

Эрдэм шинжилгээний өгүүлэл  
УДК 316.7  
DOI 10.18101/2949-1657-2024-1-17-25

## ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖИЙН ТУХАЙ АНХААРАХ ЗАРИМ АСУУДАЛ

© **Үржинсүрэн Жаргал**  
доктор (PhD)  
urjinsuren@num.edu.mn

© **Болормаа Жамбаа**  
магистр (МВА)  
bolormaa.j@num.edu.mn

© **Хонгорзул Даваа**  
доктор (PhD)  
khongorzul\_d@num.edu.mn

© **Сарантуяа Баатар**  
магистр (МВА)  
sarantuya.b@num.edu.mn

© **Мөнхбат Норовжамц**  
магистр (МВА)  
munkhbat.n@num.edu.mn

© **Бат-Орших Алтангэрэл**  
магистр (МВА)  
batorshikh.a@num.edu.mn

Монгол Улсын Их Сургууль  
Их сургуулийн гудамж-1, бага тойруу, Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар хот

**Хураангуй.** Монгол улс төрийн үйлчилгээг боловсронгуй болгох, түүнд инноваци нэвтрүүлэх цахим засаглалыг хөгжүүлэх явдал сүүлийн 20 гаруй жил хурдацтай явагдаж байна. Төрөөс үйлчилгээг иргэдэд хурдан шуурхай хүргэх нөгөө талаас цаг хугацаа орон зайнаас үл хамаарсан цахим үйлчилгээг шаардаж нэг цонхны болон уламжлалт биеэр авдаг үйлчилгээ нийгэм цаг үеийн шаардлагаар өөрчлөгдөж буй нь тухайн сэдвийг судлах үнэ цэнэ үнэлэмжийг өсгөж байна. Тус өгүүлэгт “Цахим үйлчилгээ”– ний өнөөгийн байдалд дүн шинжилгээ хийх, цаашдын чиг хандлага, хэрэгжилтийн талаар хийсэн судалгааны үр дүнг “Цахим үндэстэн” хөтөлбөрийн жишээн дээр хүргэж байна.

**Түлхүүр үг:** төрийн цахим үйлчилгээ, цахим засаглал, e-mongolia лавлагаа мэдээллийн систем.

### Ишлэл

Үржинсүрэн Жаргал, Болормаа Жамбаа, Хонгорзул Даваа, Сарантуяа Баатар, Мөнхбат Норовжамц, Бат-Орших Алтангэрэл. Төрийн цахим үйлчилгээний хүртээмжийн тухай анхаарах зарим асуудал // Восточный вектор: история, общество, государство. 2023; 1: (Орос хэл дээр). X. 17–25.

Монгол Улсын Их Хурлын 1996 оны 38 дугаар тогтоолоор баталсан “Монгол улсын төрөөс Засгийн газрын үйл ажиллагааны чиглэл, бүтэц ерөнхий тогтолцооны өөрчлөлт, шинэчлэлийн талаар баримтлах бодолгын тухай” баримт бичигт төрийн үйлчилгээний тогтолцоог тодорхойлж өгсөн байдаг. (Хурлын, 1996, хууд. Дугаар38) Монгол Улсын төрийн албаны тухай хуульд “Төрийн албаны мөн чанар бол ард түмэндээ үйлчлэх явдал мөн” (Батсүх.Ш, 2015) хэмээн заасан нь дээрх зарчмыг улам тодотгож өгсөн юм.

