



**ХУУЛЬ ЗҮЙН  
ҮНДЭСНИЙ ХҮРЭЭЛЭН**

**“ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН  
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ  
СУДАЛГАА”**

**2014**

**ХУУЛЬ ЗҮЙН  
СУДАЛГААНЫ ТӨВ**

<b>АГУУЛГА</b>	<b>1</b>
<b>СУДАЛГААНЫ БАГ</b>	<b>2</b>
<b>ХҮСНЭГТ</b>	<b>3</b>
<b>ГРАФИК</b>	<b>4</b>
<b>БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ</b>	<b>6</b>
1.1 Судалгааны зорилго, зорилт	6
1.2 Судалгааны мэдээлэл цуглуулах арга	6
1.3 Судалгааны объект, түүврийн төлөвлөгөө	8
1.4 Судалгааны зохион байгуулалт	10
1.5 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, мэдээлэл боловсруулалт	10
<b>БҮЛЭГ 2. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ</b>	<b>11</b>
2.1 Цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй эх сурвалж	11
2.2 Цагдаагийн байгууллагын мэдээллийн нээлттэй, ил тод байдал, санал гомдол гаргах боломж	17
2.3 Цагдаагийн байгууллагад ирүүлсэн санал, өргөдөл гомдлын дүн шинжилгээ	21
<b>БҮЛЭГ 3. ГЭМТ ХЭРЭГТЭЙ ТЭМЦЭХ, НИЙТИЙН ХЭВ ЖУРМЫГ ХАМГААЛАХ, ОЛОН НИЙТИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ ЧИГ ҮҮРГИЙН ХҮРЭЭНД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭ</b>	<b>29</b>
3.1 Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал	29
3.1.1 Үйлчилгээний орчин нөхцөл	29
3.1.2 Байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал	31
3.1.3 Байгууллагын үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	38
3.2 Фокус бүлгийн ярилцлагад хийсэн шинжилгээ	52
<b>БҮЛЭГ 4. ЗАМЫН ЦАГДААГИЙН ХУУЛИАР ОЛГОГДСОН ЧИГ ҮҮРГИЙН ХҮРЭЭНД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭ</b>	<b>57</b>
<b>БҮЛЭГ 5. СААТУУЛАХ БАЙРНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /эрүүлжүүлэх байр/</b>	<b>70</b>
5.1 Саатуулах байрны ахуй нөхцөл	71
5.2 Эрүүлжүүлэх байрны эмчийн үүрэг үйл ажиллагаа	72
5.3 Эрүүлжүүлэгдэгч, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйн асуудал	73
5.4 Эрүүлжүүлэгдэгчийн өргөдөл гомдол	74
<b>БҮЛЭГ 6. АЛБАН ХААГЧИЙН ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР</b>	<b>76</b>
<b>ДҮГНЭЛТ</b>	<b>86</b>
<b>ЗӨВЛӨМЖ</b>	<b>94</b>
<b>Хавсралт</b>	<b>100</b>

## **СУДАЛГААНЫ БАГ**

### **Зөвлөх баг**

Т.Бүрэнжаргал

Нийгмийн бодлого, хөгжлийн судалгааны  
хүрээлэн

Ц.Одгэрэл

Нийгмийн бодлого, хөгжлийн судалгааны  
хүрээлэн

### **Судалгааны баг**

Б.Одонгэрэл

ХЗҮХ бодлогын ахлах судлаач

Ч.Бат-Уянга

ХЗҮХ бодлогын судлаач

Б.Доржпагма

ХЗҮХ социологич судлаач

Ж.Эрдэмзаяа

ХЗҮХ статистикч судлаач

Ж.Ариунцэцэг

ХЗҮХ бодлогын судлаач

Э.Туулайхүү

ХЗҮХ бодлогын судлаач

Г.Түвшинжаргал

ХЗҮХ бодлогын судлаач

Талбарын судалгааг судалгааны багийн гишүүд гүйцэтгэв.

## ХҮСНЭГТ, МАТРИЦ

- Хүснэгт 1.1:** Анкетын аргаар цуглуулсан мэдээллийн түүврийн хэмжээ
- Хүснэгт 1.2:** Ганцаарчилсан ярилцлагын түүврийн хэмжээ
- Хүснэгт 2.1:** Хүлээн авахыг хүсдэг мэдээллийн төрөл, хувиар
- Хүснэгт 3.1:** Цагдаагийн байгууллагатай холбогдох болсон шалтгаан, хувиар
- Хүснэгт 3.2:** Цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон байр суурь, хувиар
- Хүснэгт 4.1:** Нийт цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдээс замын цагдаатай холбоотой асуудлаар холбогдсон иргэдийн эзлэх хувь
- Хүснэгт 4.2:** Замын цагдаагийн үйлчилгээнд гардаг доголдол, бэрхшээл
- Хүснэгт 6.2:** Цагдаагийн алба хаагчийн ур чадварыг үнэлсэн байдал
- Матриц 2.1:** Иргэдийн мэдээлэл авч буй байдал
- Матриц 2.2:** Гомдол гаргах боломжийн талаар хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөллийн байр суурь.

## ГРАФИК

- График 2.1: *Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй эх сурвалж, хувиар*
- График 2.2: *Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаар авч буй мэдээллийн төрөл, хувиар*
- График 2.3: *Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаарх хэрэгцээт мэдээллээ хүлээн авч буй байдал, хувиар*
- График 2.4: *Цагдаагийн байгууллагын бодлого, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хувиар*
- График 2.5: *Цагдаагийн байгууллага, алба хаагчийн үйл ажиллагаанд санал гомдол гаргах боломж, хувиар*
- График 2.6: *Цагдаагийн байгууллагад гаргасан өргөдөл, гомдол, мэдээлэл, хувиар.*
- График 2.7: *Цагдаагийн алба хаагчийн гаргасан зөрчил, иргэдийн гомдлоор, тоогоор*
- График 2.8: *Холбогдогч цагдаагийн алба хаагчид, хувиар*
- График 2.9: *Иргэдийг гомдол, мэдээллийн нотлогдсон байдал, хувиар*
- График 2.10: *Хэргийн шийдвэрлэлт, хувиар*
- График 3.1. *Иргэдийн хувьд аюулгүй, амгалан тайван амьдрах нөхцөл боломжоо тодорхойлсон байдал, хувиар*
- График 3.2. *Иргэдийн хувьд харьяалагдах цагдаагийн хэлтэс, нэгжийн байршлын талаар мэдэж буй байдал, хувиар*
- График 3.3. *Эргүүлийн цагдаагийн үйл ажиллагаа буюу эргүүл хийгдэж буй давтамжийн үнэлгээ, хувиар*
- График 3.4. *Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын тусгай дугааруудын талаар мэдэж буй байдал, хувиар*
- График 3.5. *Цагдаад хандах шаардлага тулгарсан үед иргэдийн гаргах шийдвэр, хувиар*
- График 3.6. *Судалгаанд оролцогчдын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан талаарх мэдээлэл, хувиар*
- График 3.7. *Цагдаагийн байгууллагатай холбогдох болсон асуудал, хувиар*
- График 3.8. *Цагдаад хандсан арга хэлбэр, хувиар*
- График 3.9. *Шуурхай утсанд холбогдож дуудлага өгөхийн тулд тус дугаар руу залгасан давтамж, хувиар*
- График 3.10. *Хоёр ба түүнээс олон удаа залгах болсон шалтгаан, хувиар*
- График 3.11. *Дуудлага өгсөнөөс хойш цагдаагийн алба хаагчийг ирэх хүртэлх хугацаа, хувиар*
- График 3.12. *Дуудлага өгсөнөөс хойш цагдаагийн алба хаагчийг ирэх хугацаа өссөн дүнгээр, хувиар*
- График 3.13. *Асуудал шийдвэрлэлтийн үр дүнг үнэлсэн байдал, хувиар*
- График 3.14. *Шийдвэрийн талаарх оролцогчдын дүгнэлт, хувиар*

- График 3.15. *Хэрэг шийдвэрлэх явцад гаргасан доголдол, дутагдал, хувиар*
- График 3.16. *Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн үзэл бодолд өөрчлөлт орсон байдал, хувиар*
- График 3.17. *Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, түргэн шуурхай байдлын үнэлгээ, хувиар*
- График 4.1. *Лавлагаа олгох үйлчилгээ, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.2. *Жолооны үнэмлэх олгох, дахин олгох үйлчилгээ, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.3. *Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдал, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.4. *Замын осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх сургалт, сурталчилгаа, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.5. *Замын зохицуулагчийн үйл ажиллагаа, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.6. *Замын цагдаагийн үйлчилгээний хурдан шуурхай байдал, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 4.7. *Харьцааны соёл, мэдлэгийн түвшин, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 5.1. *Саатуулах байрны ахуй нөхцөл, иргэд, хувиар*
- График 5.2. *Лавлагаа олгох үйлчилгээ, хот хөдөөгөөр, хувиар*
- График 5.3. *Эмчийн үйл ажиллагаа, саатуулах байраар үйлчлүүлсэн иргэд, хувиар*
- График 6.1. *Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний соёлыг харилцсан цагдаагийн алба хаагчаар төлөөлүүлэн үнэлсэн байдал, хувиар*
- График 6.2. *Цагдаагийн алба хаагч иргэнтэй харилцсан байдал*
- График 6.3. *Цагдаагийн алба хаагчийн хүнд суртал, хувиар*
- График 6.4. *Цагдаагийн алба хаагчийн үйлчилгээний стандарт, хувиар*

## БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

### Судалгааны зорилго

Энэхүү хөндлөнгийн үнэлгээний ажлын гол зорилго нь Цагдаагийн ерөнхий газар /цаашид ЦЕГ гэх/ хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний талаар Цагдаагийн байгууллагын /цаашид ЦБ гэх/ удирдлага, алба хаагч, иргэд олон нийт болон хамтран ажилладаг байгууллагаар үнэлүүлж, цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулах санал зөвлөмж гаргахад чиглэгдэнэ.

Судалгааны зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. ЦБ-ын зүгээс хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдал, хүртээмжийг үнэлэх;
2. 2014 онд ЦЕГ-т ирүүлсэн санал, өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх;
3. ЦБ-ын хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг үйлчилгээг хүртэгч иргэдийн сэтгэл ханамжид тулгуурлан хэрэглэгчийн үнэлгээний арга зүйгээр тандан судлах;
4. ЦБ-ын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд цаашид анхаарах асуудал, сайжруулах арга замыг тодорхойлох;
5. ЦБ-ын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал болон хүндрэл чирэгдэл, хүнд суртлын нөхцөл байдлыг тодорхойлох;
6. ЦБ-ын алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн байдлыг үнэлэх зэрэг болно.

### Судалгааны мэдээлэл цуглуулсан арга

Үнэлгээнд хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд өргөн хэрэглэгддэг тоон (асуулга) болон чанарын (ганцаарчилсан ярилцлага) судалгааны загвар, арга зүйг хослуулан хэрэглэлээ.

- Баримт бичиг шинжлэх арга;
- Санал асуулгын арга;
- Ганцаарчилсан ярилцлагын арга;
- Фокус бүлгийн ярилцлагын аргуудыг ашиглан мэдээлэл цуглуулалт хийв.

1. **Баримт бичгийн шинжилгээний арга:** Үнэлгээний судалгаанд холбогдох баримт бичгүүдэд дараах ангиллаар дүн шинжилгээ хийв. Үүнд:

- ЦБ-аас хуулиар олгогдсон үйл ажиллагааг сайжруулах, боловсронгуй болгох чиглэлээр авч хэрэгжүүлж ирсэн арга хэмжээ, тушаал, шийдвэрийг холбогдох баримт бичиг, тайланд дүн шинжилгээ хийж, үнэлсэн.

- Холбогдох статистик, тоо, мэдээ, үйл ажиллагааны тайлан зэрэгт шинжилгээ хийсэн.
  - ЦБ-д иргэд, байгууллагуудаас ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт, тэдгээрийг шийдвэрлэсэн байдалд шинжилгээ хийсэн.
  - ЦБ-ын цахим хуудас болон олон нийтийн сүлжээнд контент анализын шинжилгээ тус тус хийсэн болно.
- 2. Асуулгын арга:** ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн авч буй үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийг тодорхойлж, мэдээллийн ил тод байдал, үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал, хүртээмжтэй байдал, хүнд суртал, алба хаагчийн ёс зүйн байдлыг үнэлүүлж, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, үйлчилгээг сайжруулах арга замын талаарх иргэдийн байр суурийг шинжилж үнэлэлт дүгнэлт хийлээ. Ингэхдээ үйлчлүүлсэн болон үйлчлүүлээгүй иргэдийг хамруулах бололцоотойгоор хэрэглэгдэхүүнийг боловсруулсан болно.
- 3. Ганцаарчилсан ярилцлагын арга:** Уг аргыг анкетын судалгааны мэдээллийг гүнзгийрүүлэн шалгах, учир шалтгааныг нь тодорхойлох зорилготойгоор хэрэглэж дараах субъектүүдийг хамрууллаа. Үүнд:
- Цагдаагийн удирдлага;
  - Мөрдөн байцаагч;
  - Хэрэг бүртгэгч;
  - Хэв журмын цагдаа;
  - Замын цагдаа;
  - Мэдээлэл лавлагааны ажилтан;
  - Саатуулах байрны цагдаа /хуучнаар эрүүлжүүлэх байр/;
  - Үйлчилгээ авсан иргэн;
  - Үйлчилгээ аваагүй иргэн;
  - Өмгөөлөгч;
  - Шүүгч;
  - Прокурор;
  - ААНБ-ын төлөөлөл;
  - Сургууль, цэцэрлэгийн нийгмийн ажилтан;
  - Жолооны курсийн төлөөлөл.

ЦБ-ын алба хаагчид болон хамтарч ажилладаг байгууллага, хувь хүний төлөөллийг хамруулан ЦБ-ын чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээ, үйлчилгээнд гарч буй ахиц дэвшил, алдаа дутагдал, өөрчлөлт, тулгамдаж буй асуудлыг үнэлүүлж, дүгнэлт боловсруулахыг зорилоо.

- 4. Фокус бүлгийн ярилцлагын арга:** Уг аргаар сэжигтэн, хохирогчийн төлөөллийг хамруулан ЦБ-ын талаарх төсөөлөл, ойлголт, хандлагыг судаллаа.



## Судалгааны хамрах хүрээ, түүвэрлэлт

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд Улаанбаатар хотын 4 дүүрэг болон Монгол Улсын нийгэм эдийн засаг, газарзүйн бүсүүдээс төлөөлөл болгон сонгож авсан аймгуудын иргэд, цагдаагийн байгууллагын алба хаагч, хууль сахиулах байгууллагын ажилтнууд болон тус байгууллагаар үйлчлүүлэгч иргэдийн төлөөллийг хамрууллаа.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааны зорилго, ач холбогдолтой уялдуулан ЦБ-ын үйл ажиллагаа, үйлчилгээг үнэлэх 5-н үндсэн зорилтот бүлгийг хамруулсан. Үүнд:

1. Иргэд олон нийт;
2. Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчид;
3. Шүүх, прокурор, өмгөөлөгч, хуульчид;
4. Сургууль, цэцэрлэг;
5. Аж ахуй нэгж байгууллага. /цаашид ААНБ гэх/

### **Анкетын судалгааны түүврийн нарийвчлал:**

Иргэд, олон нийтээс мэдээлэл цуглуулах анкетын **түүвэр ба мэдээлэл цуглуулах аргачлалын хувьд** пропорциональт санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргыг ашиглан аймгаас авах асуулгын тоог Монгол улсын хүн амын тоо<sup>1</sup>-оос 0,0005 хувиар, дүүргүүдээс авах асуулгын тоог 0,0004 хувиар тооцож авав. Судалгаанд хамруулахдаа нийт 430 иргэнийг санамсаргүй түүврийн аргаар сонгож оролцуулав. Судалгааны маршрут буюу аймаг болон дүүргийг сонгохдоо нэг хүнд ногдох гэмт хэргийн гаралт өндөртэй болон дундаж гэсэн үзүүлэлтийг шалгуур болгосон.

### **Хүснэгт 1.1: Анкетын аргаар цуглуулсан мэдээллийн түүврийн хэмжээ**

№	Судалгааны талбар	Сум, дүүрэг	Анкет
1	Улаанбаатар	Хан-Уул	44
2		Баянзүрх	110
3		Чингэлтэй	58
4		Сонгинохайрхан	102
8	Баян-Өлгий аймаг	Өлгий	32
9		Буянт	12
10	Дорнод аймаг	Чойбалсан	34

<sup>1</sup> Хүн ам, орон сууцны 2010 оны улсын тооллого ҮНДСЭН ҮР ДҮН, Монгол Улсын Үндэсний Статистикийн хороо., Улаанаатар 2011 он

11	Баянхонгор аймаг	Хонгор	38
	<b>Нийт</b>		<b>430</b>

Судалгааны хүрээг тогтоохдоо хамрагдах иргэд, үйлчлүүлэгчдийн байршил, давхраажил, нас, хүйс, ажил, мэргэжил, боловсролын түвшний ялгаатай байдлыг харгалзсан түүврийн хүснэгтэд үндэслэн мэдээлэл цуглуулалтыг хийв.

**Ганцаарчилсан ярилцлага болон фокус бүлгийн ярилцлагын түүврийн хэмжээ:** Урьдчилан бэлтгэсэн ярилцлагын асуулгаар нийт 77 хүнтэй ганцаарчилсан ярилцлага (хүснэгт 1.2) 3 удаагийн фокус бүлгийн ярилцлагыг зохион байгуулсан.

**Хүснэгт 1.2: Ганцаарчилсан ярилцлагын түүврийн хэмжээ**

№	Ярилцлага хийх бүлэг	Ярилцлага хийх субъект	Ярилцлагын тоо
1	Цагдаагийн алба хаагч	Удирдлага	7
2		Мөрдөн байцаагч	4
3		Хэрэг бүртгэгч	3
4		Хэв журмын цагдаа	6
5		Замын цагдаа	2
6		Мэдээлэл лавлагааны ажилтан	1
7		Саатуулах байрны цагдаа	1
8	Иргэн	Үйлчилгээ авсан	21
9		Үйлчлүүлээгүй	7
10	Хуульчид	Шүүгч	5
11		Прокурор	5
12		Өмгөөлөгч	5
13	Хамтын ажиллагаа бүхий байгууллага, хувь хүн	Сургууль, цэцэрлэг	3
14		ААНБ	4
15		Жолооны курс	1
	<b>Нийт</b>		<b>77</b>

### **Судалгааны ажлын зохион байгуулалт**

Үнэлгээ судалгаа нь 2014 оны 10 сарын сүүлээс 12 сар хүртэлх хугацаанд хэрэгжсэн. Тоон судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2014 оны 11-р сарын 10-аас 11 сарын 19-ны өдрийг хүртэл нийт 7 баг, (баг тус бүр 1 гишүүнтэй) 7 хүний бүрэлдэхүүнтэйгээр хийж гүйцэтгэсэн.

Чанарын судалгааны мэдээллийг 2014 оны 11-р сарын 20-26-ны өдрүүдэд ганцаарчилсан ярилцлагын аргыг ашиглан цуглуулав.

#### *Мэдээлэл цуглуулахад тохиолдсон бэрхшээлүүд*

Иргэд олон нийтээс мэдээлэл цуглуулах явцад үйлчилгээ авсан иргэдийн ЦБ-д ханддаг сөрөг хандлагын нөлөө, “хэрэг төвөг хийгээгүй байхад судалгаанд оролцууллаа” гэж хүндээр хүлээн авах явдал гарч байсныг тэмдэглэе.

### **Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт, мэдээлэл боловсруулалт**

Улаанбаатар хот, Баян-Өлгий, Дорнод, Баянхонгор аймгуудад санал асуулгын аргаар нийт 430 респондентоос анхдагч мэдээлэл, 77 респондентоос мэдээллийн чанарыг нэмэгдүүлэх зорилгоор ганцаарчилсан ярилцлага, сэжигтэн, хохирогчийн төлөөллөөс бүрдсэн 3 фокус группийн ярилцлага авсан.

#### *Мэдээлэл боловсруулалт*

Мэдээллийг шалган, нээлттэй хариултуудыг кодлолт хийн оруулсан. Тоон судалгааны мэдээллийг Excel программыг ашиглан компьютерт бэлтгэн оруулж, мэдээллийн боловсруулалт, дан хийгээд харьцуулсан тархалт, тодорхойлох түвшний статистик шинжилгээнд SPSS программыг ашиглав.

Чанарын судалгааны мэдээллийг энгийн нэгтгэлийн аргаар боловсруулсан.

## БҮЛЭГ 2. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ

ЦБ-ын мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдал нь нэг талаас иргэдийн мэдээлэл олж авах боломж, сонирхол нөгөө талаас ЦБ-ын мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал, мэдээлэл түгээх арга хэрэгслийг үр ашигтай ашиглахтай холбоотой. Иймд бид ЦБ-ын ил тод, мэдээллийн хүртээмжит байдлыг тодорхойлохдоо иргэд болон хамтын ажиллагаатай байгууллагууд болох шүүх, прокурор, ААНБ-ын мэдээлэл авах боломж, авахыг хүсч буй мэдээллийн төрөл, мэдээлэл авч буй сувгууд болон цагдаагийн үйл ажиллагаанд санал, гомдол гаргах боломжийг мэдэж буй эсэхийг анкетын болон ярилцлагын аргаар тандлаа. Түүнчлэн ЦБ-ын зүгээс ямар сувгаар, ямар төрлийн мэдээлэл цацаж буйг судалсан болно.

### 2.1. Цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй эх сурвалжууд

Үнэлгээнд хамрагдсан иргэд ихэвчлэн ТВ, сонин, сэтгүүл зэрэг олон нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээс(47.8%) мэдээллээ авч байгааг үнэлгээний дүн харуулж байна. Үүний дараагаар найз нөхөд, хамаатан садан, ам дамжсан яриаг(20.7%) мэдээллийн гол эх сурвалж болгож байгаа нь иргэд баталгаат, албан ёсны эх сурвалжаас мэдээлэл авахгүй байгааг илтгэж байна гэж үзэх үндэстэй. Иргэдийн дөнгөж 7.2% нь Цагдаагийн ерөнхий газрын албан ёсны цахим хуудаснаас мэдээлэл авч байхад 9.9% нь сошиал медиа болох Фэйсбүүк, Твиттер хуудаснаас мэдээлэл авч байна. Мөн сумын цагдаа, хэсгийн төлөөлөгч, дүүргийн цагдаа зэрэг цагдаагийн алба хаагчдаас мэдээлэл авах байдал 5% орчим байна.

**График 2.1:** Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй эх сурвалж, хувиар.



ЦБ-аар сүүлийн нэг жилд үйлчлүүлсэн болон үйлчлүүлээгүй иргэдтэй хийсэн ярилцлагын үр дүнгээр ЦБ-ын үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл авдаг байдал, авч буй суваг төдийлөн ялгаатай биш байна. Өөрөөр хэлбэл, үйлчилгээ авч байсан иргэдийн мэдээлэл авах боломж нэмэгдсэн, илүү мэдээлэл авсан гэсэн өөрчлөлт ажиглагдсангүй. Орон нутаг ба УБ хотын хувьд ч онцын ялгаа илрээгүй болно. Ярилцлагад оролцсон иргэд “мэдээлэл хангалттай авч чаддаггүй”, “мэдээлэл авах бол ихэвчлэн ТВ, сонин, интернэтээс авдаг” гэж хариулжээ. Цөөн тооны иргэд л “мэдээллийг дунджаас дээгүүр авдаг, гэхдээ ажлын шугамаар” гэж хариулсан юм.

Иргэд ихэвчлэн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, олон нийтийн сүлжээнээс мэдээлэл авч байгаа ч авч буй мэдээллийн агуулгыг сөрөг болон онц ноцтой гэмт хэргийн талаарх мэдээлэл зонхилдог гэж ярилцлагын үед онцолж байсан юм. Иргэд ЦБ-ын бодлого, хууль дүрэм, үйл ажиллагааны талаар хангалттай мэдээлэл авч чадахгүй байгааг иргэдтэй хийсэн ярилцлагын дүн харуулж байгаа юм.

**Матриц 2.1** Иргэдийн мэдээлэл авч буй байдал.

<b>Мэдээлэл авч чаддаг</b>	<b>Мэдээлэл авч чаддаггүй</b>
<p>“...Ер нь ЦБ-ын талаар мэдээлэл авдаг, дунджаас дээгүүр мэддэг гэж бодож байна. Ажлын шугамаар мэдээлэл авч сурсан. Хийгдэж буй шинэчлэл, хууль, журмын өөрчлөлт гээд мэднэ шүү. Мэдээлэл авъя гэж бодвол мэдээлэл хангалттай байдаг. Хууль зүйн сайдын мэдээлэл, хийгдэж буй шинэчлэлийн талаарх ярилцлага, хуулиудын үзэл баримтлал, холбогдох сайтууд, мэдээж сошиал медиагаас мэдээлэл авч байна...”</p>	<p>“...ЦБ-ын үйл ажиллагаа, бодлогын талаар тодорхой мэдээлэл авч чаддаггүй, зарим үед зурагтаар халт сонсох зэргээр мэдээлэл авдаг болохоос зорьж авдаггүй...”</p>
<p>“..Ажил мэргэжлийн шугамаар мэдээлэл сайн авдаг л юм. Адаглаад л санал авахаар хуулийн төслүүд орж ирдэг...”</p>	<p>“...Цагдаагийн ажилтнууд зурагтаар ярилцлага өгч байгаа юм гардаг л юм, сонирхдоггүй...”</p>
	<p>“...Хангалттай мэдээлэл авч чаддаггүй. Иргэдэд мэдээлэл хүргэх хэрэгтэй. Энэ дутагдалтай байна. Би өөрөө ЦБ-д ирж, шалгагдсаны үндсэн дээр энэ байгууллагын талаар бага сага мэдээлэлтэй болсон...”</p>

ААНБ болон хамтын ажиллагаатай байгууллагуудын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагын дүнг иргэдтэй харьцуулахад ажил, мэргэжлийн онцлогоос шалтгаалан мэдээлэл авах байдал өндөр, мэдээлэл авах суваг ч олон сонголттой байна. Ажлын шугамаас гадна олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслийг мэдээллийн хоёрдахь ач холбогдолтой мэдээллийн эх сурвалжаар хэрэглэдэг

гэж хариулсан нь түгээмэл байна. Гэсэн ч ажлын шугамаас өөрөөр "мэдээлэл олж авдаггүй" гэж хариулсан оролцогч цөөнгүй байна.

"...Харьцангуй. Ажлын чиг үүргийн дагуу гэмт хэргийн тоон мэдээг тухай бүрт нь албаны шугамаар авдаг. Өглөө бүр хэргийн мэдээ ирдэг. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр цагдаа нар өөрсдийгөө "хэрэг илрүүлдэг" гэж мэдэгдэж байна, тэрнийг мэдэж байна. Тэрнээс өөрөөр мэдэхгүй. Олж авах боломж байдаг байх. Гэтэл тэр бүр ТВ үзэх, сайтууд үзээд байх зав алга. Цагдаагийн байгууллагын урьдчилан сэргийлэлт, дотоод үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл ер нь байдаггүй дээ..."

**Улаанбаатар хот, прокурортой хийсэн ярилцлагаас**

"...Хэвлэл мэдээлэл, интернэтээс мэдээлэл авч байна. Миний ажлын гол чиг үүрэг нийт 3 дүүргийн, 7 цагдаагийн хэлтсийн захиргааны арга хэмжээ авах. Тийм болохоор энэ чиг үүргээсээ шалтгаалж, гэмт хэргийн гаралт, шалтгаан нөхцөл зэрэг мэдээллийг ажлаасаа олж авч байна..."

**Улаанбаатар хот, шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

"...Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр гол төлөв авна. Мөн хааяа аймгийн хуулийн байгууллагуудын хамтарсан зөвлөгөөний үеэр мэдээлэл авдаг..."

**Баян-Өлгий аймаг, шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

"...Яг төв газраас ирүүлж байгаа мэдээлэл дутмаг байна. Аймгийнхаа явуулж байгаа мэдээллийг бол гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх зөвлөлийн ажил дээр, орон нутгийнхаа телевиз хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр авч байна. Мөн өөрсдийнх нь веб сайт руу орж авдаг удаа байгаа..."

