



БАТЛАВ.

ТӨРИЙН НАРИЙН БИЧГИЙН ДАРГА  
Д.ДАВААСҮРЭН

Улаанбаатар хот

2020 оны 3 дугаар сарын 24

**“ГАДААД ХАРИЛЦААНЫ ЯАМНЫ 2019 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ТАЙЛАНД  
ТУССАН САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖИЙН ДАГУУ 2020 ОНД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ**

Д/д	Зорилт	Өгсөн санал, зөвлөмж	2019 онд хэрэгжүүлсэн ажил	2020 онд хэрэгжүүлэх ажил	Хариуцах байгууллага
1.	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн тухайд	Хэрэглэгчдийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал шат дамжлагад өгсөн үнэлгээ хангалттай сайн байгаа тул энэхүү үнэлгээг хадгалж үлдэх, гарч буй зарим алдаа дутагдлыг засаж ажиллах шаардлагатай байна. Тухайлбал банканд дугаарладаг байсан асуудлыг “гэрэгэ киоск” машинаар шийдсэн ч хөгшин настай болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд зарим тохиолдолд уг үйлчилгээний хэрэглээг мэдэхгүй тохиолдолд асууж лавлах мэдээллийн ажилтантай байх зэрэг ажлуудыг зохион байгуулбал үйлчилгээ илүү түргэн шуурхай болох боломжтой.	Иргэдээс гаргасан санал, санаачлагыг ГХЯ, ДТГ-уудын бичиг хэрэг, шуурхай утас, цахим шуудан, ГХЯ-ны <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> цахим хуудас, 42 ДТГ-ын цахим хуудсаар тус тус хүлээн авч, шаардлагатай зарим санал, санаачлагыг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа тусган, хэрэгжүүлж байна. Иргэдээс ирсэн саналын дагуу дараах ажлыг хийж гүйцэтгэв. Үүнд: 1. БНХАУ-ын Шанхай хотод ЕКГ-ыг 2019 оны 11 дүгээр сарын 6-ны өдөр нээсэн бол Манжуур хотод Консулын газар нээх асуудлыг УИХ-ын чуулганы 2019 оны 10 дугаар сарын 10-ны өдрийн нэгдсэн хуралдаанаар хэлэлцүүлж шийдвэрлүүлэв. Манжуур дахь Консулын газрыг нээх бэлтгэлийг хангаж байгаа бөгөөд 2020 оны II улиралд багтаан үйл ажиллагааг нь эхлүүлэхээр төлөвлөж байна. 2. АНУ-ын Чикаго хотод КГ нээх асуудлыг судалж байна. 3. ГХЯ-ны КГ-т иргэдийг дараалал түгээх машин авч ажиллуулж, зарим ДТГ-т банкны пос машин байршуулж эхлээд байна. 4. ГХЯ, КГ-т “гэрэгэ киоск” банкны мөнгө шилжүүлэх машин байршуулж эхлээд байна. ГХЯ-ны Консулын газрын үйл ажиллагаа болон иргэдэд	“Гэрэгэ киоск”-ийн хэрэглээний талаар заавар гарах.	КГ