Монгол Улс нь “Цахим Монгол” үндэсний хөтөлбөрийг 2005–2012 онд, Бүртгэлийн нэгдсэн тогтолцоог бий болгох үндэсний хөтөлбөрийг 2008–2012 онд, Цахим засаг үндэсний хөтөлбөрийг 2012–2016 онд тус тус хэрэгжүүлсэн. “Цахим Монгол” үндэсний хөтөлбөрийн хүрээнд мэдээлэл, харилцаа холбооны сүлжээ, үйлчилгээг салгах, бүх нийтийн үйлчилгээний үүргийн санг үүсгэн байгуулах, цахилгаан холбооны салбарыг либералчлах, мэдээлэл холбооны дэд бүтцийг хөгжүүлэх, мэдээлэл холбооны сүлжээг олон улсын интернэтийн урсгалд холбох, бүх нийтийг компьютержүүлэх зэрэг ажлыг хийж гүйцэтгэсэн байна. Монгол улсад төрийн захиргааны үйлчилгээ шат дамжлага ихтэй, хүнд сурталтай, үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалтгүй байдгаас үйлчилгээнд ихээхэн хүндрэл тулгардаг. Иргэд үйлчилгээ авахын тулд олон байгууллагын үүд сахих, тамга даруулах, гарын үсэг зуруулах, зөвшөөрөл, лавлагаа авах шаардлага гардаг. Цаг хэмнэх, ажил алдахгүйн тулд “шан харамж” өгөх байдал хүргэх дүрэм журам нь хувь хүн, бизнес эрхлэгчдэд төвөг учруулж, энэ нь эргээд улс орны эдийн засаг, нийгмийн хөгжилд саад болоод зогсохгүй төр иргэн хоерын харилцан ойлголцол, итгэлцэлд сөрөг нөлөөтэй юм. Үүнийг засч сайжруулах нэг арга зам бол “Төрийн үйлчилгээг цахимаар” нэвтрүүлэх явдал гэдгийг олон орны туршлага харуулж байна. Монгол Улсын Засгийн Газрын 2019 оны 2 дугаар сарын 20-ны өдрийн 73 дугаар тогтоолоор (Монгол Улсын засгийн газрын тогтоол, 2019) “Цахим засаглал үндэсний хөтөлбөр” — ийг хавсралт есоор баталсан болно. Цахим засаг үндэсний хөтөлбөрийн хүрээнд мэдээллийн систем, мэдээллийн санг хөгжүүлэхэд түлхүү анхаарч, төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх, иргэдийн өргөдөл гомдолыг цахим хэлбэрээр авч шийдвэрлэх, төрийн үйлчилгээг ТҮЦ машинаар дамжуулан иргэдэд хүргэх, гамшгийн аюулыг урьдчилан мэдээлэх, шилэн данс, нэмэгдсэн өртгийн албан татварын систем хөгжүүлэх зэрэг ажлыг хийж гүйцэтгэсэн байна. Цахим засаг үндэсний хөтөлбөрийн хүрээнд төрийн мэдээлэл солилцооны харилцан холболтын дэд бүтцийг байгуулах судалгааг хийж, төрийн 63 байгууллага хамрагдсан байна. Монгол Улсын их хурлын 2020 оны 8 дугаар сарын 28 ны өдрийн Дугаар 24 тогтоолоор (УИХ, “Монгол Улсын Засгийн газар, 2020-2024) “Монгол Улсын Засгийн газрын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр” — ийн дөрөвдүгээр зүйлд **цахим хөгжлийн нэгдсэн бодлого, төлөвлөлт, удирдлагаар хангаж, төрийн үйлчилгээг шуурхай, хариуцлагатай, хүртээмжтэй хүргэх нөхцөлийг бүрдүүлж, иргэдийн цаг хугацаа, зардлыг хэмнэх тухай заасан.** Төрийн байгууллагын мэдээллийг иргэн, аж ахуйн нэгжээс шаарддаг байдлыг халж, иргэд нэг удаа бүртгүүлээд төрийн цахим үйлчилгээг шуурхай авдаг болох зорилтыг бүрэн хэрэгжүүлж, “Нэг иргэн-нэг бүртгэл” арга хэмжээг үргэлжлүүлэн, төрийн цахим үйлчилгээг нэгдсэн стандартад оруулах ач холбогдолтой юм.

### **Уламжлалт нэг цэгийн үйлчилгээ**

1990 онд ардчилсан үйл явц өрнөж үүний үр дүнд 1992 онд Монгол улсын ирээдүйн нийгмийн тогтолцоог тогтоох, төрийн эрх үүрэг, бүтцийг тодорхойлсны үндсэн дээр улс орны нам бус ард түмний төлөөлөл болсон парламент удирдан чиглүүлэх болсон төвлөрсөн төлөвлөгөөт эдийн засгаас зах зээлийн эдийн засагт шилжсэн билээ. Зах зээлийн эдийн засагт шилжсэнээр холбогдох эрх зүйт төрийн тухай ойлголт, “Төр бол үйлчилгээний байгууллага” гэдэг ойлголт нэвтэрсэн.