**Дорнод аймаг, шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

ЦБ-ын удирдах албан тушаалтан, алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагын дүнгээр, ЦБ иргэд, олон нийтэд мэдээллийг хэд хэдэн аргаар хүргэж байна. Нэгт, иргэд ЦБ-д эрхээ хамгаалуулахаар биеэрээ ирсэн тохиолдолд хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, хоёрт, хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, цахим ертөнцөд мэдээлэл цацах, гуравт, хороодоор явж иргэдэд яриа таниулга хийх.

Түүнчлэн цагдаагийн алба хаагчид, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр мэдээллийг түгээх нь зөв боловч түгээж буй мэдээллийн агуулгад нилээн шүүмжлэлтэй хандаж байса. Тухайлбал, хүнд ноцтой гэмт хэргүүдийн талаар хэвлэл мэдээллээр шуугиант мэдээ байдлаар цацах нь буруу, энэ нь иргэдийг муу, муухай зүйл уруу татаж байна гэж үзэх цагдаагийн алба хаагч олон байлаа.

Судалгааны явцад ажиглагдсан нэг гол зүйл нь ЦБ-ын зүгээс иргэд, олон нийтэд чиглэсэн мэдээлэл цацах боловч бие бүрэлдэхүүнд нь ажиллаж буй алба хаагч, ажилтнууддаа хандсан мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдал хангалтгүй байна. Өөрөөр хэлбэл, гадагшаа ил тод байхыг анхаарахаас бус дотооддоо ил тод, нээлттэй байхад ач холбогдол өгөхгүй байгаа нь

ажиглагдлаа. Ганцаарчилсан ярилцлагад оролцсон цагдаагийн алба хаагчид "ЦБ иргэдэд ил тод, нээлттэй ажилладаг, иргэдийн зүгээс гомдол гаргах боломж бий. Гэвч цагдаагийн алба хаагчдад өөрсдөд нь бол хаалттай байдаг" гэж хариулцаасан юм. Цагдаагийн алба хаагчдад эрхэлж буй ажил, үүрэгтэй нь холбогдох эрх зүйн актуудын өөрчлөлт, шинэчлэл, байгууллагын дотоод журам, бүтцийн өөрчлөлт, удирдлагын томилгоотой холбогдох үндэслэл бүхий мэдээллээр хангагдах хэрэгцээ байх бөгөөд энэ хэрэгцээгээ хангаж чадахгүй бөгөөд ам дамжсан байдлаар л мэдээллийг олж авч буй нь ярилцлагын дүнгээр харагдаж байна.

"...Өөрийн байгууллагын талаарх мэдээллийг өглөөний шуурхай уулзалтаар авдаг, би өөрөө дотор нь ажилладаг тул мэдээлэл авах, мэдэх боломжтой. Харин цагдаагийн байгууллагын бүтэц, бүрэлдэхүүн, томилгоо зэргийг удирдах албан тушаалтнаас доош албан тушаалтай хүмүүс мэддэггүй. Бүтцийн өөрчлөлт, чиг үүрэг хэрхэн өөрчлөгдсөн зэрэг асуудлыг мэдэхгүй. Магадгүй цаад байгууллага нь мэдэгддэг л байх. Бидэнд танилцуулах арга хэмжээ бол явагддаггүй. Дараагийн асуудал бол томилгоо. Дарга нар ойр ойрхон солигдож байна. Энэ талаарх мэдээлэл бас алга. Өөрсдөө хоорондоо ярилцаж, ам дамжсан байдлаар л мэдээлэл олж авч байна..."

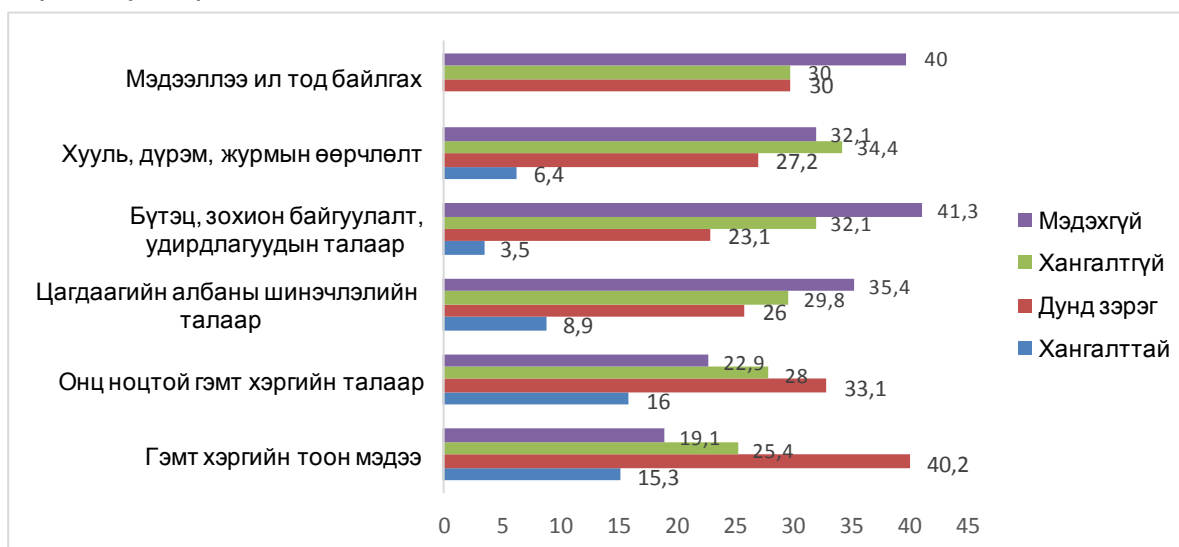
#### **Баянзүрх дүүрэг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

"...Шинээр батлагдаж буй эрх зүйн актууд, хуулинд орж буй нэмэлт өөрчлөлтүүд, эрх зүйн акт гаргах эрх бүхий албан тушаалтнуудын хурлаас гаргах тогтоол зэрэг цаг үетэйгээ нийцсэн шинэчилсэн, дотоод журам, зааврыг хүлээн авч байх хэрэгтэй байдаг. Би өөрөө ч хайдаг. Ажил үүргээ гүйцэтгэхэд эрх зүйн мэдлэг мэдээллийг хүлээн авч байх шаардлага байдаг..."

#### **Хан-Уул дүүрэг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

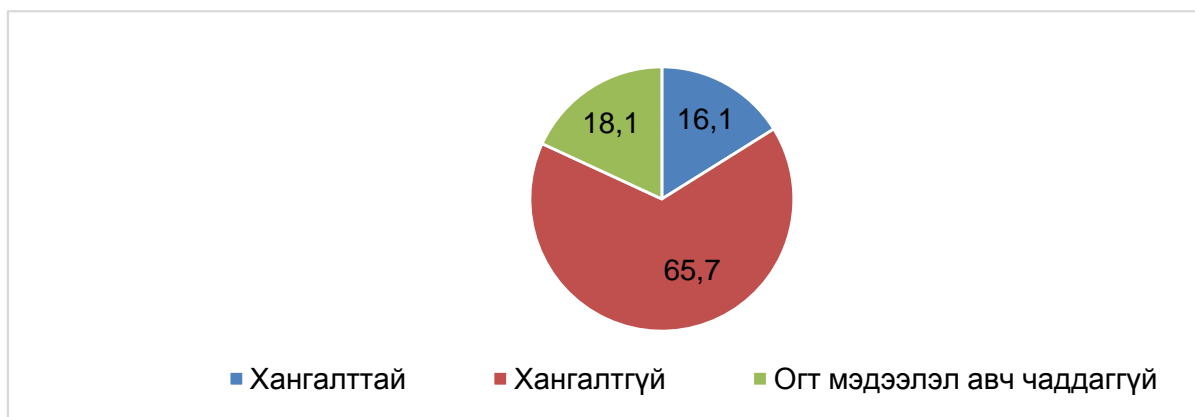
Иргэд гэмт хэргийн тоон мэдээ, онц ноцтой гэмт хэргийн талаарх дуулиант мэдээлэл зэрэг төдийлөн чухал биш мэдээллийг илүүтэй авч байх бөгөөд бүтэц, зохион байгуулалт удирдлагуудын талаар болон холбогдох хууль, дүрэм, журмын өөрчлөлтийн талаарх мэдээллийг "хангалтгүй" олж авдаг байна. Иргэдтэй хийсэн ярилцлагаар иргэд ТВ, радио, сонин зэрэг мэдээллийн хэрэгслээр голцуу мэдээлэл авдаг бөгөөд тухайн мэдээллийн хэрэгслээр ихэнхдээ гэмт хэргийн тоон мэдээ, ноцтой гэмт хэргийн талаарх дуулиант мэдээлэл л цацагддаг гэж хариулсан юм.

**График 2.2:** Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаар авч буй мэдээллийн төрөл, хувиар



Судалгаанд оролцсон иргэдийн 65.7% нь хэрэгцээт мэдээллээ “хангалтгүй” хүлээн авдаг, 18.1% нь "огт мэдээлэл авч чаддаггүй" гэж хариулсан байна. Өөрөөр хэлбэл, иргэдийн 80-аас илүү хувь нь өөртөө хэрэгтэй мэдээллийг олж авч чаддаггүй байна.

**График 2.3** Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаарх хэрэгцээт мэдээллээ хүлээн авч буй байдал, хувиар.



Хэрэгцээт мэдээллээ хүлээж авч чаддаггүй гэх иргэдээс ямар мэдээлэл авахыг хүсдэгийг тодруулсан бөгөөд иргэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэх болон хүчин төгөлдөр үйлчилж буй хуулиудын талаарх мэдээллийг авах сонирхолтой байна. Түүнчлэн цагдаагийн албаны шинэтгэл, алба хаагчийн ёс зүй, замын цагдаагийн албаны талаар мэдээллийг түлхүү сонирхож байна. Иймд ЦБ-ын зүгээс хэвлэл, мэдээллийн байгууллагуудтай хамтарч иргэдийн авахыг хүсч буй мэдээллийг ил тод, нээлттэйгээр мэдээлэх чиглэлээр ажиллах шаардлагатай.



**Хүснэгт 2.1: Хүлээн авахыг хүсдэг мэдээллийн төрөл, хувиар. /Дэлгэрэнгүйг хавсралтаас үзнэ үү./**

1.	Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэх	11.1
2.	Хуулийн талаар мэдээллийг илүү түлхүү авах шаардлагатай байна	11.8
3.	Гэмт хэргийн төрөл зүйл, шалтгаан, нөхцөл байдал, хуулийн өөрчлөлт	5.1
4.	Замын хөдөлгөөний талаарх мэдээлэл, дүрэм журам, зөв оролцох талаар	3.9
5.	Бүх төрлийн мэдээлэл	3.7

Иргэд, хамтран ажиллагч байгууллагуудын хувьд ЦБ-ын бодлого, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийн ил тод байдал, гомдол гаргах боломжийг тааруухан үнэлсэн нь бодит байдалд ЦБ-ын зүгээс энэ шалгуурыг хангахгүй байна уу, эсвэл иргэдийн мэдээлэл авах чадвараас хамаарч байна уу гэдгийг тодорхойлохын тулд ЦБ-аас мэдээлэл хүргэж буй нөхцөл байдлыг албан ёсны цахим хуудас [www.police.gov.mn](http://www.police.gov.mn), олон нийтийн сүлжээн дэх албан ёсны хуудас <https://www.facebook.com/police.mongolia>, <https://www.facebook.com/policemng> хуудсуудад тавьж буй мэдээлэл, мэдээллийн шинэчлэлийн давтамжийг судаллаа. Түүнчлэн ТВ, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр өөрсдийн үйл ажиллагаа, бодлогыг хэрхэн сурталчилж байгааг судлав.

Цагдаагийн ерөнхий газрын цахим хуудас дахь мэдээлэл өдөр бүр, зарим тохиолдолд өдөрт 2-3 удаа шинэчлэгдэж тэр тоолонд Facebook дэх ЦЕГ-ын Хэвлэл, мэдээллийн төвийн <https://www.facebook.com/policemng> хуудас дахь мэдээлэл дагаж шинэчлэгдэж байгаагаас үзвэл мэдээллийн хүртээмжтэй байдал боломжийн түвшинд байгааг харуулж байна. Шинэчлэгдэж буй мэдээллийн агуулгыг тоймловол ЦЕГ-ын үйл ажиллагааны тойм, цагдаагийн алба хаагчдын үзүүлж буй үйлчилгээ, гүйцэтгэж буй үүргийн талаарх эерэг нийтлэл, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх агуулгатай зураг, постер дийлэнх байна.

ЦЕГ-ын цахим орчинд мэдээллийг тараах, мэдээлэх санаачлага "сайн" байгаа нь цахим хуудсанд хийсэн шинжилгээгээр харагдаж байгаа ч судалгаанд оролцсон иргэдийн 17% нь л цахим орчинд мэдээлэл авдаг гэж хариулсан юм. Өөрөөр хэлбэл интернэтийн хэрэглээний түвшинтэй холбоотойгоор цахим хуудас руу хандалт хийдэг ЦБ-аар үйлчлүүлэгч иргэдийн тоо бага тул зөвхөн цахим хуудсаар хязгаарлалгүй мэдээлэл хүргэх өөр аргуудыг ашиглах ёстой юм.

Мөн ЦЕГ-аас MN-2 ТВ-ын Амрыг эрье, МҮОНТВ-ийн Иргэн таны төлөө, Дуудлага, MN-25 Хүсээгүй дайны оршил, Монгол цагдаа зэрэг нэвтрүүлгийг тогтмол явуулж байна. Иргэдийн мэдээлэл авч буй голлох эх сурвалж нь ТВ, сонин байгааг анхаарч эдгээр болон холбогдох нэвтрүүлгийн тоо, чанарыг дээшлүүлэх шаардлагатай төдийгүй иргэдийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн мэдээллийг түгээх нь зүйтэй. Өмнө дурдсанчлан иргэд, гэмт хэргээс урьдчилан

сэргийлэх, сэрэмжлүүлэх болон хүчин төгөлдөр үйлчилж буй хуулиудын талаар болон цагдаагийн шинэтгэл, алба хаагчийн ёс зүй, замын цагдаагийн албаны талаар мэдээллийг түлхүү сонирхож байна. Түүнчлэн дээр дурдсан сувгуудаар гарч буй нэвтрүүлгийн агуулгын талаар ярилцсан цагдаагийн алба хаагчид “бодит амьдралаас тасархай” гэж байсныг анхаарч үзүүштэй.

“...Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлах зорилгоор өмнө нь хийгдэж байсан, одоо хийгдэж байгаа ганц нэг нэвтрүүлгүүд нь амьдралаас хол тасархай зүйлсийг харуулдаг сул талтай...”

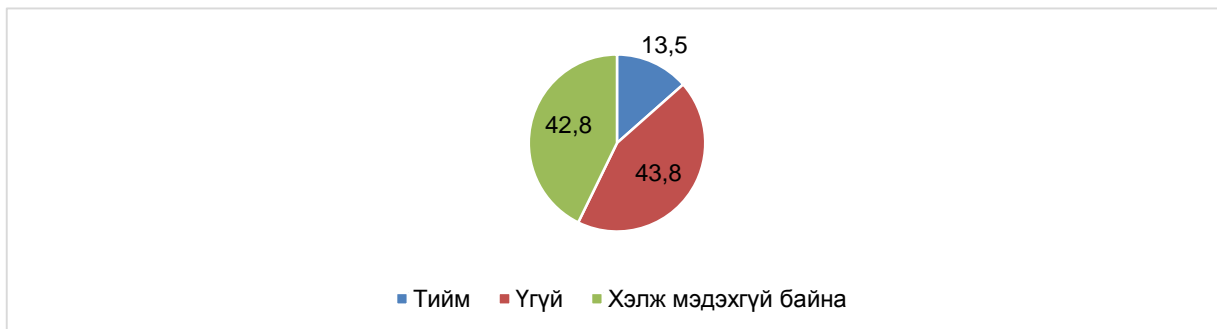
**Сонгинохайрхан дүүрэг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

## **2.2. Цагдаагийн байгууллагын мэдээллийн нээлттэй, ил тод байдал, санал гомдол гаргах боломж**

ЦБ-ын нээлттэй, ил тод байдал, тус байгууллагад хандаж санал, гомдол гаргах боломжийг үнэлэхийн хамт иргэд болон хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудаас гомдол, санал гаргах боломжийг мэддэг эсэх, санал, гомдол гаргаж байсан эсэхийг үнэлүүлээ.

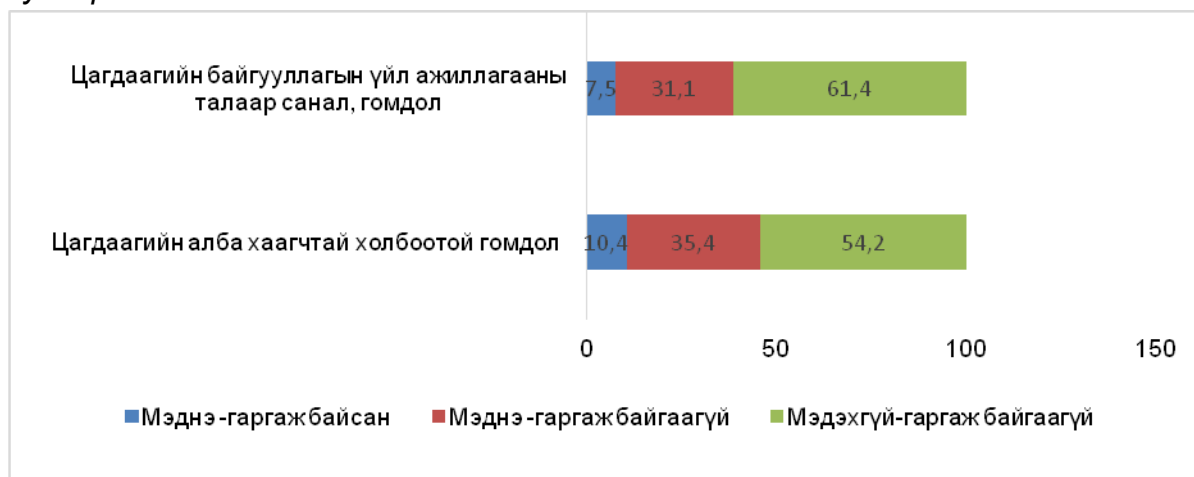
Судалгаанд оролцогч иргэдийн 86% нь ЦБ-ын бодлого, хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааг “нээлттэй ил тод биш” эсвэл “мэдэхгүй” гэж үнэлсэн нь тааруухан дүн юм.

**График 2.4: Цагдаагийн байгууллагын бодлого, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хувиар.**



Түүнчлэн судалгаанд оролцогч иргэдийн 10 хүртэл хувь нь ЦБ, алба хаагчийн үйл ажиллагаанд гомдол гаргах боломжийг “мэддэг, санал гомдол гаргаж байсан” бол дунджаар 35% нь “мэддэг, гэхдээ санал, гомдол гаргаж байгаагүй” байна. Харин 60 орчим хувь нь “мэдэхгүй, санал гомдол гаргаж байгаагүй гэж хариулжээ.

**График 2.5: ЦБ, алба хаагчийн үйл ажиллагаанд санал гомдол гаргах боломж, хувиар**



Иргэдтэй хийсэн ярилцлагын үр дүнд иргэд ЦБ-ын үйл ажиллагаа, бодлого хангалттай, нээлттэй ил тод биш. Гомдол гаргах боломж ерөнхийдөө байгаа боловч хүлээж авсан гомдлоо барагдуулах тал дээр удаан ажилладаг гэж дүгнэжээ. Гэхдээ иргэдийн хувьд “удаан” гэж дүгнэж буй нь хэргийг шийдвэрлэх хуулийн хугацаатай шууд хамаарахгүй байгаа нь ажиглагдлаа. Хуулийн хугацаанд хэргийг шийдсэн ч хэргийг шийдэх явцад мэдээллээр хангаагүй юм уу олон дахин ЦБ-д очиж байсан тохиолдолд иргэн “хэргийг удаан шийддэг” гэж үзэх тохиолдол гарч байсан юм.

“...Мэдэхгүй. Хаана гомдол гаргадаг юм, бүү мэд. Би цагдаагийн тухай гомдол мэдүүлээ гэхэд эргүүлээд намайг зуучихна шүү дээ. Би чинь бас хааяа нэг архи уучихдаг хүн. "Яасан даварсан юм" гээд хоног өгчих байлгүй дээ ер нь...”

#### **Дорнод аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Ерөөсөө ч ил тод гэж боддоггүй. Учир нь Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаар санал өгөх, гомдол гаргах боломжийн талаар ойлголт, мэдээлэл байхгүй...”

#### **Сонгинохайрхан дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

ААНБ болон хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас дүгнэхэд, мөн адил ЦБ-ын үйл ажиллагаа, бодлого хангалттай, нээлттэй ил тод биш гэж дүгнэжээ. Түүнчлэн алслагдсан сум, хотын захын дүүргүүдэд мэдээллийн ил тод байдал, гомдол гаргах боломжийн талаар мэдээлэл хангалтгүй. Сүүлийн 2 жилд, ЦБ-д шинэчлэл явагдаж байгаа, түүнийг дагасан хуулиудын шинэчлэл, бүтцийн өөрчлөлт зэрэг нь зарим талаараа иргэдийн “толгойг эргүүлж”, өмнө нь хаана ханддаг байсныг мэднэ, одоо ямар болсоныг мэдэхгүй байна гэсэн хариулт цөөнгүй байв. Ер нь хуулийн байгууллагууд болоод ЦБ-ын шинэчлэлээр бүтцийн өөрчлөлт нилээд хийсэнтэй

холбогдож, иргэд төдийгүй шүүгч, өмгөөлөгч, прокурор зэрэг хамтран ажилладаг хуульчид хүртэл нэг мөр ойлголтгүй болсон нь ажиглагдлаа. Гэтэл бодит байдалдаа хуучин гомдлыг хүлээж авдаг байсан бүтэц өөрчлөгдсөнөөс илүү хэвээрээ ажиллаж байх нь илүү тохиолдож байв.

**Матриц 2.2** Гомдол гаргах боломжийн талаар хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөллийн байр суурь.

<b>Шүүгч</b>	<b>Өмгөөлөгч</b>
<p>“...Шүүх дээр ирсэн шүүгдэгч нар мэдүүлэг өгөхдөө мэдүүлгээсээ буцдаг. Яагаад энд ирж мэдүүлгээ өөрчилж байгаа юм бэ гэж асуухаар "Би шүүх дээр ирээд л үнэнээ хэлье гэж бодсон. Тэнд үнэнээ хэлэх боломж байгаагүй" гэж хэлдэг. Магадгүй тэд худлаа ч хэлж байж магадгүй. Гэхдээ тэр хүмүүс гомдол гаргах боломжоо мэдэхгүй байна уу эсвэл мэдээд тэр боломжоо хэрэгжүүлэхэд нь хүлээж авахгүй байна уу гэдгийг би мэдэхгүй байна. Шүүх дээр л үнэнээ ярих боломж байдаг гэсэн юм байхгүй. Улсын яллагч хянаад сууж байна. Гэтэл яагаад заавал шүүх дээр яриад байна вэ? Ил тод байж чаддаг эсэх нь эргэлзээтэй...”</p>	<p>“...Сүүлийн үед бүтцийн өөрчлөлт их явагдаж байгаа ч тэр нь олон түмэнд мэдэгддэггүй учраас, мэргэжлийн хүний хувьд ч гэсэн хаана яаж өргөдөл гомдол гаргахаа мэдэхгүй, тодорхой биш болсон...”</p> <p>“... Цагдаагийн шинэчлэлийн үр дүнд цагдаагийн алба хаагчийн талаар гомдол гаргах боломж хаалттай болчихсон. Хуучин прокурорын мөрдөн байхад асуудал арай хурдан, нааштай шийдэгддэг байсан. Одоо цагдааг цагдаад нь өгөхөөр шийдэгдэхгүй байна. Жишээ нь, өнгөрсөн долоо хоногт цагдаагийн ёс зүйн асуудлаар хандахад “наад асуудлаа өөрсдөө зохицуул” гэж найзан дундаа хандах жишээтэй. Өмнө нь прокурорын мөрдөн хэргийн мөрөөр тайлбар аваад, шалгадаг байсан бол одоо тэгэхгүй байна. Шалгалаа гээд ч үр дүн гарахгүй болж...”</p>
<b>Прокурор</b>	<b>ААНБ</b>
<p>“...Нээлттэй ялангуяа хэрэг бүртгэх, мөрдөн байцаах, эрүүгийн хэрэг шалгах хэлбэрийн шинжтэй гомдол мэдээллийг шалгах эрх нээлттэй. Иргэн “энэ цагдаа хууль зөрчлөө. Энэ асуудлыг шалгаж өгөөч” гэх эрх нь нээлттэй. Гэхдээ сүүлийн жилүүдэд прокурорт иймэрхүү асуудал ирэхээ больсон...”</p>	<p>“...Тийм ч их нээлттэй, ил тод биш байна. Хөдөө багт амьдарч байгаа иргэд тэр бүр ЦБ-тай холбогдох боломж багатай. Хэсгийн төлөөлөгчийнхөө утсыг мэдэхгүй болохоор цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа манай хөдөөгийн иргэдэд нээлттэй биш байна...”</p>

Иргэд, хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөлөл ерөнхийдөө ЦБ-ыг “хангалттай нээлттэй, ил тод биш” гэж үзсэн байхад цагдаагийн алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагын дүнгээр эсрэгээр тэд ЦБ-д гомдол гаргах нээлттэй, иргэд байнга удирдах албан тушаалтанд гомдол гаргадаг гэж үзэж байгаа нь анхаарал татаж байна. Өөрөөр хэлбэл үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагын ажилтнууд өөрсдөө "гомдол гаргах нь нээлттэй" хэмээн үзэж байгааг доорх шигтгээнээс харна уу .

“...Нээлттэй байгаа. Нийт ЦБ-д хандаж гаргасан иргэдийн гомдлын 80 гаруй хувийг ажлын 5 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн байгаа. Мөн цахим байдлаар гомдол гаргах боломжийг иргэддээ олгосон.. Үүнээс гадна иргэдийн саналыг хүлээн авах хайрцгийг байгууллагынхаа нэг давхарт байрлуулж ирсэн санал, гомдлыг тогтмол шалгадаг. ЦБ-ын алба хаагчид сум, орон нутгаар явж ажиллахдаа санал өгөх хайрцаг авч явж иргэдийн санал, гомдлыг авдаг. Түүнчлэн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр, имэйлээр иргэддээ санал, гомдлынх нь хариуг өгдөг...”

**Баян-Өлгий аймаг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Гомдол гаргах боломж нээлттэй. Ер нь сүүлийн энэ тал дээр иргэдэд чирэгдэл аль болох учруулахгүй байх тал дээр ЦБ анхаарч байгаа. Шинэ батлагдсан хууль тогтоомж, мөн удирдлагын оновчтой шийдвэр, үйл ажиллагаа үүнд нөлөөлж байна гэж бодож байна...”

**Баян-Өлгий аймаг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Нээлттэй байж чаддаг. Ихэвчлэн цагдаагийн харьцааны соёлтой холбоотой санал, гомдол их байдаг. Тэр болгоныг нь шийдээд явдаг гэж боддог...”

**Дорнод аймаг, цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

Цагдаагийн байгууллагуудын вебсайтуудад шинжилгээ хийж, иргэдэд өргөдөл, гомдол гаргах талаарх мэдээллийг ил тод мэдээлж буй эсэхийг шалгасан юм. ЦЕГ-ын албан ёсны вебсайтад нэвтрэхэд ЦБ-ын үйл ажиллагааны чиглэл, өргөдөл гомдол гаргах утсыг ил тод тавьсан байв. Энэ хуудаснаас иргэд мэдээлэл авч болохуйц байна гэж дүгнэлээ.



## ЦАГДААГИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ГЭМТ ХЭРЭГТЭЙ ТЭМЦЭХ ГАЗАР

### БҮТЭЦ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

ЦЕГ-ын 2013 оны 755 дугаар тушаалаар баталсан бүтэц, орон тоогоор газрын дарга 1, хэлтсийн дарга 4, ахлах мэргэжилтэн 27, нийт 32 алба хаагчийн орон тоотой ажиллаж байна.