			үзүүлж буй үйлчилгээний талаар амралтын өдөр, цаг харгалзахгүйгээр үүрэн болон суурин холбооны бүх хэрэглэгчдэд мэдээлэл өгөх автомат дуудлагын дугаар ажиллуулж байна.		
2.		Чанарын судалгааны үр дүнд зарим тохиолдолд дотоод хяналт дутуу явагдах, материал, баримт бичгийн зөрүүтэй байдлаас болж иргэдэд чирэгдэл учрах явдал илэрсэн тул энэ тал дээр анхаарч ажиллах.  Барилга байгууламж болон хүний нөөцийн хувьд нэмэгдүүлэх арга хэмжээг авах	ДТГ-т томилогдсон ажилтнуудад зориулсан сургалтын тусгай хөтөлбөр боловсруулсан бөгөөд энэ хүрээнд "ГХЯ болон ДТГ-уудын чиг үүрэг, Төрийн болон Дипломат албаны тухай хууль тогтоомжийн шинэчлэл, гадаад харилцааны салбарт мөрдөж буй дүрэм, журмууд", "Монгол Улсын гадаад бодлого, үйл ажиллагаа, гадаад харилцааны нэгдсэн зохицуулалт", "Монгол Улсын нийгэм, эдийн засаг, гадаад худалдааны өнөөгийн төлөв байдал, ойрын үеийн зорилт", "Олон улсын гэрээ, байгууллага хоорондын гэрээний асуудал", "Гадаад сурталчилгаа, соёлын харилцааны тухай", "Төрийн болон албаны нууц, харилцаа холбооны аюулгүй байдал", "Дипломат ёслол, харилцааны соёл, хувцаслалт, үйлчилгээний соёл"-ын талаарх сургалтуудыг дотоод нөөц бололцоондоо тулгуурлан 2019 оны 6 дугаар сарын 14-ний өдөр зохион байгуулав. Мөн консулын үйлчилгээний чиглэлээрх сургалтыг КГ-аас нийт томилолтоор явсан 40 гаруй хүнд зориулан 2019 оны 6 дугаар сарын 15-ны өдөр зохион байгуулсан.	Тус газраас консулын ажилтнуудыг чадавхжуулах, консулын үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдлыг хангах үүднээс шинэ арга барил /алсыг харсан/ шийдлийг эрэлхийлж ажиллах зайлшгүй шаардлага тулгарч байгаа ба цаашид цахимжуулах боломжтой үйлчилгээ бүрийг судалж, нэвтрүүлэхээр төлөвлөж байна.  Консулын үйлчилгээ цахим хэлбэрт шилжсэнээр иргэдэд түргэн шуурхай, цаг хэмнэх зэрэг давуу талууд гарна.	КГ, ТЗУГ
3.	Байгууллагын орчны тухайд	Иргэдэд КГ-ын үйлчилгээг хүндрэл, чирэгдэлгүй түргэн шуурхай хүргэхэд үйлчилгээний танхимын хүрэлцээ, хүлээлгийн сандал, ширээний хүрэлцээ тав тухтай байдал болон бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээг хангалттай сайн болгох тал дээр цаашид анхааран ажиллах	"Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээний жил"-ийн хүрээнд яам, ДТГ-ын хэмжээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд консулын үйлчилгээний дүрэм журам, бүрдүүлэх шаардлагатай материал, түүний загвар зэрэг мэдээллийг олон нийтэд тогтмол түгээж байгаа бөгөөд ДТГ-уудын цахим хуудсанд байршуулсан мэдээллийг жигдлэх ажлыг тусган хэрэгжүүлж байна. Энэ хүрээнд www.consul.mn цахим хуудас болон нийт 45 ДТГ-уудын цахим хуудсанд ГХЯ, ДТГ-уудын ажилтнуудын холбогдох утасны дугаар, цахим шуудангийн хаяг, консулын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, бусад холбогдох мэдээллийг байршуулж, шинэчлэв.	Батлагдсан төсвийн хүрээнд тоног төхөөрөмж, тавилга, хэрэгслийг сайжруулах санал боловсруулж, шийдвэрлүүлэх чиглэлээр ажиллах, шаардлагатай бичиг хэргийн хэрэгслийг нэмэх.	КГ, ТЗУГ
4.		Чанарын судалгааны явцад	Мөн иргэдэд мэдээлэл түгээх чиглэлээр төрийн болон	Консулын үйлчилгээний	