Монгол улсын Үндсэн хуульд зааснаар ард түмэн төрийн үйлчилгээг эрх тэгш хүртэж, түүний үр шимийг хүртэх (УИХ, Монгол Улсын Үндсэн Хууль, 1992, рр. 11-р зүйл) эрх зүйн баталгаагаар хангагдсан байдаг. Монгол улсын төрөөс иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний тогтолцоог боловсронгуй болгох эмчлэх чиг үүргийг давхардлыг арилгах талаар тодорхой алхмуудыг хийж байна. Төрийн үйлчилгээний шинэчлэлийн хүрээнд үйлчилгээний салбар тус бүрийн өргөжүүлэх, үйлчилгээг улам ойр, хүртээмжтэй болгох талаар нэлээдгүй ажил зохион байгуулж байгаагийн нэг илрэл бол үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх, мөн үйлчилгээний салбар тус бүрээр нэг цэгийн үйлчилгээ байгуулах, зэргээр төрийн үйлчилгээнд нийгмийн хурдацтай хөгжлөө даган өөрчлөлт шинэчлэлүүд хийгдэж, иргэдийн цаг зав мөнгө, эдийн засагт хэмнэлтэй хэлбэрт шилжих нөхцөл бүрдэж байна.

“Нэг цэгийн үйлчилгээ” гэдэг нь төрийн байгууллагуудаас үзүүлж буй төрөл бүрийн үйлчилгээг төвлөрүүлэн нэг газраас буюу “нэг цэг”-ээс үзүүлэхийг хэлдэг байна. Энэ үйлчилгээний үндсэн зорилго нь төрийн үйлчилгээний шат дамжлагыг цөөлөх, өөрөөр хэлбэл, “нэг үйлчилгээнд зориулсан олон хаалгыг” “олон үйлчилгээнд зориулсан нэг хаалгаар” солиход оршдог.

Монгол улсын засгийн газрын 2007 оны 264 дүгээр тогтоолын дагуу “Нэг цэгийн үйлчилгээг” байгуулж эхэлсэн бөгөөд Улаанбаатар хотод “Нэг цэгийн үйлчилгээг” нэвтрүүлсэн байна.

Монгол Улсын хэмжээнд төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүргэж ирсэн анхны жишээ бол Төрийн үйлчилгээний цахим машин юм. Харилцаа холбоо, мэдээллийн технологийн газраас 2012–2015 оны хугацаанд хэрэгжүүлсэн “Иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг хянах мэдээллийн системийг бий болгох ТН-09– 02/12”, “Иргэдийн өргөдөл, гомдлын мэдээллийн ухаалаг тайлангийн систем нийлүүлэх ХААГ-А-2013/ХП-01” төслүүдийн хүрээнд Улаанбаатар хотод 80, орон нутгийн томоохон сум сууринд 28 ширхэг төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машин суурилуулсан юм. Төрийн үйлчилгээний цахим машиныг орон даяр жигд суурилуулсан нь Монгол Улсын өргөн уудам нутагт амьдран суугаа нийт иргэдэд төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай авах боломж бүрдсэнээс гадна, ажлын цагын хязгаарлалтгүйгээр зарим машинаас 24 цагийн хугацаанд лавлагаа тодорхойлолтоо хэвлэн авах боломжтой болсноос гадна Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын ачаалал 40% буурсан байна.

Гэхдээ хамгийн чухал нь нэг цэгийн үйлчилгээ нэвтрээд өмнө байсан үйлчилгээнээс давуу байж чадаж байна уу, төрийн захиргааны энэхүү шинэчлэлт нь иргэдийн хэрэгцээг бүрэн хангасан үйлчилгээ үзүүлж байгаа эсэх нэг цэгийн үйлчилгээ байгуулагдан ажиллах болсноор иргэдэд хүргэх төрийн үйлчилгээ дээрх байдлаар өөрчлөгдөж чадсан эсэхэд дүгнэлт хийх бөгөөд төрийн

үйлчилгээний хүртээмж, чанар хэрхэн өөрчлөгдсөнийг судлан үзэх нь сонирхол татсан асуудал болоод байна.

Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг ил тод, нээлттэй байлгах, төрийн бодлого боловсруулахад иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлж, төрөөс үзүүлж байгаа үйлчилгээг хүртээмжтэй, чирэгдэлгүй болгож, цахим засгийн үйлчилгээг хөгжүүлж нэвтрүүлэх зорилгоор “Цахим засаг” үндэсний хөтөлбөрийг боловсруулж байна.