### ХОЁР: ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧИГЛЭЛ

Гэмт хэрэгтэй тэмцэх газар нь Цагдаагийн албаны тухай хуулийн 2 дугаар бүлгийн 9 дүгээр зүйлд заасан эрх хэмжээг хэрэгжүүлж ажиллахаас гадна дараах чиг үүргийн хүрээнд Цагдаагийн байгууллагын гэмт хэрэгтэй тэмцэх бодлогыг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна. Үүнд:

- Хэргийн газраас үл мөр баримт сэлт илрүүлэх, цуглуулах бэхжүүлэх
- Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх
- Галт зэвсэгт хяналт тавих
- Криминалистикийн шинжилгээний ажил
- Мөрдөн шалгах нууц ажиллагаа, зөвшөөрөлтэй явуулах ажиллагаа
- Хойшлуулшгүй ажиллагаа, эрэн сурвалжлалт
- Мэдээллийн сан, нэгдсэн тоо бүртгэл, нийт байгууллага, алба хаагчийг мэдээллээр хангах үйл ажиллагаа
- Гомдол мэдээллийг хүлээн авах, бүртгэх, гэрч, хохирогчид мэдээлэл өгөх
- Хулгайлах гэмт хэрэгтэй тэмцэх
- Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх
- Зам тээврийн гэмт хэрэгтэй тэмцэх
- Хүний амь нас хохирсон гэмт хэрэгтэй тэмцэх ажил
- Хэрэг бүртгэх ажиллагааг тус тус улсын хэмжээнд удирдан зохион байгуулах үндсэн чиглэлийг хэрэгжүүлж байна.

### 2.3. Цагдаагийн байгууллагад ирүүлсэн санал, өргөдөл гомдлын дүн шинжилгээ

ЦБ-д ирүүлсэн санал, өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийхдээ Шинэчлэлийн Засгийн Газар 11 11 төв болон ЦБ, албан тушаалтанд тус тус ирүүлсэн санал, гомдлын барагдуулалтыг судалсан болно.

Шинэчлэлийн Засгийн газрын 11 11 төвд ирсэн мэдээлэл нь утас, мессежээр ирсэн бол ЦБ, албан тушаалтанд ирүүлсэн гомдол нь биеэр, бичгээр ирсэн байна.

#### А. Шинэчлэлийн Засгийн газар 11 11

Тус төвд 2014 оны 1 сарын 1-ээс 11 сарын 26 хүртэлх Цагдаагийн Ерөнхий Газарт хаяглан ирсэн нийт 592 гомдол, санал хүсэлтийг судалж үзээд, хамгийн их ирдэг санал, хүсэлтийн давтамж, агуулгаар эрэмбэллээ.

1. Цагдаагийн алба хаагчийн харьцааны соёл, ёс зүй зөрчсөн талаар гомдол;
2. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа, алба хаагчдын хүнд суртал, үйлчилгээний хурдыг шүүмжлэх;
3. ЦБ-ын үйл ажиллагааг сайжруулах санал;
4. Гэмт хэрэг, зөрчлийн талаар мэдээлэх;
5. Өөрийн холбогдсон хэрэг, маргааныг шийдүүлэх тухай хүсэлт;
6. Цагдаагийн байгууллагын хангамж, нөхцлийг дээшлүүлэх хүсэлт;
7. ЦБ, алба хаагчдад хаягласан талархал;
8. Хуулийн мэдлэг дутуугаас болсон гомдол;
9. Харьяалах газрыг андуурч гаргасан хүсэлт.

Цагдаагийн ерөнхий газар нь 11 11 төвөөс шилжүүлсэн санал, гомдол бүрт тодорхой хэмжээгээр хариу, тайлбар өгч ажиллажээ. Хариу өгч буй хугацаа дунджаар 1-14 хоног байх бөгөөд зарим тохиолдолд багагүй хугацаа хоцорч, 11 11 төвийн удаа дараагийн шаардлагаар хариу тайлбар хийсэн байна. Иймд тухайн санал, гомдлыг хүлээж авсан эсэхээ, авсан гомдлын мөрөөр ажиллаж буй эсэх, ажиллаж буй бол ямар явцтай байгаа талаар тухай бүрт нь мэдээллэж байх шаардлагатай байна.

“...2014 оны 07 сарын 30-ны өдөр Иргэн Б-ээс “БЗД, Цагдаагийн 1-р хэлтэст 4 сарын 20-нд өргөдөл өгсөн боловч одоо болтол асуудлыг шийдэхгүй байна” гэсэн мэдээлэл гаргасны дагуу тус өдөр ЦЕГ-т шилжүүлсэн боловч холбогдох хариу, тайлбар хийгээгүй тул 11 11 төвөөс 2 удаа шаардсан. Ингээд анх мэдээлэл өгснөөс хойш 3 сарын дараа буюу 2014.10.29-ний өдөр иргэнд хариу өгсөн байна...”

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

Гомдлын мөрөөр өгч буй хариуны агуулганд дүгнэлт хийвэл зарим тохиолдолд дэлгэрэнгүй, заримд нь хэт товч хариулжээ. Тухайлбал, цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүйн талаарх гомдлын мөрөөр хэргийг шалгаж, “тухайн алба хаагчийн буруутай үйлдэл нотлогдсон тул хариу арга хэмжээ авлаа” гэх боловч яг ямар арга хэмжээ авсан гэдэг нь тодорхойгүй байх тохиолдол их байна. Яг, ямар арга хэмжээ авсан талаар дэлгэрэнгүй хариулахгүй байгаа нь иргэдийн дунд эргэлзээ төрүүлж байгааг анхаарах ёстой.

“...Иргэнийг чирэгдүүлсэн Сүхбаатар дүүргийн Замын цагдаагийн тасгийн байцаагч, цагдаагийн дэслэгч Т-д сахилгын хариуцлага тооцсон болно...”

“....Иргэн И нь 2014.02.24-нд 11 11 төвд “ Замын цагдаа ямар зөрчил гаргасныг тайлбарлаж хэлэхгүй шууд бичиг баримт аваад, машин дотроо сууж байгаад торгуулийн хуудас бичих юм. Би бүсээ бүсэлсэн явсан. Гэтэл 10 000 төгрөгөөр торгуулах боллоо. Цагдаа нар хүмүүстэй зөв харьцаж, зөрчлийг тайлбарлаж ойлгуулснаар зөрчил багасах болов уу” гэж хандсан. ЦЕГ 04.17 ны өдөр хариу өгөхдөө “Чингэлтэй дүүргийн замын цагдаагийн тасгийн зохицуулагч цагдаагийн ахлах ахлагч А-д албаны шалгалт явуулахад иргэнтэй зүй бус харьцсан нь тогтоогдсон тул арга хэмжээ авч шийдвэрлэсэн. Иргэн танд 889..... дугаарын утсаар залгаж мэдэгдсэн.” гэсэн байна.

Гэвч иргэн И 04.25, 06.17-ны өдөр тус тус “ямар арга хэмжээ авсан юм? Нээлттэй хариу хэлэхгүй бөөрөнхийллөө. Торгуулийн мөнгийг би төлөх юм уу, тэр цагдаа төлөх юм уу” гэж асуусан” байх бөгөөд хариу ирүүлээгүй байна.

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

Засгийн газрын 11 11 төвд иргэдээс ирүүлсэн гомдол, мэдээлэл дотор хамгийн жин дарах нь цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүй, зан харьцааны талаарх гомдол, шүүмжлэл байна. Эдгээрийн агуулгыг дүгнэвэл, цагдаа иргэдийг хэл амаар доромжилсон, зодсон, зандарсан, албаны машиныг хувийн ажилд ашигладаг, үндэслэлгүй мөнгө авдаг гэсэн зөрчлүүд байх бөгөөд ЦЕГ-аас гомдлын мөрөөр шалгаж, иргэдэд хариуг өгсөн байна. Гэхдээ хариу өгсөн гэдэг нь гомдлыг хангасан гэсэн үг биш бөгөөд иргэдийн гаргасан гомдол бүр нь нотлох баримтаар нотлогдохгүй байх ба цөөн тооны гомдол л нотлогдож, алба хаагчдад хариуцлага тооцжээ. Нотлогдоогүй тохиолдол бүртэй иргэд санал нийлж буй эсэхийг энэ удаад лавшруулан судлаагүй бөгөөд иргэд, өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаар “цагдаа, цагдаагаа шалгадаг болсон нь цагдаагийн алба хаагчийн буруутай үйл ажиллагааг нуун дарагдуулах үндэс болсон. Хоорондоо зохиц гэж тулгадаг болсон” гэж хариулж байсныг анхаарууштай.

“...Дорнод аймаг Баян-Уул сумын хэсгийн төлөөлөгч хошууч Болдсайхан нь иргэдтэй ёс суртахуунгүй харьцаж, хууль сахиулах ажлаа гүйцэтгэхдээ удаа дараа зөрчил дутагдал гаргаж байна. Тухайлбал замын тэмдэг, тэмдэглэгээгүй газарт урсгал сөрсөн гэх шалтгаанаар 25-50 мянган төгрөгөөр торгодог, эрүүл жолоочийг согтуу гэж буруутгадаг. Бусадтай ёс суртахуунгүй харьцдаг. Хяналт тавьж арга хэмжээ авна уу? гэсэн иргэн Б.Баатархүүгийн хүсэлтээр хэргийг шалгаад ЦЕГ-аас "... Цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүй зөрчсөн, хууль бусаар иргэдийг торгож байгаа тухай иргэн Б.Баатархүүгийн мэдээлэл нотлогдоогүй болно..." гэсэн хариу өгчээ.

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

Цагдаагийн алба хаагчдын ёс зүйн зөрчлийн талаар санал, гомдол багагүй буй нь цагдаагийн алба хаагчдаас хийж буй ажлынхаа талаар иргэнд нээлттэй, ил тодоор, хурдан шуурхай тайлагнадаггүйтэй холбоотой бөгөөд иргэд мэдээлэл авч чадахгүй нөхцөлд “хэргийг зориуд удаашруулж байна, нөгөө талд үйлчилж байна” гэх зэргээр хардлага төрүүлэхэд хүргэж байгаа нь судалгаанаас ажиглагдав.

ЦБ-ын нээлттэй, ил тод байдлыг хэмжих нэг хэмжүүр бол санал, гомдол гаргах боломж, түүнийг шийдвэрлэсэн байдал, түүнд хариу өгсөн явдал юм. Энэ хүрээнд авч үзвэл иргэдийн гомдол, саналд хариу өгч ажилласан нь нээлттэй, ил тод байдлыг хэлбэрийн хувьд хангаж буй ч агуулгын хувьд хангах тал дээр үргэлжлүүлэн ажиллах шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл, иргэдийн санал, гомдолд хариу өгөхдөө хэргийн талаар дэлгэрэнгүй байдлаар ойлгуулж, хариу өгөх шаардлагатай байна.

Түүнчлэн ЦБ-ын үйл ажиллагаа, алба хаагчдын хүнд суртал, үйлчилгээний хурдыг шүүмжлэх гомдол цөөнгүй байх бөгөөд гол төлөв “хэргийг шийдэхгүй удааширч байна, олон мөрдөн байцаагч сольж байна, хэнд хандах



нь тодорхойгүй байна” гэсэн гомдлууд эзэлж байна. ЦБ-ын нэгж хоорондын уялдаа холбоогүй байдлаас шалтгаалж үйлчилгээний хурд удаашрах, хүнд суртал үүсэх тохиолдол бас гарчээ.

“... Дархан явах замд байрлах "Урьхан" цайны газрын орчимд өчигдөр 19-20 цагийн үед цасан шуурганаар Төв аймгийн Жаргалант руу явж байсан портер машин замын эвдрэл, гэмтлээс шалтгаалж осол гаргасан. Орой тухайн үед Төв аймгийн Жаргалант руу дуудлага өгөхөд Борнуурын газар нутаг гээд ирээгүй. Борнуур луу хандахад бид хэмжилт хийх боломжгүй байна, Зүүнхараагаас баг бүрэлдэхүүн ирнэ гэсэн. Зүүнхараа нь бид очих боломжгүй гэсэн бөгөөд, Баянчандманиас тусламж хүссэн ч мөн л ирэх боломжгүй гэсэн. Осолд орсон хүмүүс өнөөг хүртэл 15 цаг ямар ч тусламж авч чадаагүй байна. Бид нэг нэгнээс нь утас авч 7027102, 124, 99849911, 93020188, 98144102, 98282102, 89800222, гэх мэт 10 гаруй дугаарууд руу ярьж тусламж хүсэхэд ямар ч тусламж ирсэнгүй. Биднийг яаралтай ирж авч, шуурхай арга хэмжээ авч өгнө үү?... гэсэн иргэний хүсэлт гаргажээ. Хэргийг дараах байдлаар шийджээ. " Иргэн Т-ийн гаргасан гомдлын дагуу Борнуур сумын хэсгийн төлөөлөгч, цагдаагийн дэслэгч Б 2014.04.25-ны өглөө цасан шуурга намдсан үеэс эхлэн хэргийн газрын үзлэг хийж, шалгалтын ажиллагааг явуулж эхлээд байгаа бөгөөд энэ талаар гомдол гаргагчид тайлбарлан өгч, Төв аймгийн цагдаагийн газрын зүгээс уучлал гуйж, гомдлыг барагдуулав..."

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

Мөн ЦЕГ-аас иргэдийн зүгээс тавьсан ЦБ болон цагдаагийн алба хаагчийн үйлчилгээний соёлыг дээшлүүлэх талаарх санал, хүсэлтийн мөрөөр хариу арга хэмжээ авч ажилласан нь сайшаалтай байна.

“...СБД-ийн Цагдаагийн I хэлтсийн ариун цэврийн өрөө нь бүгд цоожтой байна. Ажилчид нь түлхүүрдэж ороод иргэдэд огт ариун цэврийн өрөөг хэрэглүүлэхгүй байна. Энэ талаар арга хэмжээ авч өгнө үү” гэсэн хүсэлтэд ЦЕГ-аас гомдлын дагуу зөрчлийг арилгаж, тус цагдаагийн хэлтсийн үйлчилгээний ажилчдад анхааруулсан...”

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

Түүнчлэн иргэд хуулийн зохицуулалтыг бүрэн, гүйцэт мэдэхгүйгээс үүдсэн санал, гомдол нэлээдгүй байх тул ЦЕГ болон бусад байгууллагуудаас хуулийг сурталчлах талаар ажиллах шаардлагатай. Тухайлбал, тухайн нэг зөрчилд 5000-10000 төгрөгөөр торгох хуулийн зохицуулалттай ч практикт 5000-аар торгож хэвшсэн байдлыг иргэд зөвхөн 5000-аар торгох зохицуулалттай гэж ойлгосноос үүдсэн маргаан гарсан байна.

“...Замын цагдаагийн байгууллага ашгийн төлөө байгууллага болсон юм уу? Өмнө нь жолоочийг газар дээр нь 5000 төгрөгөөр торгодог байсан бол одоо торгуулийн хэмжээ нь 10000 төгрөг болсон байна. Яагаад ингэж нэмэгдүүлж байгаа юм бэ?” гэсэн иргэний гомдолд ЦЕГ-аас “Торгуулийн арга хэмжээ нэмэгдүүлсэн зүйл байхгүй. Захиргааны хариуцлагын тухай хуулийн 25 дугаар зүйлийн 25.5-д Жолооч болон тээврийн байгууллагын ажилтан хөдөлгөөний аюулгүй байдлын журам зөрчсөн нь эрүүгийн хариуцлага хүлээлгэхээргүй бол 1000-10000 төгрөгөөр торгох, эсхүл тээврийн хэрэгсэл жолоодох эрхийг хоёр жил хүртэл хугацаагаар хасах шийтгэл ногдуулна гэж заасны дагуу арга хэмжээ авч байна” гэж хариулжээ...”

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

ЦБ-аас иргэдийн гаргасан гэмт хэрэг, зөрчлийн талаарх мэдээллийн мөрөөр холбогдох ажиллагаа явуулж ажиллаж буй нь гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх чиглэлд ахиц болжээ. Иргэдийн зүгээс сэжигтэй гэж үзсэн асуудлаараа ЦБ-д хандаж мэдээлэл хүргүүлсэн нь иргэд цагдаагийн хамтын ажиллагааг бий болгох, мөн гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажиллагаанд нэмэр тус болохоор байна.

Иймд гомдол, санал, мөн ийм төрлийн мэдээллийг авч, түүний мөрөөр хуулийн хугацаанд түргэн шуурхай шийдвэрлэж, иргэнийг чирэгдүүлэхгүйгээр ажиллах хэрэгцээ шаардлага байна.

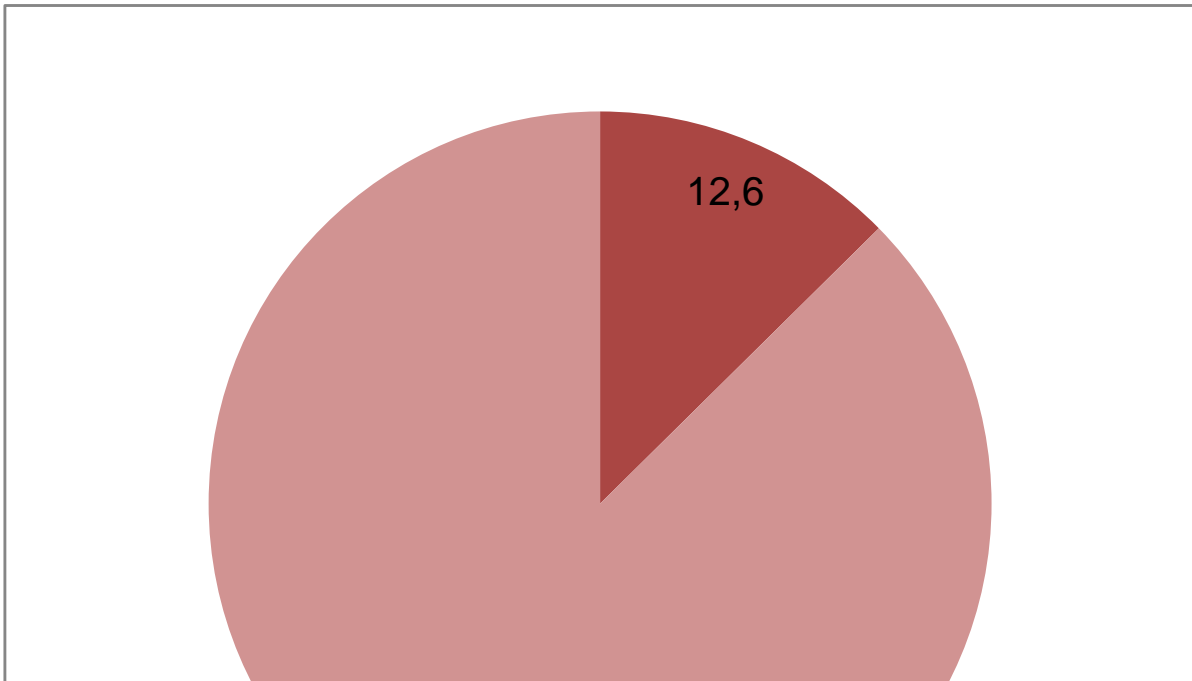
“99.... дугаартай Англи, Орос, Хятад руу хэл сайн мэддэг хүүхдүүдийг суралцуулна гэсэн зар байна. Оффисын өрөө байвал заагаад өг гэхээр хэлж өгдөггүй ээ. Хүний наймааны далд явуулга байхыг үгүйсгэхгүй учир үүний дагуу хяналт шалгалт хийх хэрэгтэй гэж үзэж байна.” гэх иргэний мэдээллийн дагуу албаны шалгалт явуулахад хүн худалдаалах гэмт хэргийн шинжтэй үйлдэл илрээгүй болно” гэж ЦЕГ-аас мэдээлжээ...”

**Засгийн газрын “11 11 төв”-д иргэдээс цагдаагийн ерөнхий газарт хандан ирүүлсэн санал хүсэлтийн тойм**

## **Б. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ГАРГАСАН, ГОМДОЛ, МЭДЭЭЛЭЛ**

2014 оны эхний 11 сарын байдлаар ЦБ-д нийт 8872 санал, өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Үүний 1120 нь цагдаагийн алба хаагчтай холбоотой өргөдөл, гомдол, үлдэх 7752 нь цагдаагийн албан тушаалтанд ирүүлсэн санал, өргөдөл гомдол эзэлж байна.

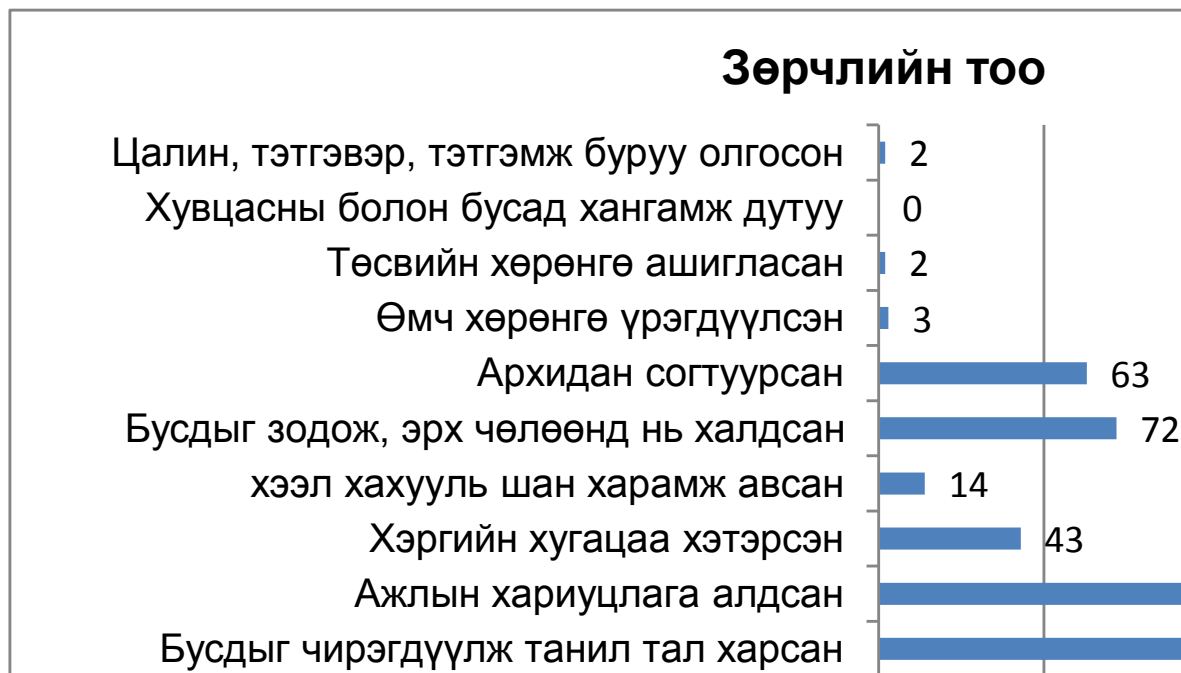
**График 2.6:** Цагдаагийн байгууллагад гаргасан өргөдөл, гомдол, мэдээлэл, хувиар.



- **Алба хаагчтай холбогдох гомдол, мэдээлэл**

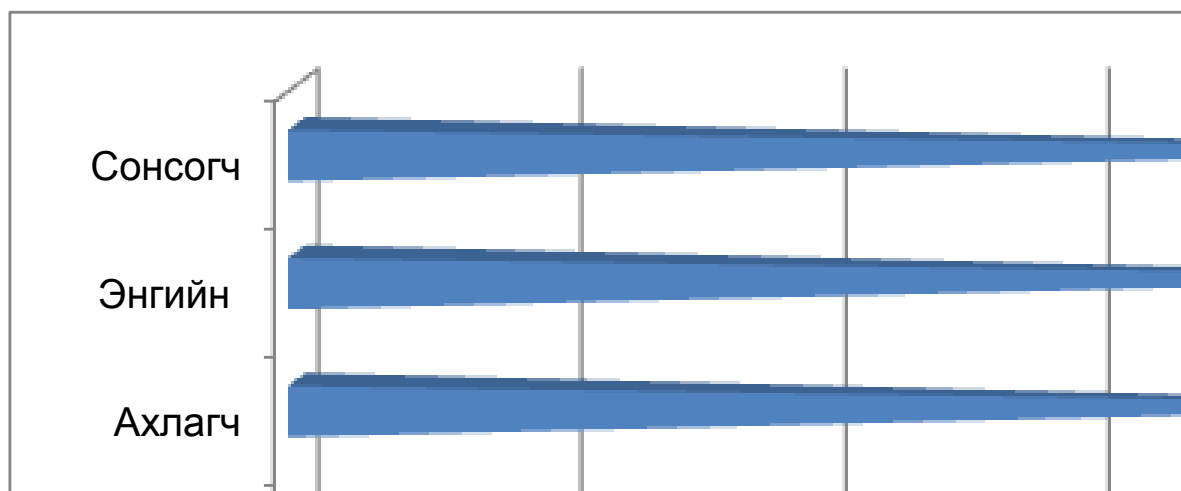
Цагдаагийн алба хаагчтэй өргөдөл гомдлын ихэнх нь цагдаагийн алба хаагчийн харьцааны соёл, ёс зүйн зөрчлийн гомдол байна. Түүнчлэн ЭБШХ болон бусад хууль зөрчих, хүний эрх зөрчих, хэрэг материал дутуу шалгасан, архидан согтуурсан, ажлын хариуцлага алдсан, бусдыг чирэгдүүлж танил тал харсан гэх гомдлууд өндөр хувьтай байна.

**График 2.7:** Цагдаагийн алба хаагчийн гаргасан зөрчил, иргэдийн гомдлоор, тоогоор



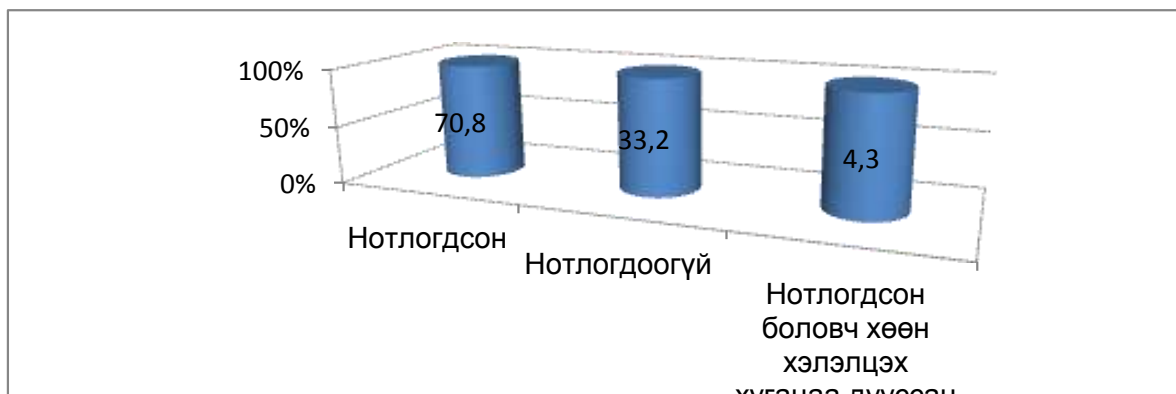
Иргэдийн гомдлоор асуудалд холбогдсон цагдаагийн алба хаагчдын 98.9%-г офицер болон ахлагч нар эзэлж байгаагаас үзвэл цагдаагийн мэргэжлийн ажилтнуудын зүгээс зөрчил их гаргаж байгаа нь анхаарал татаж байна.

