй, ул суурьтай төлөвлөх нь чухал юм.

07

ЗӨВ, ОНОВЧТОЙ RE-ENGINEERING ХИЙХ

Цахим шилжилттэй холбоотой үйл ажиллагааг зөв re-engineering –ээр хийх хэрэгтэй. Одоо байгаа процессыг илүү ухаалаг, хурдан шуурхай болгох шаардлагатай.



СУДАЛГААНЫ ЗӨВЛӨМЖ

08

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СИСТЕМҮҮДЭД ИНТЕГРАЦИ ХИЙХ

Төрийн үйлчилгээнд ашиглаж буй системүүд болон төрийн байгууллагын байгууллагын дотоод үйл ажиллагааны системүүдийн тогтвортой ажиллагааг хангах, систем хоорондын шаардлагатай интеграцийг хийж мэдээлэл солилцоог бүрэн цахимжуулах,

09

АЛБАН ХААГЧДЫН СУУРЬ ЧАДАМЖИЙН СТАНДАРТ БОЛОВСРУУЛАХ

Төрийн албан хаагчдын МХХТ-ийн суурь чадамжийн стандартыг боловсруулан, мөрдөх, тэдний ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээтэй уялдуулах

10

ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЦААСАН БОЛОН ЦАХИМ ХЭЛБЭРИЙН ДАВХАРДЛЫГ ХАЛАХ

Бүх түвшний байгууллагууд хоорондоо мэдээлэл солилцох болон иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ цаасан болон цахим хэлбэрийн давхардлыг халж нэг ойлголтоор үйл ажиллагаагаа явуулах, үүний тулд зарим шаардлагатай эрх зүйн баримт бичгүүд, мөрдөж буй журмуудыг шинэчлэх,



Mongolian Marketing Consulting Group

YOUR RESEARCH PARTNER



АНХААРАЛ
ХАНДУУЛСАНД
БАЯРЛАЛАА