Улсын Их Хурлын 2008 оны 12 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Монгол Улсын Мянганы хөгжлийн зорилгод суурилсан Үндэсний хөгжлийн цогц бодлого”, Засгийн газраас батлагдсан “Цахим Монгол” үндэсний хөтөлбөр, Монгол Улсад бүртгэл мэдээллийн нэгдсэн тогтолцоог бий болгох үндэсний хөтөлбөр, Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах үндэсний хөтөлбөр, Өндөр хурдны өргөн зурвасын сүлжээ үндэсний хөтөлбөр зэрэг бодлогын баримт бичигт тусгагдсан зорилтууд, тэдгээрийн хэрэгжилтэд хийсэн хяналт-шинжилгээний дүн, хөгжиж байгаа орнуудад цахим засгийг хөгжүүлэх талаар Дэлхийн банкнаас гаргасан зөвлөмж, судалгааг энэхүү хөтөлбөрийг боловсруулахад үндэслэл болгон тус хөтөлбөрийг боловсруулан өнөөдрийн цахим үйлчилгээний үндэс суурь тавигдсан юм. (ЗГ, 2012.04.04) Тус хөтөлбөрийг боловсруулахад Цахим гарын үсгийн тухай хууль, “Цахим гарын үсгийн тухай хуулийг хэрэгжүүлэх зарим арга хэмжээний тухай” Улсын Их Хурлын 2011 оны 61 дүгээр тогтоол гарсан нь цахим хэлбэрээр мэдээлэл солилцох харилцааг хангах, цахим засгийг хөгжүүлэх эрх зүйн орчинг бүрдүүлэх анхны алхам болсон.

Манай улсын 170 сум, суурин газар 21000 км орчим өндөр хурдны шилэн кабелийн сүлжээгээр холбогдсон бөгөөд ойрын жилүүдэд бүх сум, суурин газрыг шилэн кабелиар бүрэн холбохоор ажиллаж байна. Бодлогын баримт бичигт 2011–2016 оны хооронд бүрэн шинэчлэх хийж орон нутгийн бүхий л түвшинд хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх асуудлыг тунхаглан бичсэн хэрэгжилтийн нөхцөл удаашралтай сүүлийн 2–3 жилд цахим лавлагаа мэдээлэл цахим үйлчилгээ шинэ шатанд гарсан гэж үзэж болохоор байна.

Цахим шилжилт нь Монгол Улсад гэнэтхэн эхэлсэн ажил биш. Өнгөрсөн хугацаанд цахимжуулах, дэд бүтцээ сайжруулах асуудлыг үе үеийн Засгийн газар хэрэгжүүлж ирсэн. Тодруулбал, Монгол Улсын Их Хурлаас 2000 онд “Мэдээлэл, холбооны технологийг 2010 он хүртэл хөгжүүлэх үзэл баримтлал”, Засгийн газраас 2002–2006 онд “Монгол Улсын мэдээлэл, холбооны технологийг хөгжүүлэх дунд хугацааны стратеги”, 2006–2012 онд “Цахим Монгол үндэсний хөтөлбөр” хэрэгжүүлсэн. Мөн 2008–2012 онд “Бүртгэлийн нэгдсэн тогтолцоог бий болгох үндэсний хөтөлбөр”, 2010–2015 онд “Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах үндэсний хөтөлбөр”, 2011–2015 онд “Өндөр хурдны өргөн зурвасын сүлжээ үндэсний хөтөлбөр”, 2012–2016 онд “Цахим засаг үндэсний хөтөлбөр” хэрэгжүүлж байна. (Мөнхбаатар.С, 2020) Харин 2017-2025 онд “Төрөөс мэдээлэл, харилцаа, холбооны хөгжлийн талаар баримтлах бодлого”, 2018-2020 онд “Турван тулгуурт хөгжлийн бодлого, “Цахим засаглал үндэсний хөтөлбөр”-ийг тус тус батлан хэрэгжүүлж байна.

ХХМТГ-аас гаргасан судалгаагаар, 2019 оны байдлаар Монгол Улсад үүрэн холбооны хэрэглэгч давхардсан тоогоор гурван сая 800 мянга байгаагаас ухаалаг утас хэрэглэгч хоёр сая 439 мянга байна. Харин интернэт хэрэглэгч хоёр сая 910 мянга байгаа фэйсбүүк хэрэглэгчдийн тоо 2.2 сая байгаагаас гар утсаараа

*Үржинсүрэн Жаргал, Болормаа Жамбаа, Хонгорзул Даваа бусад. Төрийн цахим үйлчилгээний хүргээмжийн тухай анхаарах зарим асуудал*

холбогддог 2.1 сая хэрэглэгч байна. Энэ нь Монгол Улсын 3.3 сая хүн амтай харьцуулахад маш өндөр тоо гэдгийг харуулна. Дахин сонирхуулахад, олон улсын хэмжээнд фэйсбүүк ашиглах дундаж хугацаа 53 минут байхад Монгол Улсад 77 минут байна.