**График 2.8:** Холбогдогч цагдаагийн алба хаагчид, хувиар.



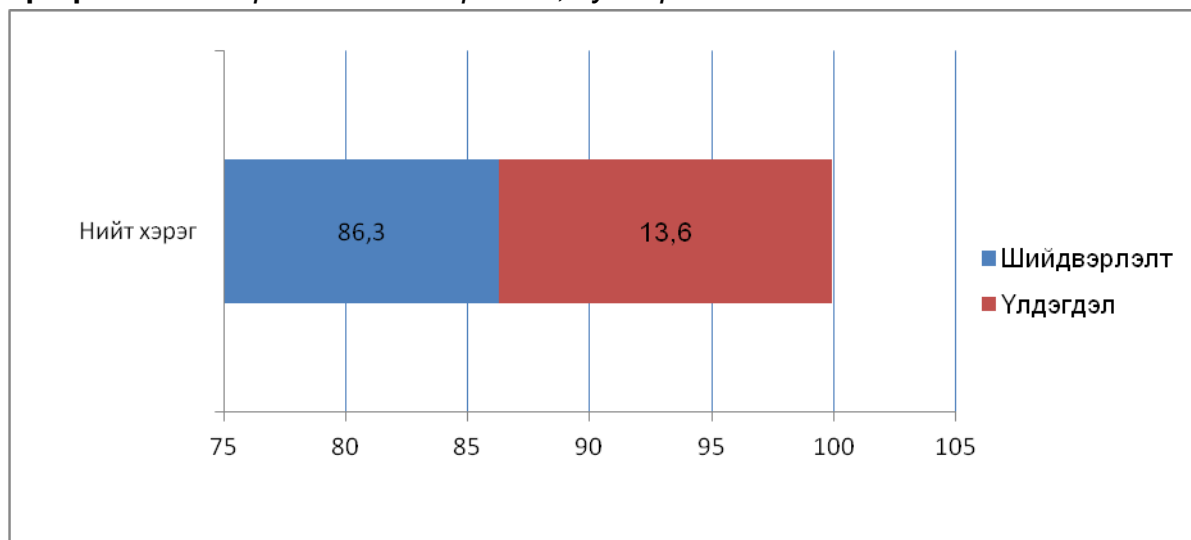
Эдгээр гомдол, мэдээллийг шалгаж үзэхэд, цагдаагийн ажилтантай холбоотой ирүүлсэн 4 гомдол тутмын нэг нь л нотлогдохгүй, үлдэх 3 гомдол нь нотлогдож байна. Тэгэхээр иргэдийн гомдол, мэдээлэл ерөнхийдөө үнэн байдалд нийцдэг гэж дүгнэж болох юм.

**График 2.9:** Иргэдийг гомдол, мэдээллийн нотлогдсон байдал, хувиар.



ЦБ-аас эдгээр хэргийн 86,3%-г шийдвэрлэж, нийт 672 алба хаагчдад сахилгын арга хэмжээ авчээ. Үүнээс 449 алба хаагчдын цалинг бууруулж, 84-т сануулж, 51 алба хаагчийг халсан байна. Харин 38 алба хаагчид эрүүгийн хэрэг үүсгэхээр шилжүүлсэн байна. Гэвч тухайн тоон мэдээнд яг ямар зөрчилд, ямар төрлийн хариуцлага тооцож буй нь харагдсангүй.

**График 2.10:** Хэргийн шийдвэрлэлт, хувиар.



- **Цагдаагийн байгууллагаас цагдаагийн албан тушаалтанд ирүүлсэн санал, өргөдөл, гомдол**

ЦБ-д 2014 онд 7752 өргөдөл, гомдол, санал иржээ. Үүнээс 7657-г буюу 98 хувийг шийдвэрлэжээ. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгыг дүгнэвэл, ажилд шинээр болон ахин орох, ажлаа өөрчлөх, шилжих, тэтгэвэр тэтгэмж, орон сууц, чөлөө хүсэх зэрэг ахуйн асуудлаа шийдвэрлүүлэх зорилготой байна.

### **БҮЛЭГ 3. ГЭМТ ХЭРЭГТЭЙ ТЭМЦЭХ, НИЙТИЙН ХЭВ ЖУРМЫГ ХАМГААЛАХ, ОЛОН НИЙТИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ ХУУЛИАР ТОГТООСОН ЧИГ ҮҮРГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ**

#### **3.1 Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал**

ЦБ-ын үндсэн чиг үүрэг болох гэмт хэрэгтэй тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх, мөрдөн шалгах зорилгоор хууль сахиулах, үүнтэй холбоотой эрх хэмжээгээ хэрэгжүүлэх, нийтийн хэв журам хамгаалах буюу хуулиар харьяалуулсан хууль тогтоомж, нийтээр дагаж мөрдөх дүрэм журмыг сахиулж, нийтийн хэв журмыг хамгаалах, зөрчлийг шалгах, олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах буюу энэ чиг үүргийн хүрээнд өөрийн эрх хэмжээг хэрэгжүүлж ажиллаж байна. Энэ бүлэгт тус байгууллагын үйлчилгээ явуулж буй орчин нөхцөл болоод чиг үүргийн хэрэгжилтийн хүртээмжтэй, түргэн шуурхай байдлыг тус тус танилцуулна.

##### **3.1.1 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл**

ЦБ-ын үйлчилгээ үзүүлэх боломж, орчин нөхцлийг чанарын судалгааны үр дүнд суурилан шинжиллээ. Судалгааны явцад хэд хэдэн асуудлыг тодруулсны үндсэн дээр дараах дүгнэлтийг хийв.

Цагдаагийн алба хаагчдын ажлын техник хэрэгслийн хангамж муу байдаг талаар иргэд, хамтран ажиллагч байгууллагууд болон цагдаагийн алба хаагчид ярьж байв. Энэ нь ажлын үр дүнд сөргөөр нөлөөлөхөөс гадна алба хаагчдын эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, сэтгэл зүйд хохирол учруулдаг байна. Үйлчилгээ авагч буюу иргэдийн хувьд ч мөн ялгаагүй энэ асуудлууд үүсдэг байна.

“...Хангалтгүй гэж боддог. Жишээ нь замын цагдаа л гэхэд өвлийн хүйтэнд жижигхэн, чихээ гаргасан малгай өмсчихсөн зам дээр зогсож байдаг. Энэ тал дээр бол асуудалтай. Нэг талаар өрөвдөлтэй ч юм шиг...”

“...Хэрэг гарахад бараг маргааш нь ирдэг гэсэн. Энэ нь бас нэг талаараа техник хэрэгсэл дутмагаас болдог байх. Дундаа нэг мотоцикльтай, бензин нь хүрдэггүй, бензиний мөнгө өгдөггүй гэж сонсогдож байсан...”

**Хан-Уул дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Техник хэрэгсэл бүрэн бус. Жишээ нь манай гэрт цагдаа дуудлагаар ирэхдээ гавгүй ирж байсан. Цагдаа ирээд манай нөхрийг авч явах үед нөхөр маань намайг зоддог. Тэр үед цагдаа үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай наад захын хэрэгслээр хангагдаж чаддаггүй юм шиг сэтгэгдэл төрсөн. Зарим цагдаа нар хүч хүрэхгүй согтуу зөрчил гаргагчид хохирогчоо зодуулсаар, арай гэж нэг салгаж авч явдаг...”

**Баян-Өлгий аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Холбооноос өөр юм байдаг юм уу? Тэр нь тэгээд их муу л юм шиг байдаг. Дандаа л скодчихсон харагддаг. Хэцүү л харагддаг. Аймаар труба шиг байн байн дуугараад байдаг. Эвдэрхий л байдаг байх. Цагдаа нар ер нь их эмзэг харагддаг...”

**Дорнод аймаг, үйлчилгээ авч байгаагүй иргэн**

“...Яг үнэнээ хэлэхдээ бол техник хэрэгсэл, зэвсэг бусад хэрэгслийн хангамж угаасаа муу. Ер нь бол зэвсэг хэрэгсэл хангалттай байх ёстой. Тэр зэвсэг хэрэгсэл хангалтгүйгээс болоод цагдаа нар амь насаа алдсан тохиолдол гарсан...”

**Чингэлтэй дүүрэг, Шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

“...Унаа тэрэг бол хангалттай байдаг болсон. Гэхдээ бензин, шатахууны асуудал хэцүү. Бид өөрсдөө хийдэг. Буцааж авдаг зүйл үгүй. Гар утасны нэгж гэж сард 4000 төгрөг өгдөг. Хүрэлцдэггүй. Хоёр өдөрт л дуусна, өрөөний утас гэж зүйл байхгүй. Бид өөрдсөө үлдсэнийг нь хариуцна. Цаасны хангамж байхгүй, принтер хувийнхыг ашиглана...”

**Баянзүрх дүүрэг, Мөрдөн байцаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Хувцас формыг иргэд муулж байсан. Энэ хамгийн сүүлийн үеийн мэдээлэл байгаа. Хүн хүний бодол өөр байгаа. Миний бодлоор хуучин хувцас маань илүү тохиромжтой байсан гэж боддог. Одоо нэг ээлжийн хувцсаа бүтэн жил өмсөж байна. Бас аятайхан байж чадахгүй, гандаж байна. Материал нь ч муу байна...”

**Дорнод аймаг, Мөрдөн байцаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

Мөн ЦБ-д хийгдсэн шинэчлэлтэй холбоотой зарим өөрчлөлтүүдийн талаар алба хаагчид хэлж байв. Жишээлбэл, саатуулах байргүй болсон нь сэжигтнүүдийг түр саатуулах боломжийг хааж, ажлыг хүндрүүлж байгааг хэлж байлаа.

“...Бүх дүүргүүдэд түр саатуулах байр байхгүй болчихсон. Яах ч аргагүй болсон тохиолдолд байцаагч нь өөрөө өрөөндөө аваад хонодог, гэтэл тэр хүн ардаа амьдралтай. Ар гэрт нь авгай хүүхэд нь хүлээгээд л сууж байгаа. Манай нөхөр ч гэсэн байцаагч нэг албанд ажилладаг тулдаа л ойлгож байна. Юун хүн юм? Аваад л хонохоос. Тэгээд л гэртээ очоод охиндоо эсвэл хүүдээ аав нь өнөөдөр ирэхгүй гэж байна гээд л хонож байна...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Мэдээлэл хүлээн авагчтай хийсэн ярилцлагаас**

Техникийн шинэчлэл хийгдэхгүй байсны улмаас хоцрогдож хэргийн илрүүлэлт, үйл явцыг удаашруулж буйг ярилцлагын явцад нилээд хөндөж байв. ЦБ-ын үйлчилгээний чанарт нөлөөлж буй эдгээр асуудлуудыг дотор нь ажиллаж буй алба хаагчдаас гадна шүүгч, прокурорууд мөн хэлж байлаа.

Тэдний зүгээс үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга хэмжээний хувьд эдгээр бэрхшээлүүдэд анхаарал хандуулж, шийдвэрлэх хэрэгтэй гэж үзэж байв.

“...Хэргийн газрын үзлэг бол алтан толь гэж. Хэргийн газрын үзлэг хийж байгаа хүн маш өндөр түвшний хүн байх ёстой. Гүйлгээ ухаантай, тэрүүхэн хооронд хэдэн хувилбараар боддог хүн жижүүрийн мөрдөн байцаагч байх хэрэгтэй. Манай тэр шинжилгээний байгууллагын гарын хээ авдаг юм, шинжилгээний төхөөрөмж, машин тэрэг бүгд хоцрогдсон, 70 оны 60 оны 80 оны тоног төхөөрөмжтэй яваад байгаа...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Хэрэг бүртгэгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

“...Үйлчилгээнд тулгарч буй бэрхшээл гэвэл эдийн засаг талаасаа асуудал байна. Албанаас тавьж өгч байгаа юм нь хэдий чинээ хангалттай байна тэр хэрээр л иргэддээ үйлчлэх ёстой. Бензин тос, машин тэрэгнээсээ авахуулаад л янз бүрийн байдлаар доголдолгүй, цаг хугацаандаа шатахуун бүх юм нь олгогдоод явж байвал болно...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас**

Алба хаагчдын зүгээс иргэдтэй харилцахад бэрхшээл үүсдэг гэж байлаа. Тухайлбал үл хүндэтгэх байдлаар харьцаж, тавьсан шаардлагыг биелүүлэхгүй байх, "цагдаа надад үйлчлэх ёстой, миний өгсөн татвараар цалинжиж байгаа, тиймээс би энэ цагдаатай яаж ч харьцсан болно" гэсэн байдлаар харьцдаг гэж байв.

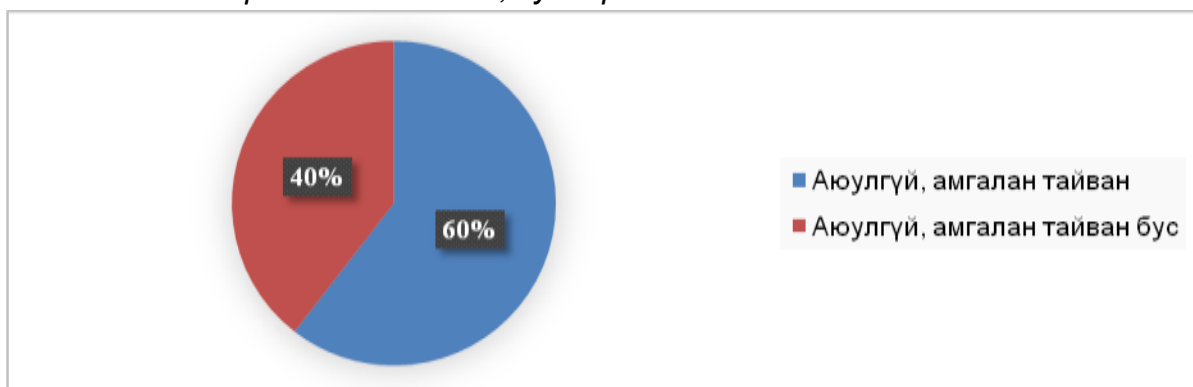
### **3.1.2 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал**

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг иргэдийн үзэл бодол, хандлага, мэдлэгт тулгуурлан судлав. Үүний тулд иргэдээс оршин сууж буй газраа хэр аюулгүй, амгалан тайван гэж үзэж байгаа, цагдаагийн харьяалагдах хэлтэс нэгжээ мэддэг эсэх, цагдаагийн эргүүлийн хяналт тухайн нутаг дэвсгэрт тавигддаг эсэх, ЦБ-д хандах сонирхол, итгэл үнэмшил байгаа эсэхийг тодруулах байдлаар судлав.

Иргэдийн 60% нь өөрийн амьдарч буй нутаг дэвсгэрээ аюулгүй амгалан тайван байдаг гэж нь үзсэн бол 40% нь үгүй гэж хариулсан байна.

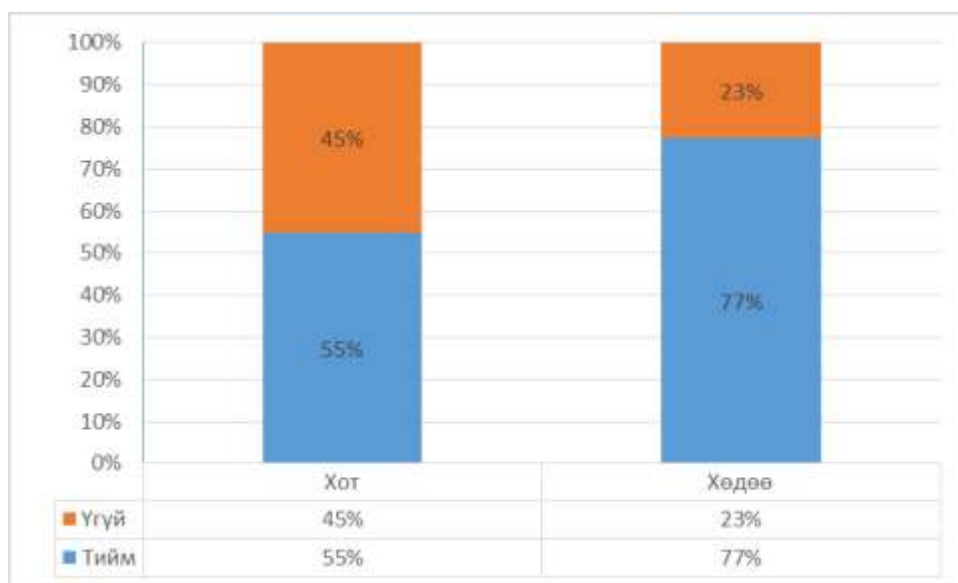


**График 3.1.** Иргэдийн хувьд аюулгүй, амгалан тайван амьдрах нөхцөл боломжоо тодорхойлсон байдал, хувиар



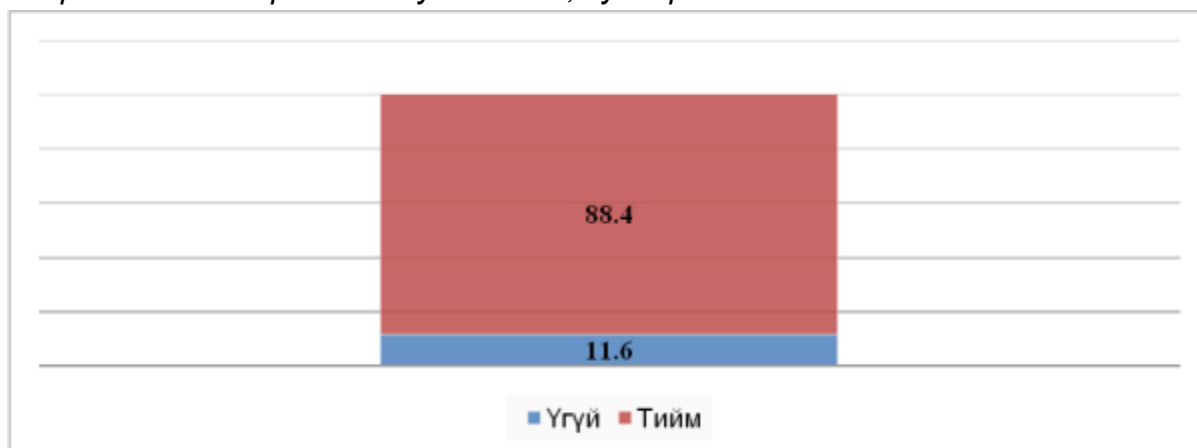
Энэ асуудлаар иргэдийг хот ба орон нутгийн гэж ангилбал, орон нутгийн иргэдийн 77 % нь амьдарч буй орчноо “аюулгүй, амгалан тайван” гэж үзсэн бол хотын иргэдийн тал нь буюу 55 % нь “аюулгүй, амгалан тайван” гэж хариулсан байна. Асуулгад оролцсон иргэдийн таван хүн тутмын хоёр нь “аюулгүй, амгалан тайван бус” гэж үзсэн юм.

**График 3.2.** Иргэдийн хувьд аюулгүй, амгалан тайван амьдрах нөхцөл боломжоо тодорхойлсон байдал, хот ба хөдөөгөөр, хувиар



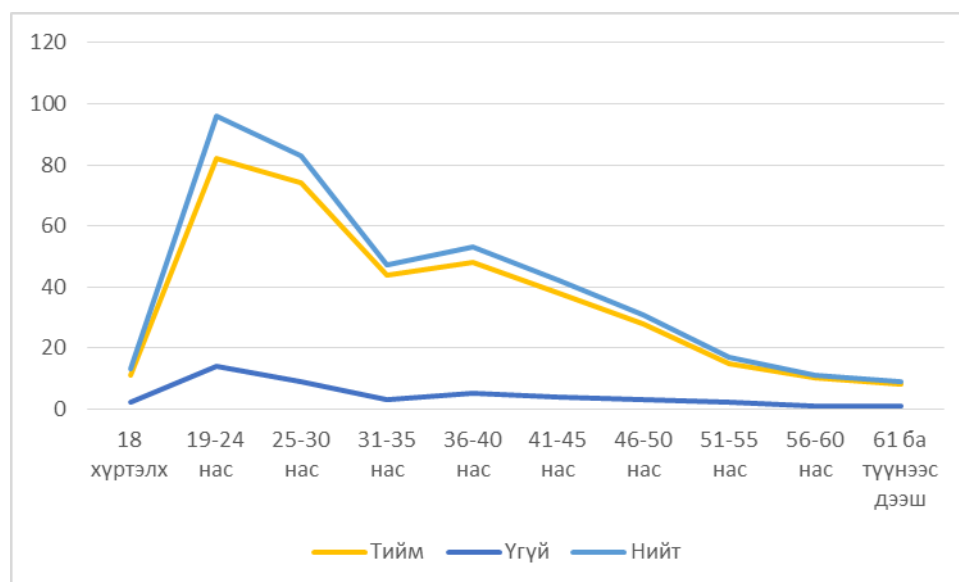
Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 88% нь өөрийн харьяа нутаг дэвсгэрийн ЦБ хаана байрладаг болохыг “мэддэг” гэж хариулсан бол 12% нь харьяалагдах цагдаагийн хэлтэс нэгжээ хаана байдгийг “мэдэхгүй” гэж хариулсан байна. Энэ нь иргэд өөрийн нутаг дэвсгэрийн цагдаагийн байгууллагын талаар тодорхой түвшний мэдлэгтэй бөгөөд харьцангуй аюулгүй гэж үздэг болохыг илэрхийлж байна.

**График 3.3.** Иргэдийн хувьд харьяалагдах цагдаагийн хэлтэс, нэгжийн байршлын талаар мэдэж буй байдал, хувиар



Судалгаанд оролцогчдын 45% нь 19-31 хүртэлх насны иргэд байсан бөгөөд тэдний 87,2% нь тийм гэж хариулсан бол, 19 хүртэлх насны иргэдийн 85% нь, 31-50 насны иргэдийн 91.3% нь, ялангуяа 31-35 насны иргэдийн 94% нь тийм гэж хариулжээ. Энэ нь иргэдийн ЦБ-ын үйл ажиллагааны талаар мэдвэл зохих хамгийн энгийн мэдээлэл болохын хувьд тус байгууллага өөрийн үйл ажиллагааг сурагчид болон оюутнуудад хандан таниулах тал дээр анхаарах хэрэгтэй болох нь харагдаж байна.

**График 3.4.** Иргэдийн хувьд харьяалагдах цагдаагийн хэлтэс, нэгжийн байршлын талаар мэдэж буй байдал, насны хувьд, тоогоор



Чанарын судалгааны үр дүнгээс харвал иргэд өөрсдийн амьдарч буй нутаг дэвсгэрийн байршил, онцлогоос амгалан тайван, аюулгүй эсэх нь хамаарна гэж хариулж байсан. Тухайлбал хүн ам ихээр төвлөрсөн газар буюу хот суурин газарт оюутнууд их цугладаг, баар цэнгээний газартай ойр амьдарч

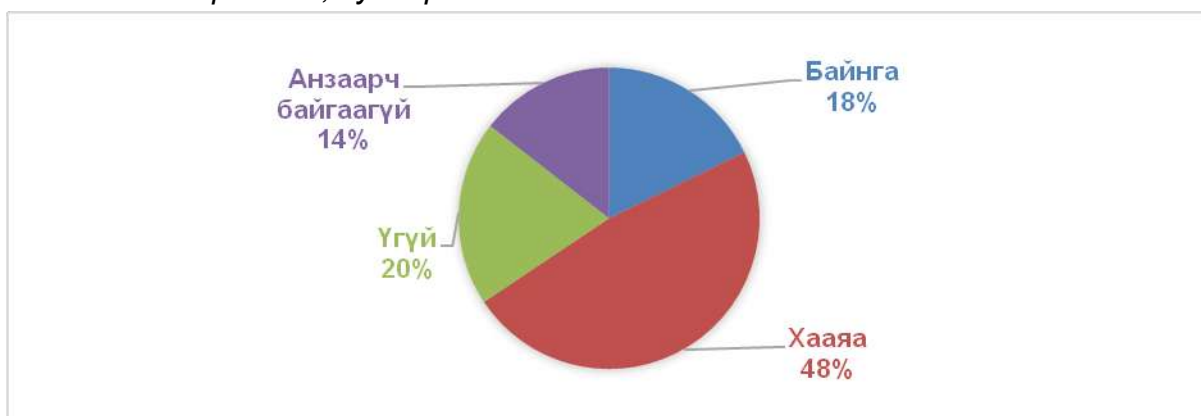
буй иргэдийн хувьд архидаг согтуурахтай холбоотой асуудлууд чамгүй их гардаг гэж үзэж байв.

“...Хорооны цагдаагийн газрын байрыг мэднэ, ямар цагдаа ажилладаг болохыг мэдэхгүй. Миний амьдарч буй газар тийм ч амгалан тайван биш. Батлан хамгаалах их сургуулийн ойр орчим болохоор оюутнууд их байдаг. Энэ хавийн байрнуудад ч оюутнууд байр түрээсэлж амьдардаг. Энэ хавиар архидаг согтуурах, зодоон нүдээн гарах тохиолдол их. Цагдаа ирээд байгаа юм харагддаггүй. Бас машины эд анги, дугуй, толь хулгайлах явдал энгийн үзэгдэл. Үүрээр 3-4 цагийн үед л хулгайлж харагддаг. Залгаж дуудлага өгч байгаагүй. Нэмэргүй угаасаа. Байнга ийм хэрэг гардгийг цагдаа нар мэднэ. Хийж байгаа юм лав алга...”

### Баянзүрх дүүрэг, үйлчилгээ авч байгаагүй иргэн

Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааны нэг, бодитой ажил болох эргүүлийн цагдаагийн хяналтаар дамжуулан гэмт хэргээс сэргийлэх талаар хэр сайн ажиллаж байгааг үнэлэх зорилгоор эргүүлийн цагдаагийн хяналт хэр зэрэг тавигддаг болохыг асуухад иргэдийн 66% нь байнга буюу хааяа эргүүлийн цагдаа явж харагддаг, 14% нь эргүүлийн цагдаа явдаг эсэхийг анзаарч байгаагүй, 20% буюу 5 хүн тутмын нэг нь эргүүлийн цагдаа явдаггүй гэж хариулжээ. Эндээс харвал багхорооны нутаг дэвсгэрт гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, хяналт тавих үүрэгтэй эргүүлийн цагдаа чиг үүргийн хүрээний үйлчилгээгээ хангалттай сайн биелүүлэхгүй байгааг График 3.3-р харуулсан үр дүн илэрхийлж байна.

**График 3.5.** Эргүүлийн цагдаагийн үйл ажиллагаа буюу эргүүл хийгдэж буй давтамжийн үнэлгээ, хувиар



Эргүүлийн цагдаа бага явж байгаа талаарх цагдаагийн алба хаагчдын тайлбараас үзвэл бодит байдал дээр эргүүлийн цагдаагийн орон тоо болоод машин техникийн хүрэлцээ муу байгаатай холбоотой байдаг байна.

“...Иргэдийн хамгийн их хүсдэг зүйл бол цагдаа нүдэнд нь харагдаад, эргүүл хийгээд, эрх ашгийг нь хамгаалаад явж байгаасай гэж хүсдэг. Нийт 11 эргүүлийн цагдаатай боловч нөхцөл байдлаас шалтгаалаад байнга гарч байгаа эргүүл нь 4-5 байна. Эргүүл явган яваад 100 гаруй мянган хүн амд үйлчилж байна. 2 эргүүлийн машин 24 цаг ажилладаг, голдуу дуудлагад яваад л таардаг...”

**Хан-Уул дүүрэг, Хэв журмын цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

Тухайн иргэний оршин сууж буй нутаг дэвсгэрийн алслагдмал байдлаас ихээхэн хамааралтайгаар эргүүлийн цагдаагийн үйлчилгээ хүрдэг байна. Ялангуяа хөдөө орон нутгийн хувьд бүр ч хүндрэлтэй байгааг тэдэнтэй хийсэн ярилцлага харуулсан билээ.

“... Манай хэсгийн нутаг дэвсгэр харанхуй, гэрэлтүүлэггүй, явган хүний зам байхгүй. Гэртээ хүрэх зам бол аюултай. Энд нүүж ирээд 4 сар болж байна. Энэ хугацаанд нэг ч удаа цагдаагийн машин, цагдаатай таараагүй...”