	үйлчлүүлэгчдийн зүгээс тухайн өөрийн авах гэж буй үйлчилгээний талаар мэдлэг, мэдээлэл хангалтгүй байдаг нь ажиглагдсан. Иймд үйлчилгээний хүлээлгийн танхимд үйлчилгээтэй холбоотой маягт, зааварчилгаа зэрэг материалууд болон бусад мэдээ, мэдээллийн тоо ширхэг, чанар хүртээмжийг сайжруулах	төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдтэй идэвхтэй хамтран ажилласны зэрэгцээ <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> цахим хуудасны мэдээллийг монгол, англи хэл дээр тогтмол шинэчлэн баяжуулж, гадаад улсыг зорьж буй монгол иргэдэд шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг хүргэх үндсэн суваг болгон цахим гарын авлагыг нэвтрүүлэв.  ДТГ-уудаас Консулын газарт цахим шуудангаар илгээж буй итгэмжлэлийн бүртгэл, эмх цэгц, хайлтыг сайжруулах, хялбаршуулах, иргэдэд шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх үүднээс 2019 оны 10 дугаар сарын 1-ний өдрөөс эхлэн цахимаар шалгах боломжийг <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> вэб хуудаст нэвтрүүлэн ажиллаж байна	хүртээмжийг нэмэгдүүлэх хүрээнд иргэдэд мэдээлэл түгээх чиглэлээр төрийн болон төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдтэй идэвхтэй хамтран ажиллах, <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> цахим хуудасны мэдээллийг тогтмол шинэчлэн баяжуулж, консулын танхимаар үйлчлүүлж байгаа болон гадаад улсыг зорьж буй монгол иргэдэд шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг хүргэх үндсэн суваг болгон цахим гарын авлагыг нэвтрүүлэх.	КГ	
5.	Үйлчилгээний орчин, нөхцөлийн үзүүлэлтүүдээс эрс доош нь татаж байгаа нэг үзүүлэлт нь автомашины зогсоол, үүнийг шийдвэрлэх	-	Өнөөдрийн нөхцөл байдалд уг асуудлыг шийдвэрлэх боломжгүй.	ГХЯ	
6.	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын зан харилцааны тухайд	Консулын газраас виз, паспорт, бичиг баримт баталгаажуулалтын үйлчилгээ авахаар ирсэн иргэдэд угтах үйлчилгээ үзүүлж, ямар үйлчилгээг авахад хэнтэй уулзах, ямар материалыг хэрхэн бүрдүүлэх талаар мэдээлэл өгч чиглүүлэх ажилтны орон тоог бий болгох	Яамны бүтэц, сайд, дэд сайд, ТНБД, газрын удирдлагуудын талаарх мэдээлэл, нэгжийн чиг үүрэг, ажилтнуудын хариуцаж буй асуудал болон утасны дугаарыг цахим хуудсанд байршуулсан. Түүнчлэн яамны цахим хуудасны "Хүний нөөцийн ил тод байдал" булангийн мэдээллийг тогтмол шинэчилж байна. Дээрх ажлын хүрээнд төрийн албаны зохицуулалт, Төрийн албаны зөвлөлийн гадаад харилцааны яамны дэргэдэх салбар зөвлөлийн үйл ажиллагааны хагас, бүтэн жилийн тайлан болон бусад мэдээллийг байршуулдаг. <a href="http://www.mfa.gov.mn/?page_id=16231/">http://www.mfa.gov.mn/?page_id=16231/</a> Мөн ГХЯ-ны КГ-ын ажилтнуудын хариуцаж буй асуудал хүрээнд утасны дугаарыг <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> цахим хуудсанд байршуулсан	Батлагдсан орон тооны хязгаарт багтан үйлчилгээг үзүүлж байна. Цахим заавар өгөх, мэдээллийг тогтмол хүргэх тал дээр түлхүү анхаарч ажиллана.	КГ, ТЗУГ
7.	Консулын газраар үйлчлүүлж буй иргэдэд зориулан үйлчилгээ, үйл	2019 он 10 сард Консулын газраар үйлчлүүлж буй иргэдэд зориулан үйлчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл	2016 оноос эхлэн ажиллуулж байгаа	КГ	

	ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл агуулсан сурталчилгааны хуудас тараадаг болох	агуулсан сурталчилгаа, гадаад улсыг зорьж буй монгол иргэдэд шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг хүргэх гарын авлагыг 2000 ширхгийг хэвлүүлэн тараав. Мөн цахим гарын авлагыг түгээж байна.	www.consul.mn вэбсайтыг олон нийтэд сурталчлах ажлын хүрээнд Харилцаа холбооны зохицуулах газартай хамтран үүрэн телефоны нийт оператораар дамжуулан мессеж илгээж сурталчлах ажлыг үргэлжлүүлэн зохион байгуулах. Консулын үйлчилгээ авч буй иргэдэд зориулан үйлчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг www.consul.mn вэбхуудаст цаг үеийн шинжтэй нийтлэлүүд, ДТГ-уудаас боловсруулан ирүүлсэн санамж, зөвлөмжүүдийг тухай бүр байрлуулж байх.	
8.	Иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээг илүү түргэн шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй хүргэхийн тулд шаардлагатай элбэг хэлтсүүдэд ажилчдын орон тоог улирлаас хамааралтай хэт ачааллыг харгалзан үзэж нэмэгдүүлэх	Консулын газрын үйл ажиллагаа болон бусад төрлийн мэдээ, мэдээллийг олон нийтэд хүртээх үүднээс www.consul.mn цахим хуудсыг бүрэн шинэчилж, сэрэмжлүүлэг гаргах, цаг үеийн асуудлаарх шуурхай мэдээ, мэдээллийг тогтмол баяжуулах чиглэлээр цаг алдалгүй явуулж, шуурхай байдлыг ханган ажиллаж байна. - Гадаадад оршин суугаа иргэдийн иргэний бүртгэлийн дэлгэрэнгүй лавлагаа, мэдээллийг ДТГ-ууд УБЕГ-аас цахим шуудангаар авдаг тогтолцоог бүрдүүлэв. - Гадаадад оршин суугаа иргэдийн гэмт хэрэгт холбогдсон эсэх, жолооны үнэмлэхийн лавлагааг КГ-аар дамжуулан цахим шуудангаар ажлын 4-7 өдөрт авч хэвшив. - Төрийн мэдээллийн ХУР системээс иргэний бүртгэлийн үндсэн мэдээллийг авдаг болсон.	Төрийн захиргааны удирдлагын газарт санал хүргүүлэх.	КГ, ТЗУГ
9.	Монгол Улсын иргэний гадаад паспортыг цахимжуулах, энэ чиглэлээр ХЗЯ, ИХШХЕГ, УБЕГ, ЦЕГ зэрэг холбогдох төрийн	Гадаадад байнга оршин суугаа иргэдийг бүртгэх цахим бүртгэлийн программыг ГХЯ, УБЕГ, ҮСХ хамтран боловсруулж, 2018 оны 9 дүгээр сарын 10-ны өдрөөс нэвтрүүлэв. Хилийн чанадад 180 хоногоос дээш хугацаагаар	Консулын асуудлаар ХЗДХЯ, УЕПГ болон хууль хяналтын бусад байгууллагатай	КГ, ХЗДХЯ, УБЕГ,