Энэ нь монголчууд төрийн үйлчилгээг цахимаар авах боломжтой болсныг илтгэх бөгөөд 2020 оны 12 дугаар сарын 7-ны байдлаар буюу үйлчилгээ нээлтээ хийснээс хойш төрийн үйлчилгээг цахимаар авах нь шууд болон шууд бус маш олон эерэг нөлөөтэй. Тухайлбал, цахимаар үйлчилгээ авахад 5 минутын хугацаа зарцуулдаг бол уламжлалт хэлбэрээр үйлчилгээ авахад замын түгжрэл, үйлчилгээний дараалалд зогсох зэрэг хугацааг тооцоход дунджаар 2 цаг 30 минут болно. Иргэдийн хувьд, зарим нь сард хоероос гурван удаа төрийн үйлчилгээ авдаг бол зарим нь жилдээ ганцхан удаа үйлчилгээ авч байх жишээтэй. Тэгвэл нэг иргэн жилд дунджаар зургаан үйлчилгээ авдаг гэж тооцвол иргэд төрийн үйлчилгээ авах гэж жилд 15 цаг буюу ажлын хоёр хоногийг алддаг юм. Өдөрт дунджаар 7580 иргэн төрийн үйлчилгээ авдаг. Тэдгээр иргэд 2 цаг 30 минут зарцуулдаг бол тэд нийт 18 950 цагийг төрийн үйлчилгээ авахад зарцуулж байна. Үүнийг мөнгөн дүнгээр буюу Монгол Улсын иргэдийн дундаж цалин 1.2 сая төгрөгтэй харьцуулбал, нэг цагт 6800 төгрөг алдаж байна. Тэгвэл үүнийг 18 950 цагаар үржихэд 128 сая төгрөг болох бөгөөд, энэ мөнгийг E-Mongolia систем хэмнэж байна. Жилийн 365 хоногт 128 сая төгрөгийг үржүүлэхэд, 46 тэрбум төгрөг болно. Тэгэхээр Монголын төр цаг, мөнгө хэмнэхийн зэрэгцээ иргэддээ илүү ойр, хүн төвтэй болж байна гэсэн үг юм. Үүнийг том зургаар нь харвал, төрийн албаны хүнд суртлыг багасгах, орон тооны давхцалыг арилгаж, бичиг цаасны хэрэглээ, нийгмийн бухимдлыг бууруулах боломжтой юм. Ингэснээр, улсын төсвөөс жилдээ 24 тэрбум төгрөг хэмнэнэ гэсэн тооцоо гарсан байна. Тодруулбал, бичиг хэргийн зардлаас 492 сая, шуудангийн зардал 2 тэрбум 463 сая, шатахууны зардал 612 сая, хөдөлмөрийн хөлс болох 20 тэрбум 632 сая зэрэг зардал хэмнэх аж.

*Хүснэгт-1. Уламжлалт, цахим, мобайл, ухаалаг засаглалын харьцуулалт*

Төрөл	Уламжлалт засаг	Цахим засаг	Мобайл засаг	Ухаалаг засаг
<b>Зарчим</b>	Хүнд суртал	Үйл ажиллагааны инженеринг	Үл үзэгдэгч нэгтгэл	Дэвшилтэд цахим засаг
<b>Үйлчилгээний цаг</b>	8 цаг, 7 хоногт 5 өдөр	24/7	26/7/365	Хэзээ ч
<b>Үйлчилгээний байрлал</b>	Биеэр очих, факс, утас	Гэрээс болон ажлын байрнаас интернет ашиглан	Хэрэглэгчийн байрлал болон тодорхой төхөөрөмжөөс	Хаанаас ч, ямар ч технологиос
<b>Үйлчилгээний төрөл</b>	Олон удаа очих	Цахим хуудсанд олон удаа линк дарах	Үйлчилгээг тухайн цагт шууд авах	Дэвшилтэд технологи

*Эх сурвалж: Цахим засаглал хөгжүүлэх нөхцөл байдлын дүн шинжилгээ. (Харилцаа холбоо, 2018)*

Цахим засаг болон мобайл засаг хоер нь тусдаа бие даасан ойлголт биш юм. Цахим засаг нь төрийн үйлчилгээг иргэд, бизнес, төрийн байгууллагуудад гар утас, таблет, интернэт ашиглан хүргэдэг ба мобайл засаг нь утасгүй сүлжээгээр холбогдон цахим хэлбэрт шилжсэн төрийн үйлчилгээг гар утас, ухаалаг гар утас, таблет зэрэг төхөөрөмжүүд ашиглан авахыг хэлдэг байна (Lallan E, 2008). Иймээс ухаалаг засаг нь хаана ч, хэзээ ч, хаанаас ч, дурын төхөөрөмж ашиглан төрийн үйлчилгээ авах боломжтой байхыг хэлэх ба өөртөө цахим засаг, мобайл засгийг агуулдаг байна.