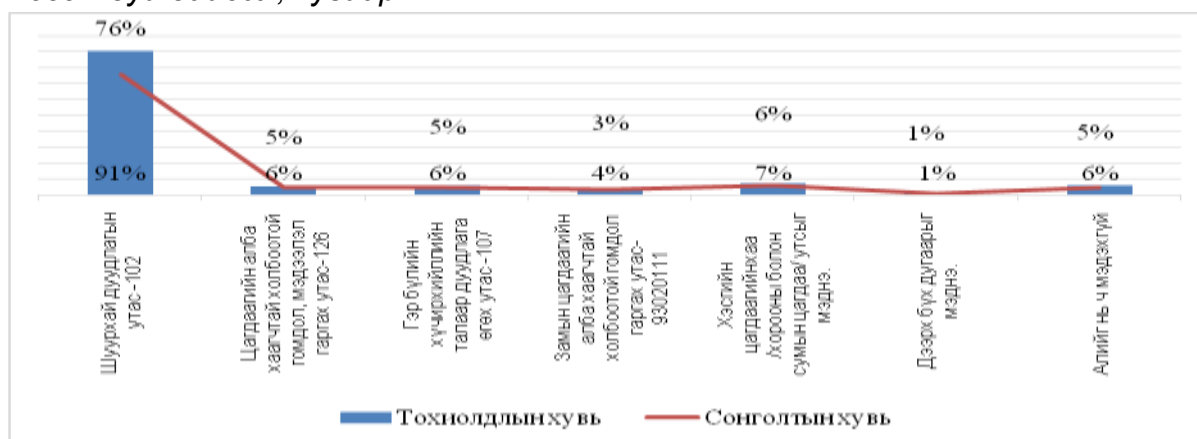
**Баянзүрх дүүрэг, үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Гэр бүлийн хүчирхийллийн шинжтэй гэмт хэрэг, зөрчилд ийм асуудал байдаг. Ер нь бол алслагдсан байдал үүнд ихээр нөлөөлж байгаа юм. Хөдөө уулын мухарт амьдардаг малчид, айл өрхүүдийн дунд ийм төрлийн гэмт хэрэг үйлдэгдсэнийг мэдэгдэхгүй хугацаа алдах, гэр бүлийн хүрээнд нууж хаах тохиолдлууд байдаг...”

**Баян-Өлгий аймаг, Прокурортой хийсэн ярилцлагаас**

Иргэдээс ЦБ-д хандах нэн тэргүүний арга болох тусгай дугаарын утасны талаар мэдээлэлтэй байдаг эсэхийг тодруулахад цагдаагийн шуурхай дуудлагын утасны дугааруудаас иргэдийн хамгийн сайн мэддэг дугаар 102 дугаар болж байгаа нь судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 91% нь тус дугаарыг мэдэж байгаагаар тайлбарлагдана. Хэсгийн цагдаа (хорооны болон сумын цагдаа)-гийн утасны дугаарыг мэддэг гэж 7% нь хариулжээ. Харин аль ч дугаарыг мэдэхгүй гэж 6% нь хариулсан нь иргэд энэхүү байгууллагын талаар нэн түрүүнд мэдвэл зохих зүйлсээ сайн мэдэхгүй байгаа тохиолдол байгааг харуулж байна. Мөн иргэдийн мэдвэл зохих гэр бүлийн хүчирхийллийн талаар дуудлага өгөх утас, цагдаагийн болон замын цагдаагийн алба хаагчидтай холбоотой гомдол, мэдээлэл гаргах утсыг судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн дөнгөж 4-6 орчим хувь нь л мэдэж байна. Эдгээр дугаарууд 2014 оноос эхлэн ашиглалтанд орсон нь иргэдийн дунд бүрэн гүйцэт тархаж, мэдээлэгдэж амжаагүйтэй холбоотой гэж үзэж байна. Иймд иргэдэд шинээр ашиглаж эхэлсэн тусгай дугааруудыг сурталчлах, ямар асуудлаар холбогдох боломжтойг таниулах шаардлагатай байна.

**График 3.6. Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын тусгай дугааруудын талаар мэдэж буй байдал, хувиар**



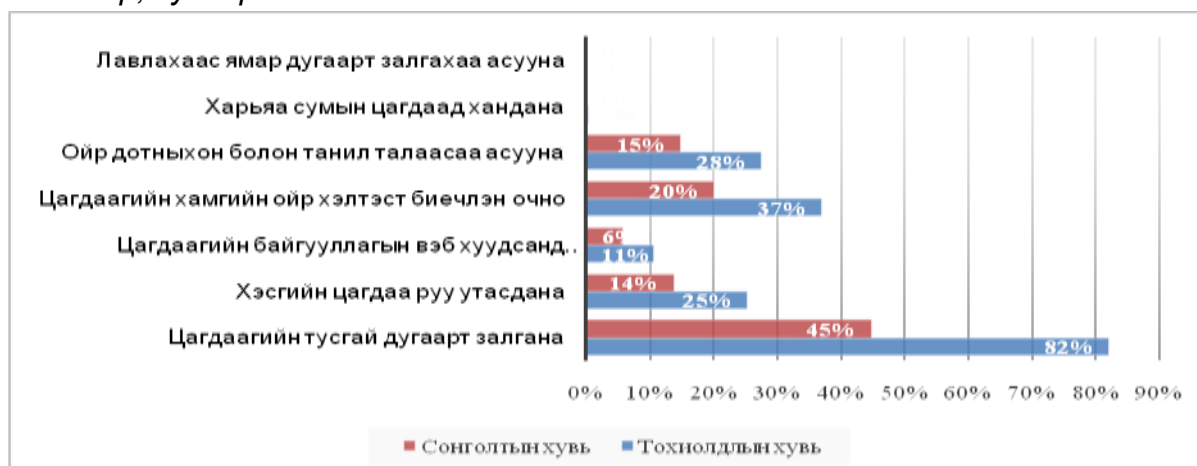
“...Одоо 102 дугаар нь найман шугамаар дуудлага хүлээн авдаг болсон байна. Өмнөх жилүүдэд 1 шугамаар авдаг байсан, өнгөрсөн жил 4 шугамаар авдаг байсан, энэ жилээс 8 шугамаар дуудлага авч бага зэрэг хүлээлгэнэ, гэхдээ хамгийн гол нь хүлээлгийн горимд байлгадаг болсон. Дуудлага хүлээн аваад шивж байхад манайд дуудлага шууд орж ирж байдаг...”

**Чингэлтэй дүүрэг, Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас**

ЦБ-д хандах шаардлага тулгарсан тохиолдолд иргэдийн 59% нь цагдаагийн дугаар руу залгана, 20% нь цагдаагийн өөрт хамгийн ойр хэсэгт биеэр очно гэсэн хариулт өгчээ. Иргэдийн зүгээс цагдаад итгэх итгэл, ЦБ-аас тусламж хүсэх сонирхол өндөр байна.

Мөн 6% нь ЦБ-ын албан ёсны вэб хуудсанд нэвтэрнэ гэсэн бол 15 % нь ойр дотны хүмүүс болоод танил талаасаа тусламж хүснэ гэж хариулсан нь таван хүн тутмын нэг нь цагдаад хандах шаардлагагүй гэж үзэж байгааг харуулж байна.

**График 3.7. Цагдаад хандах шаардлага тулгарсан үед иргэдийн гаргах шийдвэр, хувиар**



Хөдөө орон нутгийн иргэдийн хувьд өөрийн орон нутгийн шуурхай дуудлагын утасны дугаараа мэдэхгүй байх хандлагатай байна. Орон нутгийн тусгай дугаар нь урдаа тухайн бүс нутгийн угтвар кодыг оруулж байж холбогддог болохыг мэдэхгүй иргэд цөөнгүй байна. Энэ нь цагдаад хандах арга замын талаарх мэдээллийг иргэдэд хүргэх шаардлагатай байгааг харуулж байна.

“...Хүмүүс бол 102-ыг мэддэг. Гэхдээ манай орон нутагт 7058-102 гэж залгадаг. Хүмүүс шууд 102 руу залгаад, хотын утас руу нь залгачихсан байна билээ гэж ярьж байсан удаа байгаа. Тэгэхээр тэр мэдээллийг сайн мэдээлээгүй л байна гэж боддог. Би цагдаагийн хэсгийн төлөөлөгчийн байрлалыг мэднэ. Утсыг нь бол мэдэхгүй...”

**Дорнод аймаг, Өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

ЦБ-д хандах эсэх нь тухайн үүссэн нөхцөл байдлаас ихээхэн хамааралтай гэдгийг иргэдтэй хийсэн ярилцлагын дүн тодорхой харуулсан. Үр нөлөө багатай, ноцтой биш гэж үзсэн хэргүүд болон сүрдүүлэг заналхийлэлд өртсөн тохиолдолд ЦБ-д хандахгүй байх хандлагатай байдаг байна. Энэ нь иргэдийн цагдаатай холбогдсоноор төвөг чирэгдэл ихтэй байдаг, хэрэгтэнтэй харьцаж байгаа мэт харьцаж, хүнд суртал үзүүлдэг, цагдаа хэргийг нь шийдвэрлэж өгч чадахгүй гэж боддог болоод тухайн хохирогч эсвэл гэрч болсон иргэний аюулгүй байдлыг ЦБ хангаж чадахгүй гэх зэргээр хандаж байгаатай нь холбоотой байна.

“...Нэгт монгол хүн гэмт хэрэгт ямар нэг байдлаар холбогдож, гэрч энэ тэр болох дургүй, хоёрт цагдаад очоод мэдээлэл өглөө гэхэд ижилхэн гэмт хэрэгтэн юм шиг хандаж, хүнд суртал дарамт үзүүлж, төвөг чирэгдэл учруулдаг. "Хүлээж бай, сууж бай" гэх мэт. Өөрийг нь бас чандлан хамгаалах, нууцлах хэрэгтэй. Тийм эрх зүйн мэдлэг муутай байдаг юмуу, жоохон онгиороо хүмүүс байдаг...”

**Хан-Уул дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Цагдаад мэдэгдэхгүй байх явдал нь бидний дунд бүр жирийн үзэгдэл болсон гэж бодож байна. Цагдаад мэдэгдсэнээр хичнээн өдөр очиж тэр хүмүүстэй уулзана бас мэдүүлэг өгнө, ажил төрөл цалгарддаг, тэгээд эцсийн эцэст үр бүтээлтэй юм болдоггүй учраас иргэд хандах нь бага байдаг гэж бодож байна.....”

**Чингэлтэй дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

Мөн ЦБ-д хандвал зохих хэрэг мөн эсэхийг мэддэггүй учраас цагдаад ханддаггүй тохиолдлууд гардаг байна. Өөрөөр хэлбэл иргэдийн цагдаагийн байгууллагын чиг үүргийн талаар мэдлэг, мэдээлэл байдаггүй учраас үүссэн нөхцөл байдлаа цагдаад мэдэгдэхүйц асуудал мөн эсэхийг мэддэггүй гэжээ.

Үүнээс гадна цагдаагийн алба хаагчдын зүгээс тухайн хэргийг нь чухалчилж үзэхгүй, тоомжиргүй байдал гаргаж байгаа нь иргэдэд цагдаад хандаад нэмэргүй, асуудлаа шийдвэрлүүлж чадахгүй гэсэн бодлыг төрүүлдэг байна.

“...Миний хувьд зарим жижиг хэргийг заавал цагдаад мэдэгдэх албагүй гэж боддог. Цагдаа нар ямар хэргийг заавал цагдаад мэдэгдэх талаар иргэдэд мэдээлэл өгөхгүй байна. Үүнээс болоод иргэд зарим хэргийг цагдаад мэдэгдэх шаардлагагүй гэж боддог. Жишээ нь зодооныг тэр бүр миний таних хүмүүс цагдаад мэдэгддэггүй...”

**Баян-Өлгий аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Гэмт хэргийнхээ талаар арга хэмжээ авдаггүй юм чинь. Тэрийг мэдээллэх шаардлагагүй болчихоод байгаа. Одоо яах ч аргагүй томоохон хүн амины хэргүүдэд бол мэдээллэж л байгаа л даа. Ер нь бол гэмт хэргийн шинжтэй жижиг сажиг асуудлыг авахгүй байгаа юм чинь. Шууд л урдаас авахгүй шинжтэй тиймэрхүү харилцаа үүсгэж байгаа шүү дээ...”

**Чингэлтэй дүүрэг, Прокурор**

Эдгээрийг нэгтгэн дүгнэвэл дараах дүгнэлтийг хийж болохоор байна. Судалгаанд хот ба хөдөөгийн иргэдийг хамруулан судалсан ба хотын иргэдтэй харьцуулахад хөдөөгийн иргэд харьцангуй тайван амгалан нөхцөлд амьдарч байна гэж үзэж байв. Мөн иргэдийн дийлэнх нь цагдаад хандах хэрэгцээ тулгарсан үед нэн түрүүнд ЦБ-д хандана гэж хариулсан ба шуурхай утасны дугаар болон биечлэн хандана гэжээ. Энэ нь нэг талаар иргэдийн ЦБ-д итгэх итгэлийг илэрхийлж байгаа юм. Тус байгууллагын талаар 18 ба түүнээс доошх насны иргэд харьцангуй бага мэдээлэлтэй байдаг болох нь харагдсан. Энэ бүлгийн иргэдэд мэдээлэх, сурталчлах үйл ажиллагааг илүү түлхүү явуулбал үр дүнтэй юм.

### **3.1.3 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний түргэн, шуурхай байдал**

ЦБ-ын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх зорилгоор үйлчилгээ авсан иргэдээс үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал болоод хэрэг шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийлээ.

Асуулга судалгаанд хамрагдсан нийслэлийн ба орон нутгийн иргэдээс ЦБ-тай холбогдож байсан эсэхийг тодруулахад 50,2% нь үйлчлүүлж байгаагүй бол үлдсэн 49,8% нь үйлчлүүлж байжээ. Эдгээр үйлчлүүлж байсан оролцогчдын хувьд 24% орчим нь буюу 4 хүн тутмын нэг нь хоёр ба түүнээс дээш удаа ЦБ-аар үйлчлүүлсэн байлаа.

**График 3.8.** Судалгаанд оролцогчдын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан талаарх мэдээлэл, хувиар



ЦБ-аар үйлчлүүлж байсан иргэдийн 36.7% нь зам тээврийн асуудлаар буюу хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай хууль зөрчсөнөөс бусдын бие махбодийг гэмтээх, их хэмжээний хохирол учруулах, хүний амь нас хөнөөх, замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчих буюу гэрэл дохио зөрчих, эргэх ёсгүй газар эргэх, хамгаалалтын бүс хэрэглээгүй, зөвшөөрөлгүй газар тээврийн хэрэгслээ байрлуулах, мөн дугаарын хязгаарлалт зөрчих, жолооны үнэмлэх шинээр эсвэл дахин авах, жолоочийн хураагдсан үнэмлэхний лавлагаа авах зэргээр ЦБ-тай холбогдсон байна. Бусад холбогдсон хэргийн хувьд 17.2% нь хулгай болон залилан, бусдын биед хөнгөн, хүнд, хүндэвтэр гэмтэл учруулсан болон танхайрсан хэргээр 15.6 %, албадан эрүүлжүүлэх асуудлаар 8.2 %, 7.4 % нь дээрмийн болон булаалтын хэргээр байна. Эдгээр хэргүүд нь улсын хэмжээнд өндөр бүртгэгддэг гэмт хэргийн төрөл юм. Онц ноцтой гэмт хэргээр 3.1%, бусад нь буюу захиргааны зөрчил, албан ажил зэргээр цагдаатай холбогдсон хүмүүс 11.8%-ийг эзэлж байна.

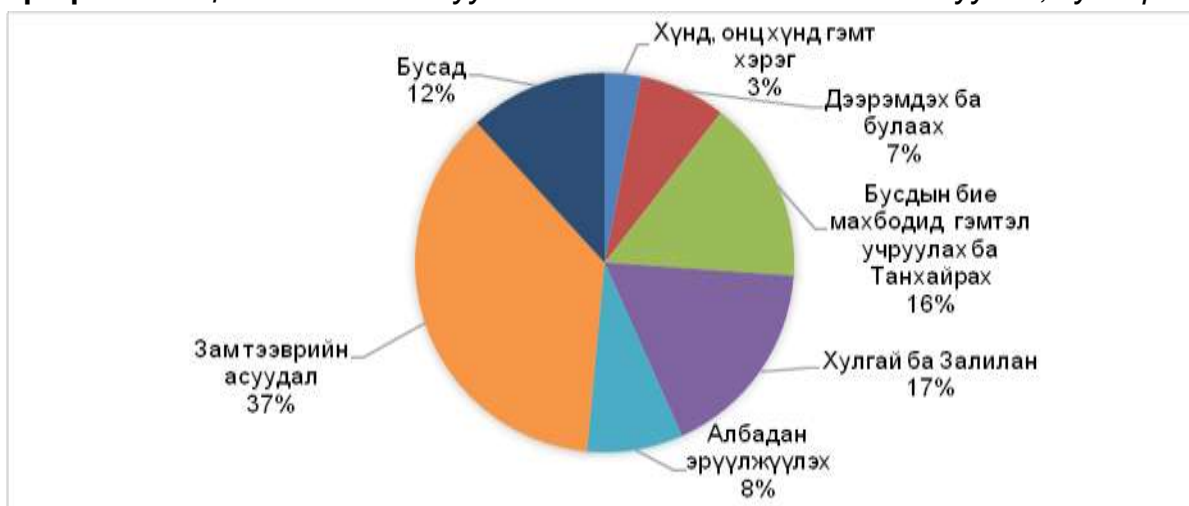
**Хүснэгт 3.1.** Цагдаагийн байгууллагатай холбогдох болсон шалтгаан, хувиар

№	Шалтгаан	Хувь
1	Хүнд, онц хүнд гэмт хэрэг	3.1%
2	Хулгайлах гэмт хэрэг	12.1%
3	Дээрэмдэх, булаах гэмт хэрэг	7.4%
4	Бусдын бие махбодид хөнгөн, хүндэвтэр, хүнд гэмтэл учруулах	9.4%
5	Танхайрах	6.2%
6	Залилан мэхлэх	5.1%
7	Байгаль хамгаалах журмын эсрэг гэмт хэрэг	1.2%
8	Захиргааны зөрчил	6.6%
9	Албадан эрүүлжүүлэх	8.2%



10	Албадан саатуулах, баривчлах	.8%
11	Зам тээврийн осол	10.2%
12	Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчих	14.1%
13	Дугаарын хязгаарлалт зөрчих	3.1%
14	Жолооны үнэмлэх шинээр болон дахин авах	6.6%
15	Лавлагаа авах	2.7%

**График 3.9. Цагдаагийн байгууллагатай холбогдох болсон асуудал, хувиар**



**Хүснэгт 3.2. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон байр суурь, хувиар**

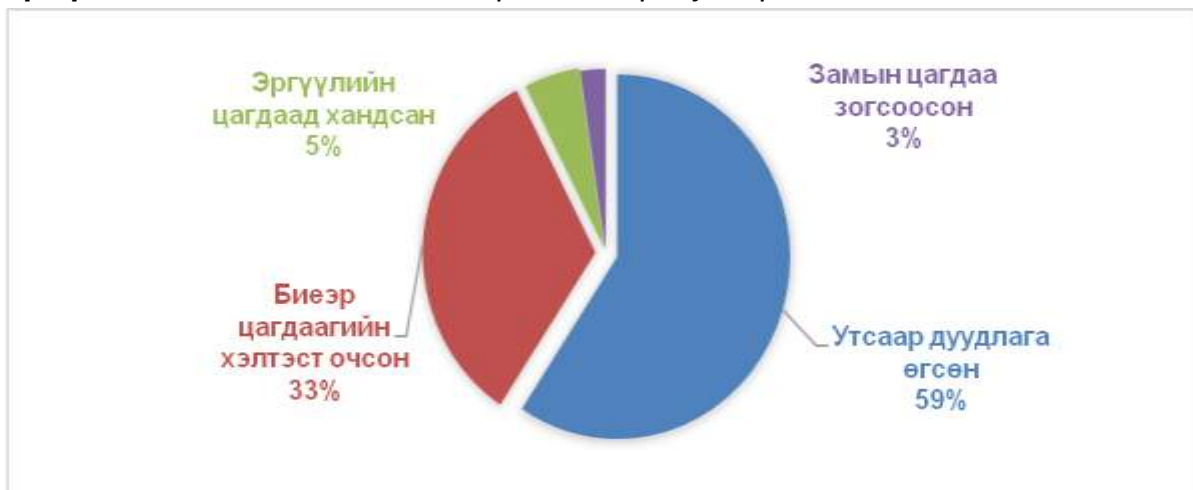
№	Байр суурь	Сонголтын хувь
1	Хохирогч	44.3%
2	Гэрч	13.2%
3	Сэжигтэн	10.8%
4	Яллагдагч	0.9%
5	Батлан даагч	4.2%
6	Итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч	2.4%
7	Албадан эрүүлжүүлэгдэгч	5.7%
8	Захиргааны зөрчил гаргагч	15.6%
9	Орчуулагч	2.4%
10	Албан ажлаар	0.5%

Судалгаанд хамрагдсан ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 44.3% нь хохирогчийн байр сууринаас холбогдсон нь хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна.

Иргэдээс ЦБ-тай хэрхэн холбоо барьсан талаар тодруулбал 88.7% нь өөрөө цагдаад хандсан, 11.3% нь ЦБ-аас өөртэй нь холбогдсон байна. Цагдаад өөрөө эхэлж хандсан иргэдийг цагдаатай холбогдсон арга хэлбэрээр нь харуулахад 59% нь цагдаад утсаар дуудлага өгсөн, 33% нь биечлэн ЦБ-д очиж мэдэгдсэн гэж хариулсан нь хамгийн өндөр давтамжтай илэрчээ. Мөн цагдаад

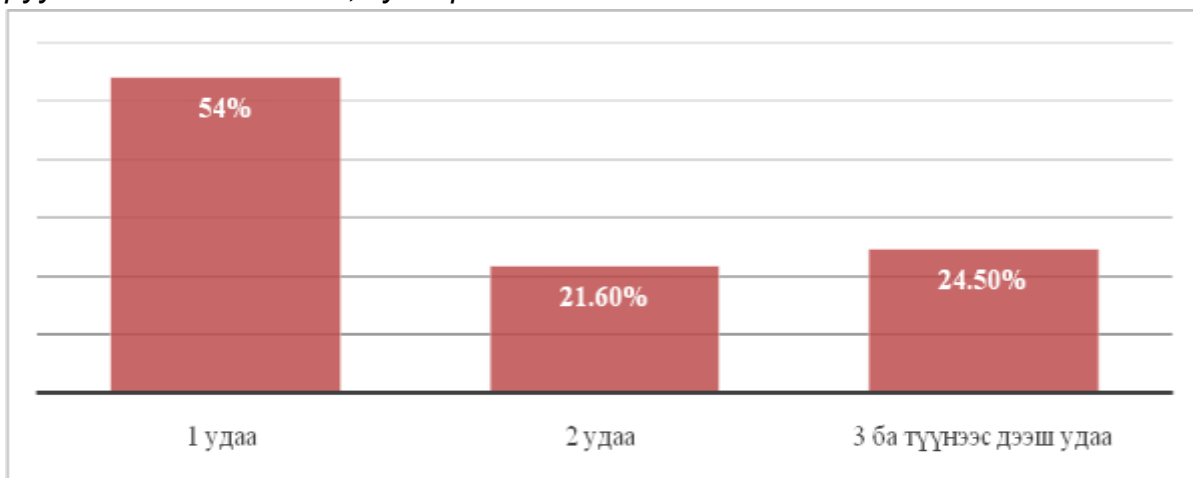
өөрөө хандсан иргэдийн ердөө 5% нь эргүүлийн цагдаад хандсан байгаа нь хэрэгцээтэй үед эргүүлийн цагдаа таарах магадлал бага, ялангуяа хүн амын нягтаршил ихтэй хороодын хувьд эргүүлийн цагдаа хүрэлцээгүй байгаа явдал нь иргэд анхан шатны нэгжид үйлчилгээ авах боломжийг багасгаж байгааг харуулж байна.

**График 3.10. Цагдаад хандсан арга хэлбэр, хувиар**



Утсаар дуудлага өгсөн иргэдийн хувьд цагдаагийн шуурхай утасны дугаар руу 54 % нь нэг удаа , 21.6% нь хоёр удаа, 24.4 % гурав ба түүнээс олон удаа залгаж байж дуудлага өгсөн байна. Өөрөөр хэлбэл шуурхай утас руу залгасан иргэдийн талаас илүү хувь нь нэг удаа залгаад дуудлага өгч байсан бол 46% нь хоёр ба түүнээс олон удаа залгах шаардлага гарчээ. Эндээс харвал тусгай утас, операторын тоогоо нэмэгдүүлж иргэдийн мэдээллийн мөрөөр шуурхай ажиллах хэрэгцээ байсаар байгааг харуулж байна.

**График 3.11. Шуурхай утсанд холбогдож дуудлага өгөхийн тулд тус дугаар руу залгасан давтамж, хувиар.**



Хоёр ба түүнээс дээш удаа залгах болсон гол шалтгааныг тухайн үед шугам чөлөөгүй байсан, шугам чөлөөтэй хэдий ч дуудлаганд хариулахгүй байсан гэж 68% нь хариулсан байна. Энэ нь нэг талаараа шуурхай дуудлагын

утасны хүчин чадлыг сайжруулж, операторуудын тоог нэмэх хэрэгтэй болохыг харуулж байна.

Харин загнасан эсвэл тодорхой хариулт өгөөгүйгээс хангалттай хариултаа авч чадаагүйн улмаас олон дахин залгасан гэж 23% нь үзсэн нь бага хувь биш бөгөөд оператор болон иргэн хоорондын харилцаанд тулгарч буй нэлээд шүүмжлэл дагуулсан асуудал хэвээр байгааг харуулсаар байна. Энэ асуудлыг иргэдийн зүгээс нилээд их шүүмжилж байгаа ба цагдаагийн алба хаагчдын ёс зүй, харилцааны чадварыг сайжруулах зайлшгүй шаардлагатай байгааг анхааруулж байсан.

“...Зун 6 сард дуудлага өгөхөд хурдан ирсэн. Бараг 2 минутын дотор. Гэхдээ энэ нь тухайн хэрэг болсон газар цагдаагийн хэлтэстэй ойрхон, мөн хамт явж байсан хүн минь өөрөө цагдаа. Тэгээд өөрийнхөө нэр ус, цолыг хэлээд “хүнд зодуулчихлаа” гэж дуудлага өгсөнтэй холбоотой байж магад. Яагаад ингэж бодсон гэхээр, 2 жилийн өмнө дуудлага өгч байхад, цагдаагийн хэлтэс бас ойрхон байсан мөртлөө бараг 30-40 минутын дараа ирж байсан. Хэдий цагдаа хурдан ирсэн ч, цагдаагийн хэлтэст очоод өргөдөл, гомдол бичихэд их хүнд сурталтай байсан. Өргөдлөө бичтэл, “тэр хүнд өг” гээд тэрнийг нь хайж, сурж бөөн ажил болсон. Энэ нь яахав, гадуур ажилтай байдаг онцлогтой нь холбоотой байх. Хүнд зодуулчихаад очсон хирнээ тэр хүнийг нь хайгаад яваад байсан. Би Шүүх шинжилгээний хүрээлэн орж, гэмтлийн зэрэг тодорхойлуулсан. Ингээд 2-3 хоногийн дараа Шүүх эмнэлгээс дүгнэлтээ аваад, өөрөө цагдаад аваачиж өгсөн. Аваачиж өгөхөд мөрдөн байцаагч “за маргааш, нөгөөдрөөс уулзана, утасдаарай” гэсэн. Тэгээд би утасдсан. Утасдахаар утсаа авдаггүй, авахаараа загнадаг. “Би ажилтай байна, завгүй байна. Яах гэж залгадаг юм, цайны цагаар залгалаа” гэх мэт...”

**Баянзүрх дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

Иргэддээ үйлчлэх үүрэгтэй цагдаагийн байгууллага үйлчилгээ авахаар хандсан иргэнийг хүлээлгэх, хүнд суртал гаргах зэргээр иргэнийг чирэгдүүлж, хохирсон дээр нь нэмж хохироож байгааг дээрх шигтгээ харуулж байна.