		байгууллагуудтай хамтарч ажиллах, холбогдох хууль тогтоомжид өөрчлөлт оруулах	оршин сууж буй монгол иргэд <a href="http://www.citizen.gov.mn">www.citizen.gov.mn</a> 1 цахим хаягаар нэвтэрч, хувийн мэдээллээ сайн дураараа бүртгүүлж эхлээд байна. - Цаашид эдгээр мэдээлэлд үндэслэн иргэдэд албан ёсны лавлагааг чирэгдэлгүй, шуурхай олгох чиглэлээр ажиллаж байна. Гадаад паспортын захиалгын чиглэлээр - Гадаадад оршин суугаа иргэдийн паспорт захиалгын материал, иргэний бүртгэлийн мэдээллийг ДТГ-уудаас УБЕГ-т VPN сүлжээгээр хүргүүлэх боломжтой болсон.	үргэлжлүүлэн хамтран ажиллах, эдгээр байгууллагын гадаад хамтын ажиллагааг дэмжих	ЦЕГ, ГИХГ бусад
10.	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдлын тухайд	Чанарын судалгааны явцад үйлчлүүлэгчид өөрсдийн авах үйлчилгээний талаар хангалттай мэдлэг мэдээлэлгүй байдаг, үүнээс шалтгаалан бичиг баримтаа дутуу, буруу бүрдүүлэх зэрэг алдаа гардаг нь ажиглагдсан бөгөөд интернет хэрэглэдэггүй үйлчлүүлэгчдийн хувьд мэдээлэл авах боломж нөхцөл хязгаарлагдмал байна. Иймд мэдээлэл түгээх сувгийг олшруулах шаардлагатай.	Консулын газраар үйлчлүүлж буй иргэдэд зориулан үйлчилгээ, гадаад улсыг зорьж буй монгол иргэдэд шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг хүргэх гарын авлагыг 2000 ширхгийг хэвлүүлэн тараав. Мөн ГХЯ-ны Консулын газрын эрхлэн ажиллуулдаг <a href="http://consul.mn">consul.mn</a> цахим хуудасны сурталчилгааг Inflight magazine дээрээ үнэ төлбөргүй хэвлүүлэв.	Үйлчилгээний талаарх танилцуулах хуудас тарааж ажиллах. 2016 оноос эхлэн ажиллуулж байгаа <a href="http://www.consul.mn">www.consul.mn</a> вэбсайтыг олон нийтэд сурталчлах ажлын хүрээнд Харилцаа холбооны зохицуулах газартай хамтран үүрэн телефоны нийт оператораар дамжуулан мессеж илгээж сурталчлах ажлыг үргэлжлүүлэн зохион байгуулах.	КГ
11.		Консулын газрын мэдээллийн самбар ажиллуулах. Автомат дэлгэцийн мэдээллийг төрөлжүүлж, олшруулах, Мэдээллийг тогтмол шинэчилж байх, тодорхой ажилтанд хариуцуулах. Үйлчилгээний төрөл тус бүрийн бүрдүүлэх материал, дүрэм журмыг тодорхой тусгах зэргээр консулын газрын үйлчилгээтэй холбоотой интернетээс авч болох бүх мэдээллийг хэвлэмэл байдлаар байршуулах.	Консулын газрын мэдээллийн шилэн 2 самбар, Автомат мэдээллийн 2 самбар тогтмол ажиллуулж байгаа ба мэдээллийн төрлөөр тогтмол шинэчилж, үйлчилгээний төрөл тус бүрийн бүрдүүлэх материал, хууль дүрэм журмыг тогтмол байршуулж байна.	Хэвлэмэл материал, гарын авлага зэргийг тогтмол байршуулах талаар анхаарч ажиллах.	КГ