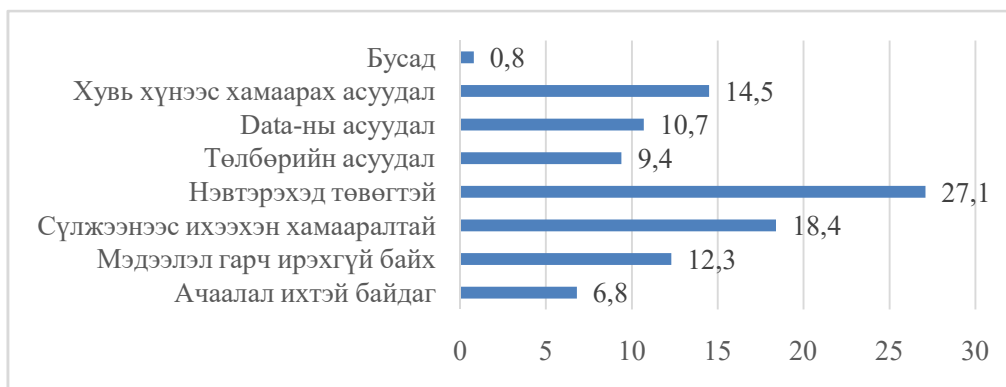
Хүснэгт-2. E-mongolia-гаас хамгийн их авдаг үйлчилгээ

№	Төрийн үйлчилгээний хэлбэр	Давтамж
1	Цагдаагийн газрын тодорхойлолт	29 895
2	Иргэний үнэмлэхний лавлагаа	24 026
3	Шүүхийн шийдвэрээр бусдад төлбөргүй эсэх тодорхойлолт	19 944
4	Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөлтийн тодорхойлолт	18 877
5	Жолоочийн лавлагаа мэдээлэл	14 265
6	Иргэний эрүүгийн хариуцлага хүлээж байсан эсэх тухай тодорхойлолт	13 022
7	Оршин суугаа хаягийн лавлагаа	12 343
8	Жолоодох эрхийн оноо	9 203
9	Авто тээврийн хэрэгсэлийн торгуулийн мэдээлэл	7 705
10	Жолооны үнэмлэх солох, нөхөн олгох	7 338

Иргэд ихэвчлэн Иргэний бүртгэл мэдээлэлтэй, нийгмийн даатгал, оршин суугаа хаягын тодорхойлолт, татварын талаар, жолооны үнэмлэх, цагдаагийн тодорхойлолт зэрэг хувь хүнтэй холбоотой асуудлуудын талаарх мэдээллийг цахимаар авч байна.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 47% нь E-mongolia үйлчилгээгээр дамжуулан өөртөө хэрэгтэй үйлчилгээгээ цаг алдалгүй авч чадаж байгаа бол, 48% нь зарим тохиолдолд тодорхой хүндрэл бэрхшээлийн улмаас E-mongolia цэснээс хэрэгтэй мэдээллээ авч чадахгүй байгаа бол үлдсэн 5% нь E-mongolia цахим үйлчилгээгээр үйлчлүүлдэггүй байна.

График-5. Цахим үйлчилгээг ашиглахад иргэд тулгарч буй бэрхшээл.



E-mongolia цахим үйлчилгээг ашиглахгүй байгаа болон зарим тохиолдолд хүндрэлтэй байдаг гэсэн иргэдийн 29% нь төлбөрийн асуудал тулгардаг гэж хариулсан бол 27% нь E-mongolia үйлчилгээг ашиглахад нэвтрэхэд өдөр бүр нууц үг шаарддаг, 14% нь мэдээлэл гарч ирдэггүй, 10% нь ачаал ихтэй, дата дуусдагаас болоод цахим үйлчилгээг ашигладаггүй байна.