“...Ажлын ачаалал гэвэл хүн ам их шигүү, хороод ихтэй, бүсээрээ хуваагаад аваад аваад ачаалал ихтэй. Хоногт дунджаар 250-290 дуудлагатай хонож байна, миний хувьд. Бусад хэлтсүүд гэх юм бол Сонгинохайрхан дүүргийн 2-р хэлтэс гэхэд бол нутаг дэвсгэр томтой, хүн ам ихтэй. Захын дүүрэг гэдгээрээ амьжиргааны түвшин доогуур...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас,  
Мэдээлэл хүлээн авагч**

Дээр дурдсанчлан хүн ам шигүү суурьшсан УБ хотын дүүрэг, хороодод хэв журам сахиулах, гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, иргэдийн амгалан тайван байдлыг хангах үүрэг гүйцэтгэх цагдаагийн алба хаагчдын

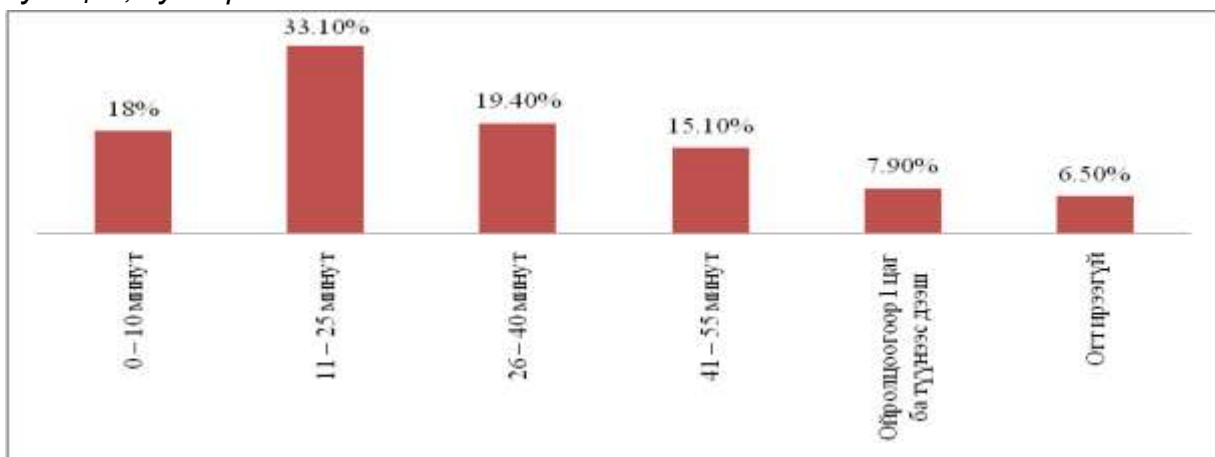
тоо,цагдаагийн пост, байрны хүртээмжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байгааг үнэлгээний дүн харуулж байна.

**График 3.12. Хоёр ба түүнээс олон удаа залгах болсон шалтгаан, хувиар**



Шуурхай утас руу залгаж дуудлага өгснөөс хойш цагдаагийн алба хаагчид 10 минутанд багтан ирсэн гэж нийт дуудлага өгсөн 139 оролцогчийн 18%, 1 цаг хүртэлх хугацаанд багтаж ирсэн гэж 86% нь хариулсан ба огт ирээгүй гэж 6.5% нь тус тус хариулжээ. Энэ нь үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг шууд үнэлэхүйц үзүүлэлт бөгөөд нийт дуудлага өгсөн таван хүн тутмын дөрөвт нь 10 минутаас дээш хугацаанд хүрч үйлчилж байна гэсэн үг юм. Харин дуудлага өгсөн тохиолдолд "огт ирэхгүй байна" гэдэг бол тус байгууллагын алба хаагчдын хариуцлагатай байдлыг илэрхийлнэ. Үйлчилгээгээ чанаржуулахын тулд энэ мэт хариуцлагагүй байдалд анхаарах нь чухал юм.

**График 3.13. Дуудлага өгсөнөөс хойш цагдаагийн алба хаагчийг ирэх хүртэлх хугацаа, хувиар**



Цагдаагийн шуурхай дуудлагын утсанд мэдэгдсэнээс хойш алба хаагчид удаж байж ирдэг гэсэн асуудлаар цагдаагийн алба хаагчдаас тодруулахад нэгт, энэ нь иргэдийн өөрсдийн хаягжуулалт нь тодорхой биш, тухайлбал иргэд хаягаа тодорхой зааж өгч чаддаггүй, хоёрт, цагдаагийн хүн хүч, машин техник,

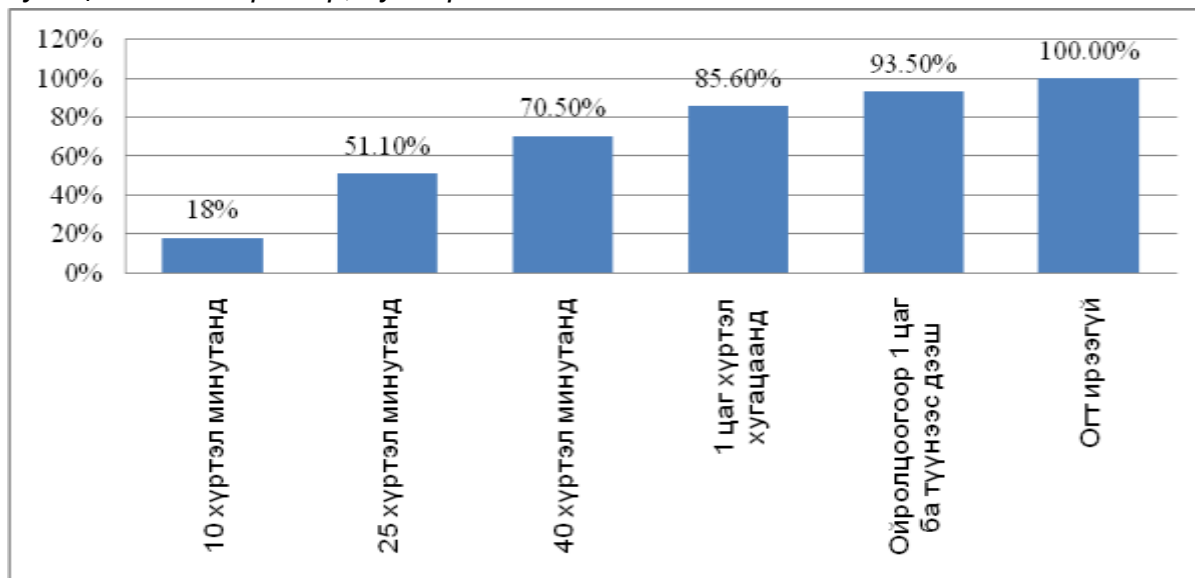
хангамж мөн хотын замын хөдөлгөөний түгжрэлээс шалтгаалж түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэхэд бэрхшээл учирдаг байна.

“...Иргэд ерөөсөө 102 дугаар руу залга гэдэг ойлголттой болчихсон. Хүмүүс боловсролгүй, мэдлэггүй. Дуудлага өгөхдөө Тахилтын энэ уулыг даваад нэг ногоон хашаа байгаа тэр чинь гээд зааж өгнө. Та хаягаа тодорхой зааж өгөө гэхээр энд хүн алж байхад чи юу яриад цаг нөхцөөгөөд байгаа юм гээд загнана. Хаягжилт маш муу, гэхдээ бас нэг үеэ бодвол хаягжилт хийгдэж байгаа, гэхдээ л муу. Иргэд нь хаягаа мэддэг байх хэрэгтэй...”

“...Бэрхшээл тулгарнаа. 1-рт цагдаагийн алба хаагч хүрэлцээ бага байна, 2-рт унаа техник, манай дүүргийн хувьд дуудлаганд 6 машин, жижүүр дээр 1 машин, саатуулах байранд 1 машин, жаргалантын 1 машин нийт 9 машин 13 хороонд хаанаа ч хүрэхгүй байна. Дарааллаад нэг хороонд дөрвөн дуудлага орж ирээд бүгд "энд хүн алж байнаа" гэхэд бид хамгийн эхний ирсэн дуудлаганд нь очно. Тэр дуудлаганд очиж хэрүүл зодооныг нь салгаж асуудлыг шийдсэний дараа дараагийн дуудлагад очиход хугацаа алддаг. Тэр хоорондох хүндрэлийг иргэд ойлгохгүй та нар машин чинь 3-4 минутанд ирдэг гээд яриад байсан чинь хаана байна гэдэг. Ялангуяа миний хувьд утасны цаанаас маш их доромжлуулдаг. Утасны цаанаас Пэ, Па-аар хэлэх бол энүүхэнд...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас,  
Мэдээлэл хүлээн авагч**

**График 3.14. Дуудлага өгсөнөөс хойш цагдаагийн алба хаагчийг ирэх хүртэлх хугацаа өссөн дүнгээр, хувиар**



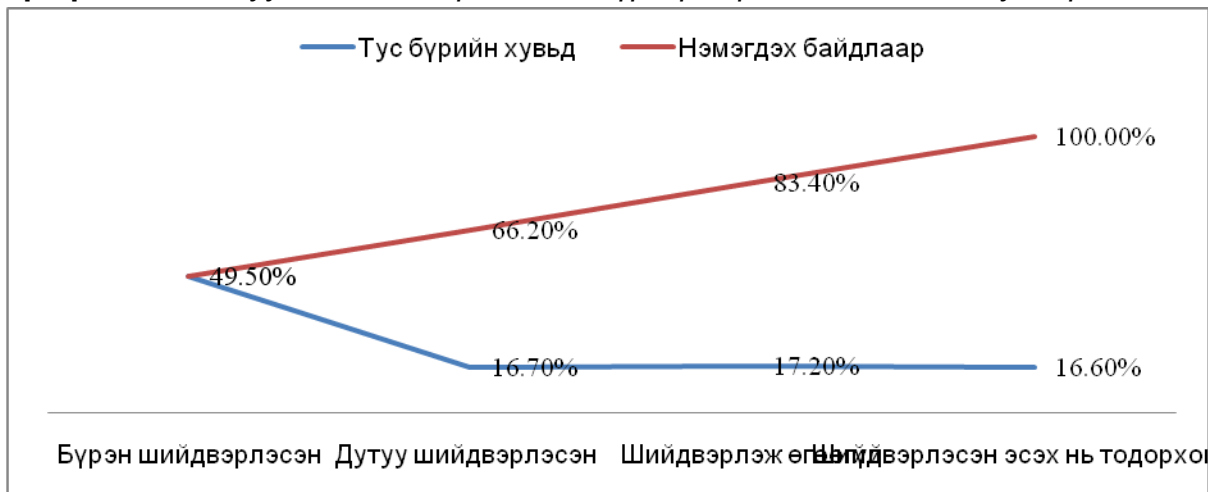
“...Орон тоогоо нэм, машиныхаа нөөцийг нэм, нөөц нь дээрээ бензин тосоо нэмж өг. Өвөл цагт 13 литр бензинээр машин тасралтгүй 24 цаг явахгүй.

Манай нөхөр бас цагдаа, заримдаа 10.000 төгрөг өгчих, яах гэж байгаа юм гэхээр 5000-аар нь орой бензин хийнэ гэнэ, юу гэсэн үг юм энэ чинь, бүр мэддэг болцгоочихсон ингээд л гэрээсээ мөнгө авч байна. Чи тэр дарга цэргээсээ ав гэхээр өгдөггүй юм чинь яах юм бэ? гэнэ. Түргэн шуурхай ажиллах боломжийг хангахын тулд өдрийн нормыг хүрэлцдэггүй асуудлыг шийдэх хэрэгтэй. Байх нь байна, гэхдээ хомс байна. Өдөрт 10 дуудлага ирэх юмуу, 20 дуудлага ирэх юмуу бид мэдэхгүй...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас, Мэдээлэл хүлээн авагч**

Тус байгууллагын асуудал шийдвэрлэлтийн түвшинг үнэлэхдээ шуурхай дуудлагын утас руу залгаж, дуудлага өгснөөр асуудлаа шийдүүлсэн оролцогчдын мэдээллийг ашиглалаа. ЦБ үссэн асуудлыг шийдвэрлэж өгсөн гэж 66% нь үзсэн бол 17% нь шийдвэрлэж өгөөгүй гэж хариулжээ. Харин шийдвэрлэсэн эсэх нь тодорхойгүй гэж 16.6% нь хариулсан ба тодорхойгүй байдал үүсч байгаа явдал нь холбогдсон иргэнтэй ямар нэгэн байдлаар эргэх холбоо муу, нөгөө талаар хариуцлагатай байдал дээр доголдож байгааг илтгэж байна. Нийт үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн 33.6 хувь нь \шийдвэрлэж өгөөгүй, шийдвэрлэсэн эсэх нь тодорхой гэж хариулагчдын нийлбэр\ ЦБ-д хандаж шийдвэрлүүлэхийг хүссэн асуудал шийдвэрлэгдээгүй гэж үзэх хандлагатай байлаа.

**График 3.15. Асуудал шийдвэрлэлтийн үр дүнг үнэлсэн байдал, хувиар**



Тулгарсан асуудлаа шийдвэрлүүлсэн иргэдийн шийдвэрийн талаарх бодлыг нэгтгэн дүгнэвэл асуудлыг нь шийдвэрлэж өгсөн гэж 71% нь үзэж байгаа бол мэдэхгүй байгаа 29% байна. Энэ нь мөн л үйлчлүүлэгчтэйгээ эргэх холбоо муутай байдагтай холбоотой юм. Шийдвэрлэгдсэн гэж үзсэн оролцогчдын дүгнэлтийг дэлгэрүүлэн харвал, бодитой шийдвэрлэсэн гэж 47% нь үзсэн бол буруу буюу нэг талыг барьж шийдвэрлэсэн гэж 24% нь үзжээ.

Шийдвэрлэгдээгүй болон шийдвэрт сэтгэл дундуур байдаг иргэдийн хувьд нийтлэг тохиолддог шалтгаан нь тухайн иргэн хэрэгт аль байр сууринаас

холбогдсон бэ гэдгээс шалтгаалдаг, мөн цагдаагийн байгууллагын хариуцах үүрэгт нь хамааралгүй асуудал байсны улмаас тухайн хэрэг нь хаагддаг, хуулийн хугацаанаас хамааран удаж байгааг ойлгохгүй байдаг зэрэг асуудлууд байна. Энэ нь иргэдийн хууль, эрх зүйн мэдлэг дутмаг байдагтай холбоотойн зэрэгцээ цагдаагийн байгууллагын зүгээс тайлбарлаж өгөх, эргэж мэдэгдэх ажлууд хангалтгүй хийгдэж байгаа нь иргэдийн дунд хэрэг шийдвэрлэлт тодорхойгүй гэж үзэхэд хүргэсэн төөрөгдсөн ойлголтуудыг бий болгодог байна.

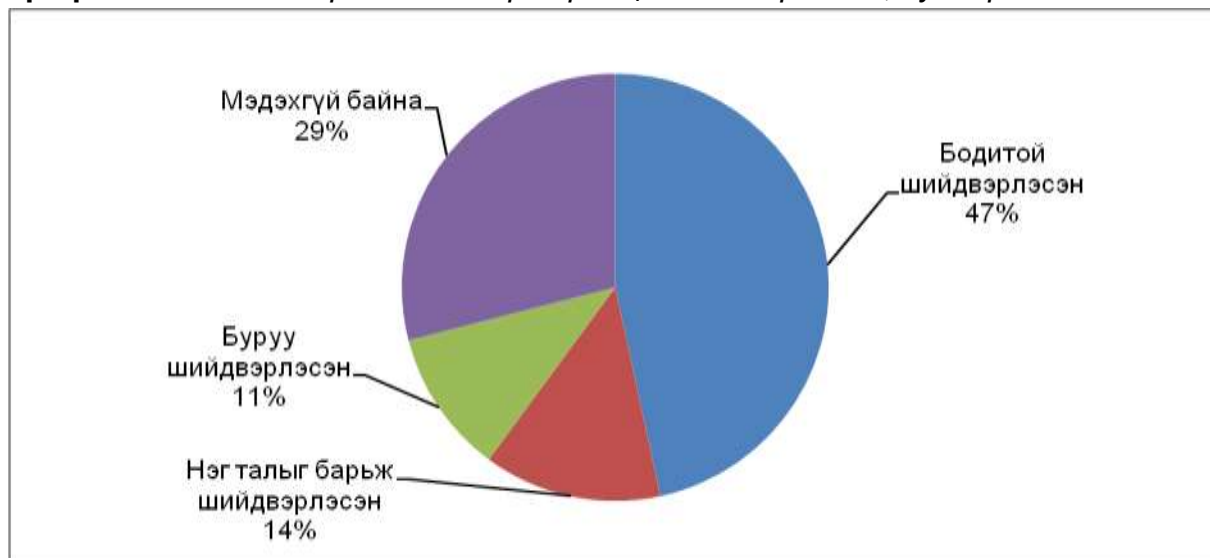
“...Хуучин бол бид эргэж мэдэгддэггүй байсан. Одоо бол мэдэгддэг болсон. Хулгайн хэрэг дээр энэ талын гомдол их гардаг. Цагдаа бол энгийн нэг хүн. Хэн нэг хүний алдсан эд зүйлийг хайж олохын тулд цагдаа хойноос нь явна. Иргэн гомдлоо гаргачихна, тэр хэргийг шалгах явцад эд зүйлийг авсан хүн нь тогтоогдохгүй байх тохиолдол байна. Энэ тохиолдолд бид хэргийг нь түдгэлзүүлдэг. Энэ нь хэргийн талаар ямарваа нэг мэдээлэл гарвал тэр хэргийг дахин шалгах боломжтой гэсэн үг. Энэнээс болж иргэд хариу мэдэгдэхгүй байна гэсэн асуудал гардаг. Хоёрт эзэн холбогдогч нь тогтоогдоод хохирлыг төлүүлэх гэхээр төлөх чадваргүй байдаг. Үүнийг шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраар шийдүүлэх ёстой. Гуравт цагдаад харьяалагдахгүй, иргэний маргаанд эрүүгийн хэрэг үүсгэхгүй хаадаг. Эдгээр шалтгаануудаас болоод иргэд дээрх гомдлыг гаргадаг....”

**Баянзүрх дүүрэг, Хэв журмын цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

“...Хүнд суртал бол байгаа. Гудамжинд нэг хүн танхайраад хүний хамарнаас цус гаргачихсан. Хажууд нь нэг хүн харж байсан, нэг хүн хохирчихсон, гэмтэл нь тодорхой. Мөрдөн байцаагч тэнд мөрдлөгийн ажиллагаа явуулахад, угтаа 14 хоног болоход шийдэгдэх тодорхой хэрэг. Гэтэл хуулинд хоёр сар гээд заасан байдгаас болоод хүнийг чирэгдүүлж, 2 сар тэр хүний ажил, амьдралыг алдагдуулна. Өглөө цагдаагийн үүдэнд авчраад, үдэш болтол суулгана. Зарим нь бараг цагдаагийн алба хаагчийн ар гэр болчихсон, хүүхдийг нь цэцэрлэгээс аваад эхнэртэй нь дэлгүүр орж өгч байна. Энийг заавал бүхлээр нь биш, Эрүүгийн байцаан шийтгэх хуульд хэсэгчлэн өөрчлөлт оруулахад л болно. Нөгөө шинэ хуулиа батлагдтал нэмэлт өөрчлөлт оруулах эрх нь УИХ-д байгаа. Ингээд асуудлыг шийдэж болно. Хөнгөн хэрэгт 15 хоног, мөрдөн байцаалтын хэрэгт 30 хоног, хэрэв энэ хугацаа урт байна гэвэл 21 хоногт мөрдөн байцаалтын ажиллагаа явуулахад хангалттай. 2 сараар хүнийг удаага асуудлыг шийдчихвэл аяндаа цэгцрээд ирнэ...”

**Чингэлтэй дүүрэг, Прокурортой хийсэн ярилцлагаас**

**График 3.16. Шийдвэрийн талаарх оролцогчдын дүгнэлт, хувиар**



“... 2 сарын өмнө гаргасан өргөдлийн хариугаа одоо болтол аваагүй. Ер нь л том хэрэг биш бол хэр баргийн юмыг авч хэлэлцдэггүй юм шиг санагдсан. Маш тоомжиргүй хандсан. Тэгээд нэг дор шийдчихгүй дахин дахин дуудаж ажил уддаг. Ажлаа алдсан хүмүүс дараагийн удаа тийм ч том хэрэг биш бол цагдаа дээр очих хүсэлгүй болоод хохирч үлдэх асуудал гарна...”

**Сонгинохайрхан дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Ер нь хохирогчийн талд ороод, гомдлыг нь барагдуулах гээд үзчихдэг. "Чи хэргээ хүлээгээч. Зодохдоо бодоогүй байж эмчилгээнийх нь төлбөрийг өгөөч гээд" л. Манай охин дээр нэг согтуу хүн дарж унаад, "боль" гээд холдуултал охиныг өшиглөснөөс болж бид хоёр зодолдсон юм. Надаас нилээн том хүн болохоор би стакан авч цохьсон. Зодолдсоноос хоёр хоногийн дараа өнөө хүн өөр хүнд зодуулчихаад цагдаад "энэ намайг зодсон" гэж гомдол мэдүүлсэн. Би энэ хэргээр зургаан сар шахуу байцаагдсан. Хохирогчийг цагдаа нэг ч удаа авч ирээгүй. Хохирогч "гомдолтой гэсэн мөнгөө төл" гээд, би мөнгөгүй, юугаараа төлөх вэ дээ. "Ер нь тэр хүнээс болж хэрэлдсэн, би мөнгө төлөх ч үгүй" гэж хэлсэн. Тэгээд прокурор дээр очиход хохирогчийг нь дуудаад, намайг дуудаад л "ийм ийм юм болсон юм байна. Чи яагаад өдий болтол яагаад эв зүйгээ ололцож чаддаггүй юм" гээд тэр хүнийг хэлээд л хэргийг зохицуулсан. Прокурор бол арай бас хуулиа дээдэлдэг ч гэдэг юм уу, хүндэлдэг байдалтай байдаг юм байна билээ...”

**Дорнод аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Хүмүүс янз бүрийн асуудлын талаар гомдол гаргадаг. Гэмт хэргийн шинжгүй байвал эрүүгийн хэрэг үүсгэхээс татгалздаг. Жишээлбэл иргэн гудамжинд явж байгаад 160000 төгрөгийн үнэтэй гар утсаа хулгайд алдсан байдаг. Үүнийг нь шалгаад үзтэл хөдөлмөрийн хөлсний доод хэмжээнд хүрвэл



гэмт хэргийн бүрэлдэхүүнд орохоор байдаг. Тэгээд гэмт хэргийн шинжгүй болохоор нь хэрэг үүсгэхээс татгалзлаа гэхээр цагдааг "нөгөө талд ажиллалаа" гэж ойлгодог. Зарим тохиолдолд цагдаагийн алба хаагчийн хайхрамжгүй байх явдал бас байдаг..."

#### **Хан-Уул дүүрэг, Хэв журмын цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

Үнэлгээнд хамрагдсан цагдаагийн ажилтнууд иргэдийн хандсан асуудлаар иргэдэд хариу мэдэгддэг, иргэдийн гомдлоор хэрэг бүртгэлт, мөрдөн байцаалт явуулж асуудлыг аль болохоор шийдвэрлэдэг гэж үзэх хандлагатай байхад судалгаанд хамрагдсан иргэд эсрэгээр ЦБ асуудлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэдэггүй, хүнд суртал гаргаж чирэгдүүлж залхаадаг хэмээн үзэж байгааг чанарын судалгааны дүн харуулж байгаа юм.

Хэрэг шийдвэрлэсэн байдлын талаар иргэдэд төрсөн сэтгэгдлийг тандахад тус байгууллагатай харилцаж байсан иргэдийн талаас илүү хувь нь хүнд суртал үзүүлсэн гэж үзжээ. Мөн 39% нь хэрэг бүртгэл, мөрдөн байцаах ажиллагаанд сэтгэл дундуур байгаагаа илэрхийлсэн. Цагдаагийн алба хаагчдын талаарх иргэдийн дунд байдаг таагүй ойлголт болох шан харамж харах хандлагатай байсан гэж 7% нь үзжээ.

**График 3.17. Хэрэг шийдвэрлэх явцад гаргасан доголдол, дутагдал, хувиар**



Үндсэндээ тус байгууллагаар үйлчлүүлэхэд тохиолдсон дээрх гурван гол асуудлын хамгийн их байр суурь эзэлж байгаа асуудал бол хүнд суртал юм. Хэргийг шийдвэрлэхдээ хүнд суртал гаргасан гэж үзсэн иргэдийн тал нь буюу дутагдал гаргасан гэж үзсэн нийт оролцогчдын 25,8 % нь дахин дахин явуулж, төвөг чирэгдэл учруулсан, 9,5 % нь сэтгэл зүйн дарамтад оруулсан, 15,7 % нь хөрөнгө мөнгөөр хохироож, нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлсөн гэж үзжээ. ЦБ иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ сэтгэл зүйн дарамтад оруулах, хүнд суртал гаргадаг ажлын байрны онцлогтой мэт харагдаж байна, мөн доорх жишээнд сэжигтэн, яллагчийг дунджаар 6-24 сараар хэрэг шийдэгдтэл явуулдаг тухай кейс байна.

“...Хүнд суртал гэдэг нь юуг ойлгож байна вэ гэхээр хэргийг шалгахгүй удаан хугацаагаар хэрэгт холбогдсон хүмүүсийг байлгах. Хөдөө орон нутаг чинь Улаанбаатарыг бодвол онцлог. Гэмт хэрэг үйлдсэн этгээдийн гэр тавь, жар, хорь, гучаас хоёр зуун километрийн цаана байж байдаг. Жишээлбэл нэг хүндэвтэр гэмт хэрэг дээр холбогдсон этгээд бүтэн хоёроос зургаан сар хүртэл хугацаагаар ЦБ-ын гадаа өглөө 9 цагт ирж орой 18 цагт явж байна. Хийх ажилгүй. Тэгээд шалгаад дуусч байтал прокурорын хяналтаар дамжаад шүүхээр очоод шүүх хурал болоод дор хаяж 6 сарын баривчилгаа авъя гэж бодъё. Тэгэхэд үндсэндээ нэг жил сүүлийн шүүхээр шийдэгдсэн, шүүхийн тогтоолоор оногдуулсан ял нь бол хууль ёсны ял. Харин наана нь байгаа 2-6 сарын ял бол тэр хүний амьдралд ихээхэн хор хохирол учруулдаг. Уг нь бол батлан даалтанд авах таслан сэргийлэх арга хэмжээ авсан ч байдаг юмуу тийм арга хэмжээ авсан бол дуудсан цагт л ирнэ гэж байгаа шүү дээ..... Хэргийн хугацаа гэж байхгүй болсон байна. Мөрдөн байцаалт, хэрэг бүртгэлтийн хугацаа хуулинд зааснаар хэрэг бүртгэлтийнх 14 хоног, мөрдөн байцаалтынх 2 сар байдаг шүү дээ, анхны хугацаа нь бол. Тэр хооронд шийдчих ёстой юмнуудыг байлгаад л байдаг...”

**Баянхонгор аймаг, Өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

Холбогдох хууль тогтоомжид \иргэн, эрүү\ гэмт хэрэгт холбогдсон хүмүүсийг хуулийн хугацаанд хэрэг бүртгэх, мөрдөн байцаах, хэргийн явцад хяналт тавих, шүүхээр шийдвэрлэх явцад Үндсэн хуулиар олгогдсон хүний эрх зөрчигдөх хандлага ажиглагдаж байгааг өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагын дүн харуулж байна. Манай хууль сахиулах байгууллага тэдгээрийн ажилтнууд хүний эрхэд суурилсан хандлагаар тодруулбал гэм буруутай нь хууль шүүхээр нотлогдох хүртэл сэжигтэн яллагдагчтай гэмт хэрэгтэн мэт харьцах, хүний бусад суурь эрхүүдийг \амьжиргааны хүрэлцээтэй түвшинд амьдрах эрх, ажил хөдөлмөр эрхлэх эрх, үзэл бодлоо илэрхийлэх, өөрийгөө хамгаалах г.м\ зөрчихгүй байх, ажил амьдралыг нь алдагдуулж чирэгдэл үүсгэхгүй байх, залхаах зэргээр хүнд суртал гаргахгүй байхад анхаарах нь зүйтэй байна.

“...Иргэд бид цагдаагийн доод шатны алба хаагч нартай уулзаад л буцдаг. Тэдний гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал хангалттай санагддаггүй. Би өөрөө хохирогч байтал намайг гэмт хэрэгтэн адил үзэж, олон дахин явуулж чирэгдэл учруулж байсан. Ингэж олон дахин явахаар миний нэр хүнд болон ажил, амьдралд маань үнэндээ хүндрэлтэй байдаг...”

**Баян-Өлгий аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

“...Нэг хүн байцаах боллоо. Маргааш нь ч гэсэн байж бай гээд л байлгана. Явчихвал дуудаад л яг байцаах гэж байхад яваад өгчихлөө гээд л уурлана. Асуугаад яваад ирье гэхээр байж бай гэж байна чамайг гээд л суулгаад байна. Дээд зэргийн хүнд суртал биз дээ. Би ажлаа хийж байна. Чи надад миний ажлыг заах гээд байгаа юм уу гээд л уурлана. Хохирогчийг бол гайгүй байх аа. Гэрчийг бол буруутгачихна шүү гээд л хүлээлгээд байдаг юм билээ. Ямар ч

хохирол гомдолгүй болгочихсон хэргийн сэжигтнийг хүртэл тэгээд суулгаад л байдаг юм байна билээ. Байцаалтаа аваад, бүх юм нь илэрчихсэн хэрэг байхад л байлгаад л байна... Сэжигтэнтэй муухай харьцана аа. Хохирогч нартай бол гайгүй хандана...”

**Дорнод аймаг, үйлчилгээ авсан иргэн**

Хууль хяналтын байгууллагын ажилтнууд холбогдох хууль тогтоомжоор баталгаажсанаар гэм буруутай нь хуулийн байгууллагаар тогтоогдоогүй байхад хохирогч, сэжигтэн яллагдагч аль алинтай нь ялгаварлалгүйгээр харьцах үүрэгтэй тул хууль журмаа мөрдөж ажиллах шаардлагатай байгааг ганцаарчилсан ярилцлагад оролцогчдын өгсөн мэдээлэл давхар баталгаажуулж байна.

“...Зарим нэг асуудал дээр хүнд суртал ажиглагддаг. Яагаад гэвэл хүмүүсийн сэтгэхүйтэй холбоотой. Монголчууд их тэвчээр муутай. Нэг цагдаа олон хүнтэй уулзаад эхний хүнтэй нь уулзаж байхад дараагийн хүн нь хүлээх хэрэгтэй болно. Нэгт энэ, хоёрт монгол хүнтэй зүгээр инээгээд ярихаар ярьж болдоггүй, зөрчих гээд байдаг, та тэгээд байна гээд ярих гэхээр загначих гээд байдаг. Тэр болгон дээр хүнд суртал гэсэн ойлголт гаргаж ирж байгаа юм. Түүнээс бус яг үнэндээ байж бай, зогсч бай, яах гээд байна гээд загнаад байдаг юм бол байхгүй...”

**Баянзүрх дүүрэг, Хэв журмын цагдаа**

Хэрэг шалгах ажиллагааг хуулийн дагуу явуулаагүй, хангалтгүй ажилласан гэж үзсэн оролцогчдын 43% буюу энэ асуудлаар хариулсан нийт оролцогчдын 16.7% нь хэргийг дутуу шалгасан гэж үзсэн бол нийт оролцогчдын 8.8% нь хэргийг шалгахгүй дарагдуулсан гэж үзсэн байна. Мөн хуулийн хугацаа хэтрүүлж, удаашруулсан гэж 11%, нотлох баримтыг хуурамчаар үйлдсэн гэж 2,5 % нь тус тус үзжээ. Энэ нь нэг талаараа ажлын хариуцлага болон алба хаагчдын ёс зүйтэй холбоотой бөгөөд цагдаагийн алба хаагчдын ярьснаас дүгнэлт хийвэл шалгах ажиллагааг удаашруулах, дутуу шалгах асуудлууд нь алба хаагчдын ажлын ачаалал их байгаатай холбоотой байна. Өөрөөр хэлбэл үнэлгээнд хамрагдсан иргэд, үнэлгээнд хамрагдсан цагдаагийн алба хаагч нарын аль аль нь хэрэг шалгах, мөрдөх байцаах ажиллагааны явцад хэргийг дутуу шалгах, хэргийг шалгахгүй дарагдуулах зэрэг ноцтой зөрчлүүд ЦБ-д байсаар байгааг хүлээн зөвшөөрсөн хариулт өгчээ.

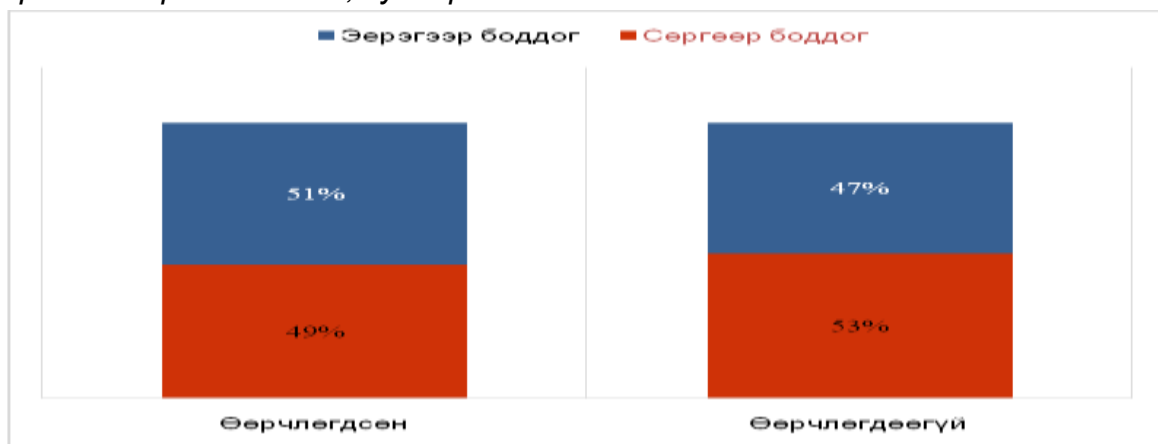
ЦБ-д авлигын эсрэг хууль тогтоомжийг зөрчсөн авлигын шинжтэй асуудал байгааг судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 53% нь шан харамж, бэлэг сэлт, бусад санхүүгийн туслалцаа шаардсан гэж хариулснаас үзэж болох юм. Харин оролцогчдын 47% нь шаардаагүй боловч өгсөн бол хэрэг шийдвэрлэлтэд давуу тал болох нь ажиглагдсан гэж хариулжээ. Эндээс ажиглахад цагдаагийн алба хаагчид авлигад өртөх эрсдэл бүхий мөн алба хаагчдын дунд авлигын шинжтэй үйлдлүүд гарч болзошгүйг харуулж байна.

“...Би согтуу такси бариад 7-8 км явсан юм. Тэгтэл жолооч 15 мянган төгрөг нэхээд би өгөхгүй гэхэд жолооч намайг манай хойд талын цагдаагийн хэлтэст аваачсан. Тэр намайг согтуугаар далимдуулсан юм. Би цагдаагийн биед хүрчихсэн тэрнээсээ болоод 72-т саатуулагдаад шүүхээр орно гэж байхдаа таньдаг цагдаатайгаа ярьж байж гайгүй болгоод өрөөнд нь хөшиг авч өгч байсан...”

**”Чингэлтэй дүүрэг, үйлчилгээ авсан иргэн**

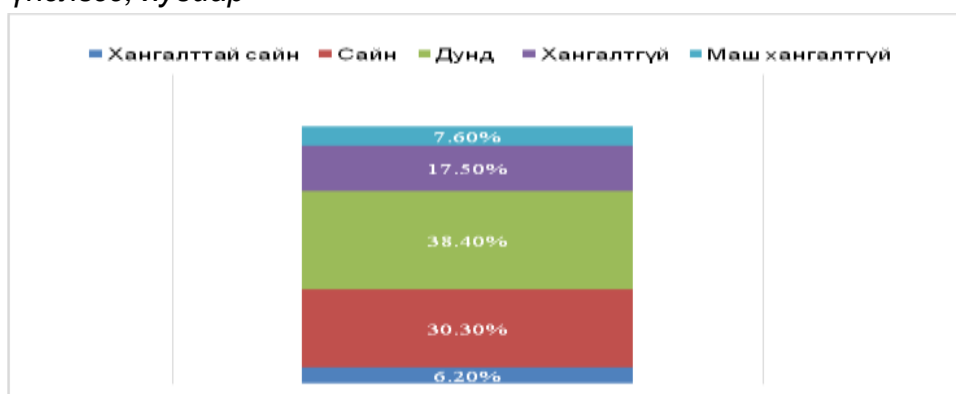
ЦБ-аар үйлчлүүлсний дараа ЦБ-ын талаарх үзэл бодол өөрчлөгдсөн эсэхийг судлахад 53 % нь өөрчлөгдсөн гэж хариулсан ба 47% нь үзэл бодол нь ямар нэг хэмжээгээр өөрчлөгдөөгүй гэж хариулжээ. Үзэл бодол нь өөрчлөгдсөн оролцогчдын 51% нь ЦБ болон алба хаагчдын талаар сөрөг үзэл бодолтой байгаад эерэг болж өөрчлөгдсөн бол 49% нь эсрэгээрээ эергээр боддог байснаа сөрөг бодолтой болсон гэж хариулжээ.

**График 3.18. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн үзэл бодолд өөрчлөлт орсон байдал, хувиар**



Үзэл бодлын хувьд өөрчлөгдөөгүй гэж хариулсан оролцогчдын хувьд 47% нь эергээр боддог, 53 % нь сөрөг бодолтой байдаг болох нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна. Өөрөөр хэлбэл иргэд ЦБ-аар үйлчлүүлсэн тохиолдолд цагдаагийн талаар сөрөг бодол нь эерэг болох хандлага давамгайл байна.

**График 3.19. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, түргэн шуурхай байдлын үнэлгээ, хувиар**



Тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн судалгаанд оролцогчдын 25% нь үйлчилгээг сайн гэж дүгнэсэн бол 38% нь дунд, 37% нь хангалтгүй буюу муу гэж үнэлжээ. Өөрөөр хэлбэл оролцогчдын 63 % нь дунд ба түүнээс дээш үнэлгээ өгсөн нь ЦБ-тай харилцсан 3 хүн тутмын 2 нь тус байгууллагын үйл ажиллагаанд дунд ба дундаас дээгүүр үнэлгээ өгч байна.

### **3.2 Фокус бүлгийн ярилцлагын мэдээлэл**

Фокус бүлгийн ярилцлагыг ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн дунд сэжигтэн, хохирогч гэсэн оролцогчдын бүрэлдэхүүнтэй, 2 үндсэн фокус бүлэг ярилцлага зохион байгууллаа. Энэхүү ярилцлагын зорилго нь ЦБ-ын үйл ажиллагааг үйлчлүүлж байсан иргэд хэрхэн үнэлж дүгнэж байгааг тандах болоод тэдний санал бодлыг судлах, үйлчилгээнд гарч буй доголдлыг илрүүлэх, үнэлгээ өгөх явдал юм. Мөн ЦБ-ын үйл ажиллагааг цаашид сайжруулах, чанаржуулах боломжийг эрэлхийлэх, тулгарч буй бэрхшээлээс гарах арга замыг тодорхойлоход оршино. Энэхүү зорилгод нийцүүлэн дараах бүлэг асуудлуудаар мэдээлэл олж авах зорилт тавив.

1. ЦБ-ын үндсэн чиг үүргийг мэдэж буй байдал, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл хэрхэн авдаг тухай: Иргэд ЦБ-ын чиг үүргийн талаар ямар ойлголттой байдаг, хэрхэн тодорхойлж буйг тогтоох, энэ асуудлын хүрээнд мэдээлэл авч чадаж буй эсэхийг үнэлнэ. Мөн тус байгууллагын чиг үүргээ хэрэгжүүлж буй байдлыг үнэлнэ.
2. ЦБ-ын бүтэц, уялдаа холбоо болоод удирдлагын томилгоо үйлчилгээний чанарт нөлөөлж буй байдал: Энэ хэсэгт ЦБ-ын үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлэгч газрууд үйл ажиллагаагаа хэрхэн уялдуулдаг болон дүүргийн хэлтсүүд хоорондоо болоод бусад дүүрэгтэй хэрхэн харилцаж хамтран ажилладаг болох, тус байгууллагын шинээр томилогдож буй удирдах албан тушаалтнуудын ур чадварыг үнэлнэ.
3. ЦБ-ын үйл ажиллагааны нээлттэй ил тод байдал, гомдол гаргах боломж: Нээлттэй ил тод байдлыг хэмжихдээ гомдол гаргах боломжоор хангасан байдал, түүнийг шийдвэрлэсэн эсэх, гомдол барагдуулахад баримталж байсан шалгуур зэргийг тодорхойлон улмаар ЦБ нээлттэй ил тод байсан эсэхийг үнэлнэ.
4. Алба хаагчдын ур чадвар, харилцааны талаарх санал бодол: Энэ хүрээнд ЦБ-аар үйлчлүүлэхэд явцад тохиолдох шат дамжлага, процесс, хэрэг бүртгэх, мөрдөх, илрүүлэх үйл явц, хэрэг маргаан шийдвэрлэж байгаа байдал, алба хаагчийн харилцаа, ёс зүйн хувьд сэтгэл хангалуун байгаа эсэхийг тодорхойлно.

Бүлгийн ярилцлагыг чиглүүлэх асуултын дагуу зохион байгуулсан. Ярилцлага бүр оролцогчдыг хооронд нь танилцуулах, нүүр хагарах хэд хэдэн асуултуудаар эхэлж, дунджаар 90 минут үргэлжилсэн. Фокус группийн ярилцлагад оролцогчид олон сонирхолтой саналуудыг гаргаж ирсэн юм.

## **Фокус бүлгийн ярилцлагын дүгнэлт**

Фокус бүлгийн ярилцлагад оролцсон бүлэг тус бүрийн ярилцлагын дүгнэлтийг оруулав.

### ***ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ хохирогчийн байр сууринаас оролцогчдын фокус***

ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ хохирогчийн байр сууринаас оролцогчдын фокус бүлгийн ярилцлагад 3 эрэгтэй, 2 эмэгтэй оролцсон. Тэдний хоёр нь хулгайн хэргийн хохирогч болсон бол хоёр нь хүнд зодуулсан, үлдэх нэг нь эрүүлжүүлэх байраар үйлчлүүлсэн оролцогчид байлаа. Ярилцлага 1 цаг 21 минут үргэлжилсэн.

ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ хохирогчийн байр сууринаас оролцогчдын бүлэг нь ЦБ-ын үйлчилгээнд сэжигтнээр татагдсан бүлгээс илүү сэтгэл ханамжтай байгаа нь ажиглагдсан юм.

Хохирогчдын бүлэг ЦБ-ын чиг үүргийг иргэдийг хамгаалах, хууль сахиулах, гэмт хэргийг илрүүлэх, урьдчилан сэргийлэх гэж үзээд чиг үүргээ хэрэгжүүлэхдээ хүмүүнлэг, хувь хүнийг хүндэлж дээдэлсэн, мэдээллийн нууц байдал, хувийн нэр төрийг хамгаалах ёстой гэж ойлгодог байв. Мөн ЦБ иргэдэд үйлчлэх үүрэгтэй гэж үзэж байсан бөгөөд энэ нь Цагдаагийн албаны эрх зүйн байдлын тухай хуультай холбоотойгоор гарсан санаа байв. Хэдийгээр ЦБ төрийн тусгай байгууллага хэдий ч иргэдэд үйлчилгээ үзүүлдэг учир үйлчилгээний байгууллага байх нь зохимжтой гэж гэж үзэв.

ЦБ-ын талаар мэдээлэл авдаг байдал, мэдээлэл авдаг эх сурвалж, авч буй мэдээллийн төрлийн талаар тандахад оролцогчид ЦБ-ын үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл "байхгүй" болон "дутмаг" байсан бөгөөд мэдээллийг ТВ, ФМ радио, цахим байдлаар хүлээн авч байна. ФМ радиогоор замын түгжрэлийн талаар урьдчилан мэдэж авч байх бөгөөд үүндээ сэтгэл хангалуун байдалтай байв. Харин ТВ-ээс хэвлэлийн бага хурлаар гэмт хэргийн гаралт, тоон мэдээ тайлагнаж буй талаар мэдээллийг авдаг бол цахимаар ЦБ-д холбогдох дуулиан шуугиантай, онц ноцтой гэмт хэрэг, удирдах албан тушаалтны өөрчлөлт зэрэг мэдээллийг авдаг байна. Дээрх авч буй мэдээлэл нь "дэлгэрэнгүй бус, ойлгомжтой бус" байдаг талаар оролцогчид ярьж байлаа.

Орон нутгийн оролцогчийн зүгээс орон нутгийн Цагдаагийн газарт мэдээлэл, сурталчилгаанд төсөвлөсөн хөрөнгө байхгүйгээс шалтгаалж иргэдэд мэдээлэл түгээх ажил явагддаггүй. Харин Нээлттэй хаалганы өдөр, ЦЕГ-аас явуулж буй аян эсвэл ХЗЯ-аас очсон удирдамжийн дагуух арга хэмжээг зохион явуулах тохиолдолд л мэдээлэл олж авах боломжтой гэж хариулжээ.

Мөн ЦБ-ын дотоод уялдаа холбооны талаар асуухад дүүргүүдийн цагдаагийн хэлтсүүд хоорондын ажлын уялдааг сайжруулах хүсэлтэй байв.

Цагдаагийн байгууллагын нээлттэй ил тод байдлын нэг чухал үзүүлэлтийг үйл ажиллагааны талаар иргэдийн зүгээс санал өгөх, гомдол гаргах боломжийг хангасан явдал гэж үзэж байв. Оролцогчид ЦБ-ын үйл ажиллагааны талаар санал гомдол гаргах боломж байдаг талаар "мэддэггүй, санал гомдол гаргаж үзээгүй" байгаа нь иргэд өөрсдөө нийгмийн идэвх санаачилга муутайг

илэрхийлэхийн хамт, ЦБ-аас иргэд, олон нийтэд олгогдсон боломжийн талаар ил тод, нээлттэй сурталчлах, мэдээллэх байдал хангалтгүй байгааг харуулж буй хэрэг юм.

Цагдаагийн алба хаагчийн ажлын ачааллыг их мөртлөө техник хангамж, цалин хөлс бага гэж оролцогчид үзлээ. Ажлын ачаалал их нь хэргийн чанарт нөлөөлдөг гэлээ. Тухайлбал, хүйтний улиралд шатахууныг нэмж олгох хэрэгтэй гэж үзэж байв.

Саатуулах (эрүүлжүүлэх) байрыг цагдаагийн алба хаагчид өөрсдийн таалагдаагүй хүмүүсээ аваачиж хорьдог газар, эрүүлжүүлэх байр нь тухайн согтууруулах ундаа хэтрүүлсэн хэрэглэсэн хүнийг хамгаалах, аюулгүй байлгах зорилготой газар байтал залхаан цээрлүүлэх газар болчихсон гэж оролцогчид үзэж байна.

Алба хаагчдын үйлчилгээний стандарт баримтлах, харилцааны соёлыг хийдэг ажлаас нь хамаарна, тухайлбал байнгын дуудлаганд явдаг эргүүлийн цагдаа, хэсгийн байцаагч нар муухай зан ааштай, дээрэнгүй байдаг бол цагдаагийн хэлтсүүдэд байдаг жижүүр эелдэг, боловсон болсон гэж байв.

Мөн оролцогчдын дунд цагдаагийн алба хаагчтай танилын шугамаар холбогдож, хэргээ түргэн, шуурхай шийдүүлсэн тохиолдол гарав. Оролцогчид ЦБ-д авлига байдагтай санал нийлж байсан бөгөөд цагдаагийн алба хаагчид авлига өгч байсан удаа бий гэдгээ хүлээн зөвшөөрсөн 2 тохиолдол гарлаа.

ЦБ-д хийгдсэн шинэчлэлийг дүгнэхдээ цагдаагийн зарим алба хаагч тухайлбал, мөрдөн байцаагч уян хатан, хурдтай үйлчилдэг болсон, сайнаар өөрчлөлт гарч эхэлсэн гэж үзсэн.

Оролцогчдын зүгээс ЦБ-ын үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлд дараах санал өглөө. Үүнд:

- ЦБ-ын гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх хүрээнд хийгддэг ажлуудыг өөрчлөх шаардлагатай. Баярын үеэр орцонд “сонор сэрэмжтэй байна уу” гэж үр дүнгүйгээр наах, онц ноцтой хэргийн талаар хэвлэлийн бага хурал хийж дуулиан дэгдээх зэргээс өөрөөр яг иргэдэд хэрэгтэй мэдээлэл цацах хэрэгтэй. Тухайлбал, 102 луу залгахад урд нь код хийх юм уу, бүх тусгай дугаарын өмнө нэмэгдсэн 1900 гээд тоо чинь 102-ын өмнө орох юм уу, орон нутгуудад ямар код хийж залгах зэрэг мэдээллийг тараах.
- Улаан дэнлүүний гудамж болох Саппора, Бөхийн өргөө гэх мэт газруудаар цагдаа нар очихдоо биеэ үнэлэгчдийн биеийн байцаалтаас насыг нь шалгадаггүй. Насанд хүрээгүй хүүхэд биеэ үнэлж байвал тэр нь хүн худалдаалах гэмт хэрэг болно. Наад захын ийм зүйлийг шалгачихдаг болмоор байна.
- Саяхан социал медиагаар тараагдсан алга болсон хүүхдүүдийн тухай зарыг нэгтгэж, тэр хүүхдүүд олдсон талаар ЦЕГ-аас мэдээлсэн нь зөв зүйл болсон. Тэгэхгүй бол хэдэн жилийн өмнө алга болсон хүүхдүүдийг одоо болтол зарлаад байхаар байнга л хүүхдүүд алга

болоод байгаа юм шиг санагдуулдаг. Иймэрхүү мэдээллийг тухай бүрт нь шалгаж, арга хэмжээ авах хэрэгтэй.

- Эмэгтэй хэв журмын, эргүүлийн цагдаа нараа нэмэгдүүлмээр байна. Мэргэжлийн онцлогоос болдог юм уу, эр шинжиндээ барддаг юм уу, одоо байгаа эрэгтэй хэв журмын цагдаа нар муухай дээрэнгүй байдаг. Эмэгтэй хэв журамтай таарахаар баярлаад байдаг. Мөн гэр бүлийн хүчирхийллийн дуудлаганд эмэгтэй цагдаа нарыг бас явуулмаар байна. Наад зах нь гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй газар эмэгтэй цагдаа очиход нөхцөл байдлыг уян хатан зохицуулах боломжтой.
- Цагдаа нарын авлигын асуудлыг арилгах чиглэлд ажилламаар байна. Жишээлбэл, жижиг хэмжээний авлигыг цагдаа нар байнга авдаг. Тухайлбал, хоол, таксины мөнгө авах, хохирогч, сэжигтэний машиныг ажилдаа ашиглах, жижиг сажиг өөр мөнгө авах зэрэг. Мөн дээд албан тушаалтан нь ярих зэргээр нөлөөлдөг байдлыг арилгах.
- Цагдаа нарын биеэ авч яваа байдлыг засах ёстой. Тухайлбал, хэргийн нэг оролцогчтой онцгойлон уулзах, хамт тамхи татаад зогсож байх зэрэг нь нөгөө талд хардлага л төрүүлнэ.
- Дотоод мэдээлэл дамжуулах баазаа сайжруулах. Нэг дүүргээс нь юм асуухад бүгдийг мэддэг л байх хэрэгтэй. Мөн чиг үүргийг нь иргэдэд болон өөрсдөд нь сайн ойлгуулах хэрэгтэй. Иргэнд үйлчлэх, хүний аюулгүй байдлыг хамгаалах чиглэлд цагдаа ажилладаг гэдгийг ойлгуулах.
- Хамгийн гол нь иргэнтэй харилцах хандлагыг эерэг болгоход чиглэсэн ажил хийх хэрэгтэй.

### ***ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ сэжигтний байр сууринаас оролцогчдын фокус***

ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ сэжигтний байр сууринаас оролцогчдын фокус бүлгийн ярилцлагад 5 эрэгтэй оролцсон. Тэдний гурав нь хулгайн хэргийн шүүгдэгч бол нэг нь танхайн хэргийн сэжигтэн, үлдсэн нэг нь залилангийн хэргийн яллагдагч байлаа. Ярилцлага 1 цаг 20 минут үргэлжилсэн.

ЦБ-аар үйлчлүүлэхдээ сэжигтэн, яллагдагч, шүүгдэгчийн байр сууринаас оролцогчдын фокусын хувьд цагдаагийн алба хаагчийн харилцаанд "сэтгэл хангалуун бус" байгаа нь ажиглагдсан юм.

Энэ удаагийн бүлгийн ярилцлагын оролцогчдоос өгсөн **НОЦТОЙ МЭДЭЭЛЭЛ** нь цагдаагийн алба хаагчид, ялангуяа эрүүгийн төлөөлөгч хэргийн сэжигтнийг шүүгчийн захирамжгүй хорьж, эрүүдэн шүүж мэдүүлэг авдаг, хэргийг өөрөөр нь хүлээлгэхээр тулгадаг, түдгэлзүүлсэн хэргүүдийг тулган хүлээлгэдэг гэсэн юм.

"...Эрүүгийн төлөөлөгчид ямар ч шүүгчийн захирамжгүйгээр өрөөндөө 24-72 цаг хорьж, 00 оруулдаггүй. Хамар, амнаас цус гарах бол энүүхэнд. Зогсоогоор нь хана руу харуулж хонуулдаг. Түдгэлзүүлсэн хэрэг илрүүлэх аян зарласан үед бол бүүр хэцүү. Хийгээгүй хэрэг тулган хүлээлгэдэг. Хэрвээ энэ хэргийг хүлээвэл шоронд байхдаа эргэлт чөлөөтэй авч болно, хүлээхгүй бол шоронгийн



"овгор"-уудтай нэг өрөөнд оруулна шүү гэж айлгадаг.

**Хулгайн хэргээр шүүгдэгчдийн ярилцлагаас**

Мөн цагдаа нар хэргийн оролцогчдын машиныг албан болон амины хэрэгцээнд ашиглах, таксины мөнгө төлүүлэх, утсандаа нэгж авахуулах явдал түгээмэл, энгийн үзэгдэл гэж оролцогчид үзлээ.

Түүнчлэн цагдаагийн алба хаагчийн хүнд суртал их, хэргээ шалгуулах явцад өдөр болгон дуудаж, мэдүүлэг авахгүй, огт уулзахгүйгээр үүдэндээ өнжүүлдэг гэж оролцогчид хэлж байлаа.

"...Бүтэн жилийн турш өдөр болгон дуудсан, ажлаа байнга тасалдаг болсон, сүүлдээ ажилгүй болсон. Өдөр болгон ир гэнэ, мэдүүлэг ч авахгүй өдөржин өрөөнийхөө үүдэнд суулгадаг. Нэг удаа хөдөө ажлаар яваад очиж чадаагүй байна. Гэтэл цагдаагийн ажиллагаанд саад болсон гэж үзэн 30 хоногийн баривчилгаанд явуулсан...Мөрдөн байцаагч найз охиныг минь дуудаж цонхоо угаалгасан..."

**Залилангийн хэргээр шүүгдэгчийн ярилцлагаас**

Оролцогчдын зүгээс ЦБ-ын үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлд дараах санал өглөө. Үүнд: :

- Хэрэг мөрдөлтийг илүү чанаржуулах
- Эрүүдэн шүүж байцаалт авдагыг халах
- Хийгээгүй хэргийг тулган хүлээлгэдэг байдлыг зогсоох,
- Хэргийг хохирогчийн талд буюу хэн эхэлж өргөдөл өгсөн хүний талд шийдэх гэж зүтгэдэг явдлыг болих,
- Шаардлагагүйгээр дуудаж, үүдэндээ өдөржин суулгадгаа болих,
- Сэжигтний хувийн өмч болох машиныг хэрэглэдэг явдлыг болиулах,
- Сэжигтний талын хүмүүс болох гэр бүл, хамаатан садан, найз нөхдөд дарамт үзүүлдэг явдлаа зогсоох,

#### БҮЛЭГ 4. ЗАМЫН ЦАГДААГИЙН ЧИГЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Замын цагдаагийн үйлчилгээг хүртэгч буюу үйлчлүүлэгчид бол жолооч, явган зорчигч, тээврийн хэрэгслээр зорчигчид юм. Энэ бүрэлдэхүүнээр харвалхүн бүр замын цагдаагийн үйлчилгээг авдаг. Өөрөөр хэлбэл машин унаад явбал жолооч, машинд суугаад явбал зорчигч, машинаас буухаараа явган зорчигч болдог.