#### **Дүгнэлт**

Иргэнээ дээдэлж, иргэдэд чиглэсэн төрийн үйлчилгээ нь аль ч улсын төрийн шинэчлэлийн чухал асуудал бөгөөд манай улсын хувьд ч үүнийг анхаарлынхаа төвд тавьж иргэдийнхээ санаа бодлыг сонсож эрэлт хэрэгцээг нь хангах хөтөлбөрийг боловсруулан хэрэгжүүлж, төрийн үйлчилгээг чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай, чанартай хүргэх, дэвшилтэт дижитал технологи нэвтрүүлэн төр, иргэн, аж ахуй нэгжийн хоорондох үйлчилгээг хялбар үйлчлэх зэргийг чухалчилсаар ирсэн.

Монгол Улсын Засгийн газраас “Цахим засаглал” үндэсний хөтөлбөрийн хүрээнд бий болгох зорилтын хүрээнд төрийн үйлчилгээг цахимжуулж, авлигагүй, хүнд сурталгүй, сайн засаглалыг тогтоохоор ажиллаж, иргэд [www.e-mongolia.mn](http://www.e-mongolia.mn) веб портал болон “E-Mongolia” гар утасны аппликейшн ашиглаж аль нэг төрийн байгууллагыг зорьж очилгүйгээр, өөрт хэрэгтэй төрийн үйлчилгээг гэрээсээ эсвэл ажил дээрээсээ ямар ч цаг үед авч болох боломжийг “Цахим Үндэстэн” хөтөлбөр олгож ажиллаж байна.

Төрийн үйлчилгээний шинэчлэлийн хувьд маш олон ажлуудыг эхлүүлсэний нэг Цахим үндэстэн хөтөлбөрийн хүрээнд төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг ил тод, нээлттэй байлгах, төрийн бодлого боловсруулахад иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлж, нийгмийн амьдралд шинэ харилцаанууд бий болж, иргэд аж ахуй нэгж байгууллагуудаас мэдээлэл технологид суурилсан, цаг хугацаа, хөдөлмөр хэмнэсэн цахим үйлчилгээ, цахим засгийн үйлчилгээг хөгжүүлж Монгол шуудангийн нэг давхарт e-mongolia төвийг байгуулсан. Энэ төвөөр өдөрт гурван зуугаас дээш үйлчлүүлэгч төрийн үйлчилгээг авч үйлчлүүлдэг байна. Тус төвөөр үйлчлүүлж байгаа үйлчлүүлэгчийн судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 40% нь e-mongolia вэб сайтаар сард нэгээс гурван удаа нэвтэрч төрийн үйлчилгээ авдаг байна.

Төрийн удирдлагын уламжлалт бодлогоор ажлаа явуулах, төвлөрсөн аппаратаар чиг үүргээ хэрэгжүүлэх хандлага хөгжиж буй улс орнуудын хувьд хэдий нь хоцрогдож, иргэдийн сайн сайхан, тэдэнд илүүтэйгээр ойртож, тэдний санаа бодлыг тусгаж, цаг зав, мөнгө санхүү болон үйлчлүүлэгчдийн эрхийг хамгаалсан хандлагатай болсон учраас төрийн үйлчилгээний салбарт өргөн хүрээг хамарсан цахим үйлчилгээ шаардлагатай гэж үзэж байна. Иймд дипломын ажилд дараах таамаглал дэвшүүлж байна.

Төрийн цахим үйлчилгээ иргэдэд жигд хүртээмжтэй хүрч чадахгүй байна. Учир нь төрийн цахим үйлчилгээ зарим орон нутагт нэвтрээгүй байгаа аймаг сумдын иргэд, ухаалаг утас ашиглаж чадахгүй иргэд, интернэтэд холбогдох боломжгүй иргэд төрийн цахим үйлчилгээг авч чадахгүй байна. Үүнийг шийдвэрлэхийн тулд 21аймаг 365 суманд төрийн цахим үйлчилгээг нэвтрүүлж аймаг сумдын иргэдэд сургалт явуулан ашиглах зааврыг таниулах шаардлагатай байна.

Төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх ажлын хүрээнд бүх нийтийг цахимжуулж байгаа хэдий ч түүнд хандан үйлчилгээ авах иргэдийн хандалт,

үйлчилгээ хангалтгүй байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 39% нь захиргааны ажилтанаас төрийн үйлчилгээг авдаг, төрийн үйлчилгээний мэдээллийг төрөлжсөн байгууллагаас 31% нь авч байгаа гэсэн дүгнэлт гарсан. Үүнээс хархад уламжлалт төрийн үйлчилгээ байсаар байна. Төрийн цахим үйлчилгээ e-mongolia вэб сайт, e.mongolia аппликейшнг иргэдэд илүү ойртуулах шаардлагатай байна. Ковид цар тахлын үед цахим төрийн үйлчилгээг авсан иргэдийн тоо эрс нэмэгдсэн ба иргэд e-mongolia вэб сайт, e.mongolia аппликейшнг ашиглах боломжтойг харуулсан үзүүлэлт юм. Иймд цахим төрийн үйлчилгээг илүү хялбаршуулах шаардлагатай байна.

### Ашигласан материалын жагсаалт

#### 1. Ном, сурах бичиг

1. Батбаяр Б., Д. Н. Төрийн албаны өөрчлөлт шинэчлэлийн тухай удиртгал хичээл. Улаанбаатар, 2006.
2. Батсүх Ш., Д. Я. Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах нь. 2015.
3. МУИС. Х. з. Монголын төр эрх зүйн үндэс. 2008.
4. Лүндэндорж Н. Төрийн онол. Улаанбаатар, 2007.
5. НҮБ-ын Ерөнхий Ассемблейн. Улаанбаатар, 1996.12 дек.
6. Орхон С. Нийгмийн улс төрийн систем. 2000.
7. Сарантуяа Ц. Үйлчилгээний маркетинг. 2021.
8. Сосорбарам Т. Б. Үйлчилгээний чанарын удирдлага. 2013.

#### 2. Хууль тогтоомж

1. Монгол Улсын Үндсэн Хууль. Улаанбаатар, 1992.
2. Монгол Улсын засгийн газрын тогтоол // Үндэсний хөтөлбөр батлах тухай. Улаанбаатар, 2019. Дугаар 73.
3. Монгол Улсын их хурлын тогтоол // Монгол Улсын Засгийн газар. Улаанбаатар, 2020–2024, Дугаар 24.
4. УИХ. Монгол Улсын Мянганы хөгжлийн зорилтод суурилсан Үндэсний хөгжлийн цогц бодлого. Улаанбаатар, 2008. Дугаар 12.
5. Монгол Улсын Засгийн Газрын тогтоол. Улаанбаатар, 2018.
6. Хурлын М. У. 1996 оны тогтоол Дугаар 38. Улаанбаатар, 1996.

Тус өгүүлэл 2023 оны 11-р сарын 08-ны өдөр редактор хүлээн авсан; 2023 оны 11-р сарын 27-ний өдөр хэлэлцээд баталсан; 2024 оны 2-р сарын 28-нд хэвлүүлэхээр хүлээн зөвшөөрсөн.



Үржинсүрэн Жаргал, Болормаа Жамбаа, Хонгорзул Даваа бусад. Төрийн цахим үйлчилгээний хүргээмжийн тухай анхаарах зарим асуудал

---

SOME ISSUES TO CONSIDER REGARDING ACCESS  
TO GOVERNMENT ELECTRONIC SERVICES

*Urjinsuren Jargal*

Ph. D.

urjinsuren@num.edu.mn

*Bolormaa Jambaa*

Master

bolormaa.j@num.edu.mn

*Khongorzul Davaa*

Ph. D.

khongorzul\_d@num.edu.mn

*Sarantuya Baatar*

Master

sarantuya.b@num.edu.mn

*Munkhbat Norovjamts*

Master

munkhbat.n@num.edu.mn

*Bat-Orshikh Altangerel*

Master

batorshikh.a@num.edu.mn

National University of Mongolia

1 Ikh Surguuliyin St., Ulaanbaatar 14201, Mongolia

*Abstract.* The development of e-governance to improve Mongolian political services and introduce innovation to them has been progressing rapidly for more than 20 years. On the other hand, the need for fast delivery of services by the government to citizens demands for electronic services that are independent of time and space, and the fact that traditional services are changing with the needs of the society, increasing the value of studying the topic. The article analyzes the current situation of "E-services", the results of research on future trends and implementation, using the example of the "E-Nation" program.

*Keywords:* e-government services, e-governance, e-Mongolia reference information system.

*For citation*

Some Issues to Consider Regarding Access to Government Electronic Services / Urjinsuren J., Bolormaa J., Khongorzul D. Sarantuya B. et al. *Oriental Vector: History, Society, State*. 2024; 1: 17-25 (In Mong.).

*The article was submitted 08.11.2023; approved after review 27.11.2023; accepted for publication 28.02.2024.*