Ярилцлагын дүнгээс харвал замын хөдөлгөөнд аль субъектийн зүгээс илүүтэй оролцдогосоо хамаарч замын цагдаагийн үйлчилгээ, замын цагдаагийн газрын үйл ажиллагаанд үнэлэлт дүгнэлтийг өөр өөр байдлаар өгч байна. Тухайлбал тээврийн хэрэгслээр зорчигчдын хувьд замын цагдаагийн үйлчилгээг замын түгжрэлээс шууд хамааралтайгаар үнэлж байгаа бол тээврийн хэрэгслийн жолооч нарын хувьд шинэ журмаар хэрэгжиж эхэлсэн нэгдүгээр эгнээгээр зорчих, камер, торгуулийн систем, дугаарын хязгаарлалт, машин ачих, түгжих зэрэг үйлчилгээнд анхаарал хандуулж байв. Явган зорчигчдын хувьд гэрэл дохионы хүлээлгэх хугацаа, гарцаар явган зорчигчийг нэвтрүүлэх жолоочийн ухамсрын талаар асуудлыг хөндөж байна.

Энэ бүлэгт замын хөдөлгөөнд оролцогчид замын цагдаагийн үйлчилгээг хэрхэн үнэлж буйг авч үзсэн. Анкетын судалгаанд оролцсон иргэдийн 49.8% нь сүүлийн 2 жилийн хугацаанд ЗЦБ-аас ямар нэгэн хэлбэрээр үйлчилгээ авсан байна. ЗЦБ-аас үйлчилгээ авсан тэдгээр иргэдийн 36.7% нь замын цагдаагаар үйлчлүүлсэн байна.

**Хүснэгт 4.1. Замын цагдаатай тодорхой шалтгаанаар холбогдсон иргэдийн эзлэх хувь.**

Зам тээврийн осол (хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай хууль зөрчсөнөөс бусдын бие махбодийг гэмтээх, их хэмжээний хохирол учруулах, хүний амь нас хөнөөх г.м)	10.2%
Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчих (гэрлэн дохио зөрчих, эргэх ёсгүй газар эргэх, хамгаалалтын бүс хэрэглээгүй, эрхгүй газар тээврийн хэрэгслээ байрлуулах г.м)	14.1%
Дугаарын хязгаарлалт зөрчих	3.1%
Жолооны үнэмлэх шинээр болон дахин авах	6.6%
Лавлагаа авах (жолоочийн хураагдсан үнэмлэхний лавлагаа г.м)	2.7%

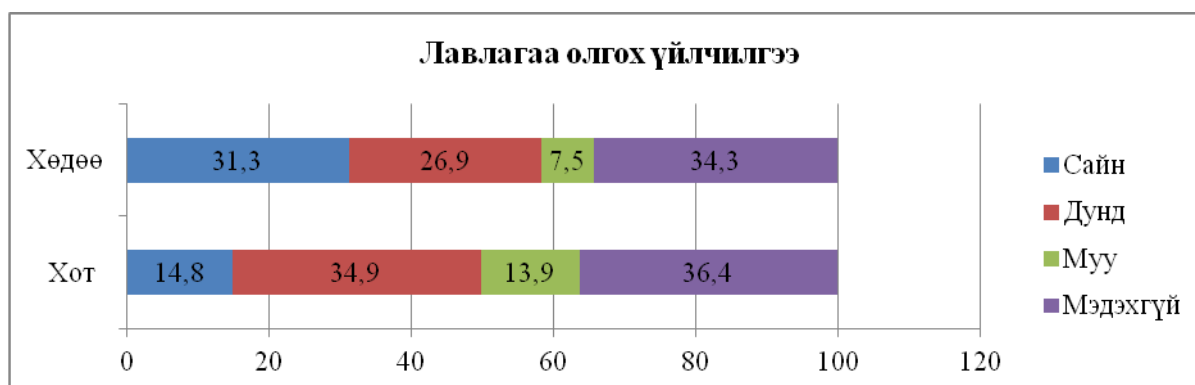
Замын цагдаагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн дийлэнх нь (гэрлэн дохио зөрчих, эргэх ёсгүй газар эргэх, хамгаалалтын бүс хэрэглээгүй, эрхгүй газар тээврийн хэрэгслээ байрлуулах г.м) зөрчлүүдийг гаргасан байна. Мөн (хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай хууль зөрчсөнөөс бусдын бие махбодийг гэмтээх, их хэмжээний хохирол учруулах, хүний амь нас хөнөөх г.м) бусдын болон өөрийн амь нас, эрүүл мэндийг хохироох зөрчлийн асуудлаар холбогдсон иргэд нилээдгүй хувийг эзэлж байгаа нь анхаарах асуудал юм.

Замын цагдаагийн үйл ажиллагаа гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, таслан зогсооход чиглэгдэж байдаг. Ярилцлагаас харвал иргэдийн хувьд тухайн хүний хандлагаас шалтгаалан ЗЦБ-ыг сайн эсвэл муу гэж үнэлж байсан. ЗЦБ-аас шууд үйлчилгээ огт авч байгаагүй ч ЗЦБ-ын талаар тогтсон сөрөг хандлагатай иргэн таарч байсан нь анхаарал татсан юм. ЦБ-ын үйлчилгээний талаар төсөөлөлгүй хэрнээ ам дамжсан ярианд үндэслэн тогтсон сөрөг хандлагатай болсон иргэдэд ЗЦБ-ын талаар эерэг, үнэн бодит мэдээллийг хүргэснээр тухайн иргэний хандлагыг өөрчлөх боломжтой юм. ЗЦБ-ын талаар эерэг хандлага бүхий иргэд төлөвшсөнөөр ЗЦБ-ын үйл ажиллагааны үр өгөөж бодитоор дээшлэх боломжтой юм.

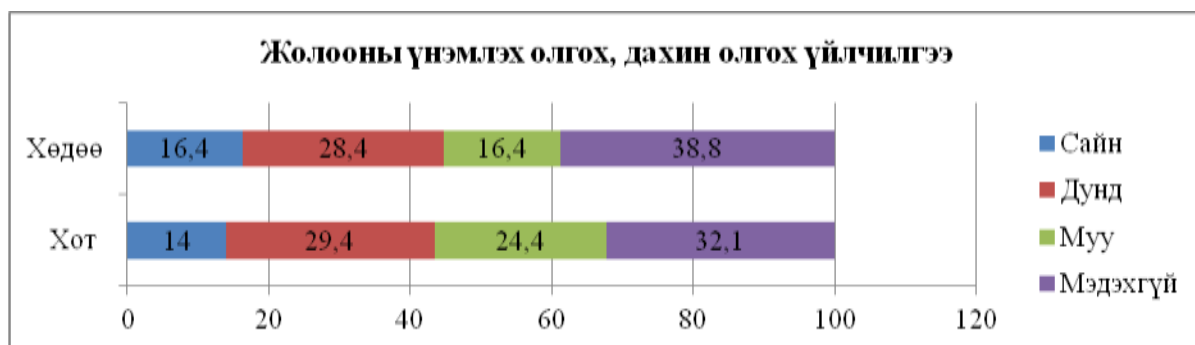
*Иргэдээр үнэлүүлсэн замын цагдаагийн үйлчилгээ төрлийн хувьд:*

- I. Лавлагаа олгох үйлчилгээ
- II. Жолооны үнэмлэх олгох, дахин олгох үйлчилгээ
- III. Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдал
- IV. Замын осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх сургалт, сурталчилгаа
- V. Замын зохицуулагчийн үйл ажиллагаа
- VI. Замын цагдаагийн үйлчилгээний хурдан шуурхай байдал
- VII. Харьцааны соёл, мэдлэгийн түвшин

**График 4.1.** Лавлагаа олгох үйлчилгээ, хот хөдөөгөөр, хувиар



**График 4.2.** Жолооны үнэмлэх олгох, дахин олгох үйлчилгээ, хот хөдөөгөөр, хувиар

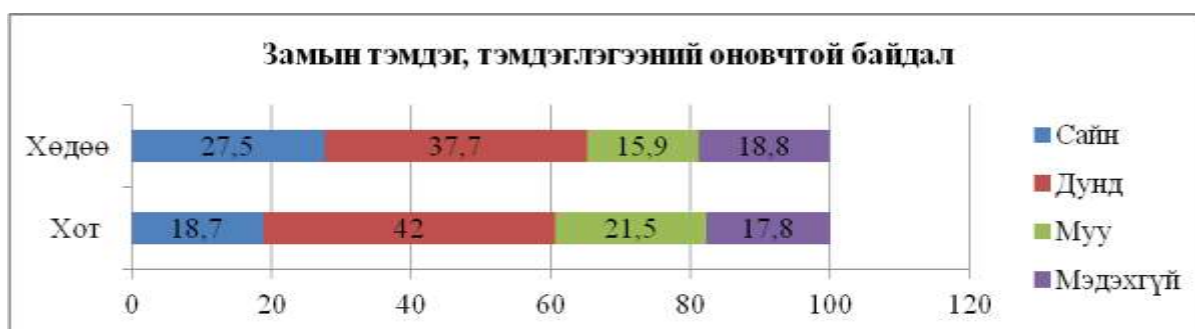


Лавлагаа олгох үйлчилгээг орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс илүү өндөр буюу 31.3 % сайн гэж үнэлсэн нь орон нутагт тухайн үйлчилгээг авахад ачаалал, хүндрэл бага байна гэж үзэж болох юм. Харин судалгаанд хамрагдсан

хотын иргэдийн хувьд жолооны үнэмлэх олгох, дахин олгох үйлчилгээг муу гэж 24.4 % үзжээ. Үүнтэй холбоотойгоор иргэдээс эрх нь хаагдсан жолооч нарыг эрхийг сэргээх хугацаа болоход ЗЦБ-аас сануулдаг болох хэрэгтэй гэсэн санал гарч байв.

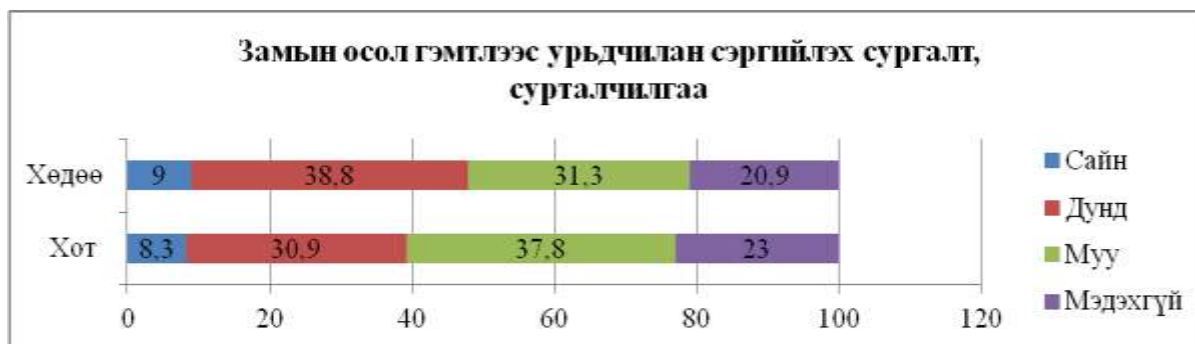
Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдлыг орон нутгийн иргэдийн 27.5 % сайн гэж үнэлсэн нь муу гэж үнэлснээсээ өндөр хувьтай байна. Хотын иргэдийн хувьд энэ нь эсрэгээр буюу 21.5 % нь муу гэж үнэлсэн нь сайнаасаа өндөр хувьтай байна.

**График 4.3.** Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдал, хот хөдөөгөөр, хувиар



Зам тээврийн осол, зөрчил гарах нь зам тээврийн хөдөлгөөнд оролцогчийн замын хөдөлгөөний дүрэм, журмыг баримталж буй байдлаас шууд хамааралтай асуудал болохыг иргэд өөрсдөө ухамсарладаг нь ярилцлагын дүнгээс харагдаж байсан ч тэднийг урьдчилан сэргийлэх, анхааруулах үйл ажиллагааг тасралтгүй явуулах хэрэгцээ шаардлага байна. Зам тээврийн осол, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, анхааруулах хүрээнд авч хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааг олон нийтэд тайлагнаж, танилцуулах нь иргэдийн зүгээс замын цагдааг хүндэтгэх болон замын хөдөлгөөнд зөв боловсон, соёлтой оролцох хандлага төлөвшихөд нөлөөлөхөөр байна.

**График 4.4.** Замын осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх сургалт, сурталчилгаа, хот хөдөөгөөр, хувиар



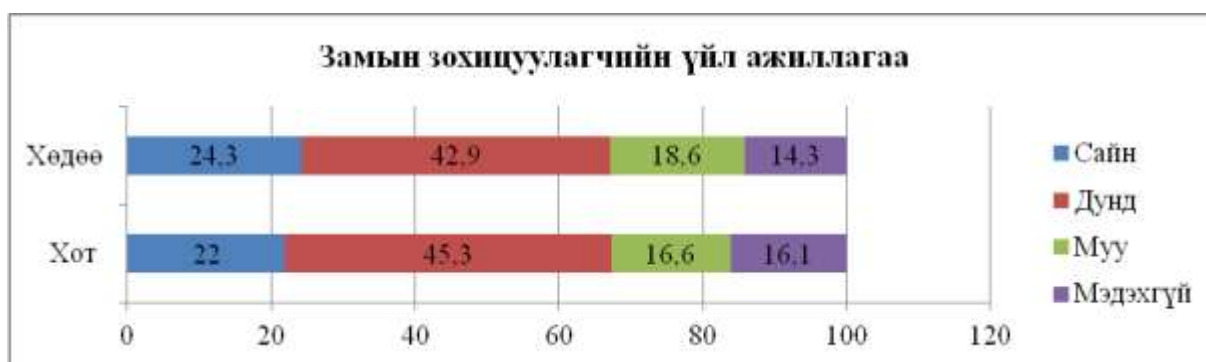
Иргэдээс замын осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх хүрээнд хийгдэж буй сургалт, сурталчилгааг үнэлүүлэхэд бусад үнэлгээ авсан асуудлаас хамгийн

муу үнэлгээ авсан үйлчилгээ байв. Энэ чиглэлийн үйлчилгээг сайжруулах, олон нийтэд сурталчилах хэрэгцээтэй нь харагдаж байгаа юм.

“...Замын цагдаа бол урьдчилан сэргийлэх ажлыг сайн хийдэг. Байнга шторк явдаг, шалгаж хянаж байдаг. Согтуугаар тээврийн хэрэгсэл жолоодсон үед бариад, торгоод, эрх хасаад байна гэдэг чинь үнэндээ гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлээд байна гэсэн үг. Илүү ноцтой авто осол гарах, хүний амь эрсдэх зэргээс бол сэргийлж байна л гэсэн үг...”

**БЗД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

**График 4.5. Замын зохицуулагчийн үйл ажиллагаа, хот хөдөөгөөр, хувиар**



Замын зохицуулагчийн үйл ажиллагааг хот болон хөдөөгийн иргэд ижил түвшинд буюу дийлэнх нь дунд гэж үнэлсэн.

“...Замын цагдаа дээр камержуулсантай холбоотойгоор замаар явж байхад замын цагдаагийн зохицуулагч зам дээр зам тээврийн ослоос урьдчилан сэргийлэхээр зохицуулалт хийгээд л зогсож байх ёстой, тэр үзэгдэхээ байжээ. Камержуулсан нь бол сайн байна, хэрвээ ямар нэгэн нууц далд аргаар үйлдсэн гэмт хэрэг гарсан, зам тээврийн осол гарсан тохиолдолд камераа хараад, шүүгээд эзнийг нь тогтоох боломжтой болж, тэгвэл одоо тэрийг гарахаас нь өмнө зам дээр зогсоод, цагдаа зогсож байх юм бол 80 км цагийн хурдтай явж байсан машин ядаж 60 болж ирнэ. 20той явж байсан машин бол 10тай болж ирэх жишээний юм. Тийм хурдыг тохируулах хүн нь байхгүй, гарсны дараа илрүүлэх ажил нь сайн байна, харин тэрэн дээр урьдчилан сэргийлэх тааруу байна. Шөнө явж байгаад за энд цагдаа байна шүү гээд хурдтай явж байвал хурдаа сааруулах, гэрлэн дохиогоо харах, гэтэл цагдаа байхгүй учраас осол хийлээ, явлаа зугтлаа. Камертаа итгээд, тэгэнгүүт л камертай юм чинь гээд замын цагдаагийн зам зээр зохицуулалт хийх ажиллагаа нь их муу байна...”

**Баянхонгор аймаг, Өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

Ганцаарчилсан ярилцлаганд оролцсон иргэдийн зүгээс замын цагдаагийн алба хаагчид аян зарлахаараа, тухайлбал “бүсээ зүүх” аян явж байгаа гээд торгодог. Зарим нь торгоно, зарим нь тоодоггүй гэх нь тухайн замын цагдаагийн

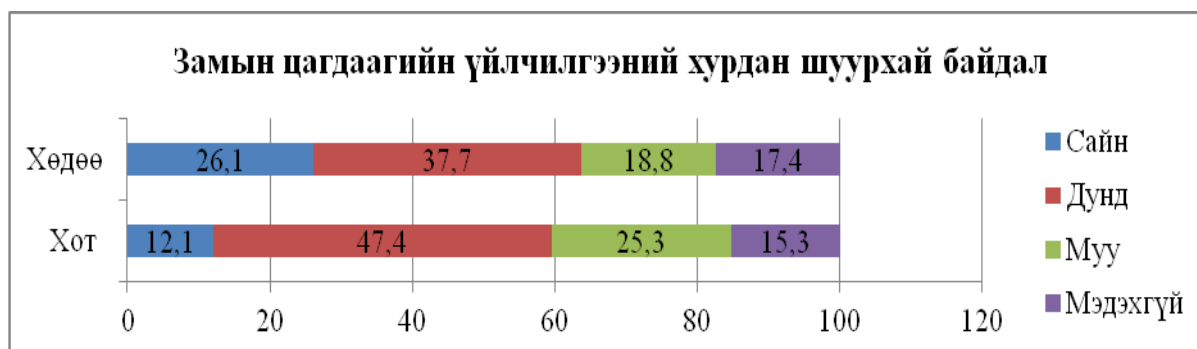
ур чадвар буюу тээврийн хэрэгслийн жолооч бүсээ зүүсэн эсэхийг харж чадаж байгаа эсэхээс шууд хамаарч байгаа асуудал юм.

“...Замын цагдаагийн хувьд дүрмээ өдөр болгон хэвшүүлээд байвал хүмүүс сурна. Тэгэхгүй заримдаа тоохгүй өнгөрчихөөд, заримдаа бүгдийг нь торгоод байж болохгүй. Яг л нэг чигтээ, нэг дүрмээ баримтлаад байвал хүмүүс сурна. Бүсээ зүүх гэдэг ч юм уу. Монголд бүс зүүдэг хүн ховор шүү дээ. Ажлаа хийгээд, шаардлага тавьж байгаа боловч зарим талаар дэндүүлдэг. Зарим өдөр зүгээр байснаа гэнэт нэг өдөр дээрээсээ тушаал авдаг юм уу дайралдсан хүн болгоноо зогсоогоод байдаг юм зөндөө л гардаг...”

**СХД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Үйлчилгээний хурдан шуурхай байдал нь үйлчлүүлэгчээс тухайн байгууллагыг үнэлэх гол шалгуур болж өгдөг. Замын цагдаагийн үйлчилгээний хурдан шуурхай байдлыг судалгаанд оролцсон иргэдийн дийлэнх нь дунд гэж үнэлсэн. Орон нутгийн иргэдийн 26.1 % нь сайн гэж үнэлсэн бол хотын иргэдийн 12.1 % сайн гэж үзсэн байна. Хотын иргэдийн 25.3 % нь муу гэж үзсэн нь сайн гэж хариулсан иргэдээс 1 дахин их байна. Өөрөөр хэлбэл үйлчилгээ авсан хотын 4 иргэн тутмын 1 нь үйлчилгээг удаан байдаг гэж үзжээ.

**График 4.6.Замын цагдаагийн үйлчилгээний хурдан шуурхай байдал, хот хөдөөгөөр, хувиар**

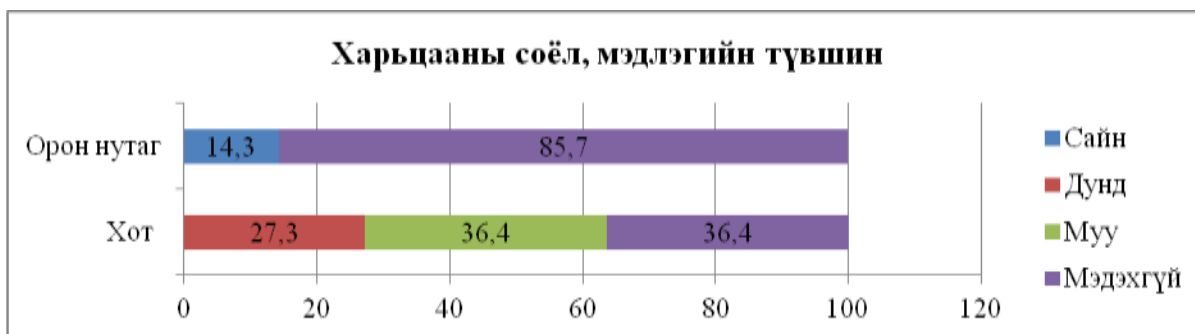


Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг үнэлэхдээ зам тээврийн осол гарч замын цагдааг дуудсанаас хойш ирсэн хугацаа мөн хохирогч талыг хохиролгүй болгох хүртэлх хугацаа зэрэг байдлыг авч үзэж болно. Тухайлбал тээврийн хэрэгсэл мөргөх, шүргэх асуудлаар холбогдсон иргэд замын цагдаа шаардлагаа сайн тавьж өгөөгүйгээс болж уддаг мөн гомдол барагдуулах тал удсанаас болж түргэн шуурхай үйлчилж чаддаггүй гэж үзэж байв.

“...Зун зам тээврийн ослын гэрч болсон. Хэрэг 23 цагийн үед болж, хэргийн газрын үзлэг гэсээр үүрийн 4 цагийн үед дууссан. Гэтэл дуусангуутаа намайг Замын цагдаагийн ерөнхий газар очиж “мэдүүлэг өг” гэсэн. Би дургүйцсэн. “Уучлаарай, би 23 цагаас хойш та нарыг дагаж, хүлээж явлаа. Одоо би амармаар байна. Ажлын цагаар маргааш өглөө өгье” гэсэн. Гэтэл надад “мэдүүлэг өгөх үүрэгтэй”-г сануулсан. Би ч “мэдүүлэг өгөх үүрэгтэй, гэхдээ үүрийн 4 цагт өгөх үүрэггүй” гэж болиулсан. Эхнээс нь ярьвал, 23 цагт осол болоод цагдаа дуудсан. Цагдаа болон дайруулсан хүнээ дагаад Гэмтлийн эмнэлэг орсон, дараа нь тэндээсээ буцаж хэргийн газраа ирж, А, Б цэгийг зааж өгсөн. Тэр хооронд замаараа өөр хэрэг шалгаад явчихсан. Би тэр цагдаа нарыг дагаад, машинд нь явсан. Зай байсаар байтал намайг хамгийн арын суудалд суулгачихаад, өөрсдөө урд болон дунд талын суудалд суугаад, болоогүй машин дотроо тамхи татацгааж, их бүдүүлэг байсан. Өөр хэрэг шалгаж байхад нь, 00 ормоор байгаагаа хэлэхэд оруулаагүй. Хэргийн газартаа ирээд А цэг тавих болоход миний хэлснээс өөр газарт тавьсан. Тэгээд би “үгүй наана чинь биш энд “ гэж заахад намайг “та эрүүл байсан юм уу” гэж асуусан. 23 цагийн үед болсон хэрэг учраас автоматаар намайг согтуу гэж тооцсон. Би маргалдаж, өөрийн хүслээр драйгерыг үлээсэн. Би огт уугаагүй явсан юм. Харилцааны соёл үнэхээр муу санагдсан.

**БЗД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

**График 4.7. Харьцааны соёл, мэдлэгийн түвшин, хот хөдөөгөөр, хувиар**



Цагдаагийн алба хаагчид хүнтэй сайхан харилцвал эргээд цагдаагийн алба хаагчийг хүндэлнэ, сайхан харилцана гэж ярилцлаганд оролцсон иргэд үзэж байна. Алба хаагчид иргэдтэй харилцах харилцаагаа сайжруулснаар ЗЦБ-д эерэг үнэлэлт дүгнэлт өгөхөөр байна.

Ярилцлаганд оролцсон иргэд сүүлийн жилүүдэд замын цагдаагийн үйлчилгээ сайжирч байгаа гэж үзснийгээ камер суурилуулсан, 4 замын уулзвар зассан, торгуулиа дансаар төлдөг болсон зэрэг ажил, үйлчилгээтэй холбон тайлбарлажээ.

“...Сүүлийн үед замын цагдаагийн үйл ажиллагаа сайжирч байгаа. Түргэн шуурхай, төвөг чирэгдэл багатай шийдвэрлэж өгч байна. Тээврийн хэрэгсэлтэй холбоотой асуудал нь нэг талаараа ил тод, дороо шийдэх боломжтой, иргэн хүнийг бодоход бичиг баримттай, дугаартай байдаг нь бас хялбар болгодог гэж бодож байна...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Гайгүй сайжирсан гэж боддог. Жишээ нь замын цагдаа нар шууд бэлэн мөнгөөр торгохоо больсон. Бас иргэдтэй харьцахдаа арай зөөлхөн ханддаг болсон юм шиг санагдсан...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Сүүлийн үед сайн болоод байгаа санагдсан хотын түгжрэл их гардаг замууд дээр илүү төлвөрч ажилж байгаа нь таалагдсан...”

**ЧД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Замын цагдаа чинь харин ёстой сүрхий байдаг. Ойр ойрхон гардаг, зөрчил сайн илрүүлдэг юмуу даа гэж би боддог. Үйл ажиллагаа сайн байна л гэж хардаг...”

**Баянхонгор аймаг, Үйлчилгээ авч байгаагүй иргэн**

**Замын цагдаагийн авлигад өртөх эрсдэлийн талаар**

Ярилцлагын дүнгээс харвал иргэд, хамтын ажиллагаа бүхий байгууллага, хувь хүмүүс ЦБ-ын авлигад өртөх эрсдэл бүхий нэгжийг ЗЦБ буюу замын цагдаа гэж таамаглаж байна. Замын цагдааг авлигад өртөх эрсдэлтэй гэж нэрлэсэн учрыг тодруулбал зөрчил гаргасан жолоочийг торгох байдлаар замын цагдаа мөнгө авдаг гэж үздэгээ хэлж байсан. Энэ нь нэг талаас замын цагдаагийн үйл ажиллагаанд гарсан өөрчлөлт буюу цахим хэлбэрээр торгож буй системийн талаар мэдээлэлгүй байгааг харуулж байна.

Иргэдийн дийлэнх нь ЦБ-ын авлигад өртөх эрсдэл бүхий нэгжийг ЗЦБ гэж нэрлэсэн ч иргэд зөрчил гаргасныхаа дараа торгуулахгүй өнгөрөх, эрхээ хасуулахгүйн тулд цагдаагийн алба хаагчид мөнгө санал болгох, ажил амлах зэргээр ярьж тохирох гэж оролддог байна.

“...Ер нь тийм тохиолдол зөндөө гарч байсан даа. Жишээлбэл замын цагдаад ажиллаж байхад согтуу жолооч нар таарахад журамлах гэхэд хэдэн төгрөг өгөөд зохицуулчихья, өөр сайн ажилд оруулж өгнө гэх байдал гаргаж байсан...”

**Баян-Өлгий аймаг, Хэв журмын цагдаа,  
Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**



Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг авч байгаагүй иргэдийн хувьд ч мөн ялгаагүй, замын цагдаа торгож байгаа нэрээр мөнгө олдог гэсэн тогтсон хандлага байсаар байна.

“...Жилийн өмнө замын цагдаатай харьцаж байхад бензиний мөнгө өгчих гээд авч байсан. Хэдэн жилийн өмнө шугаманд явж байсан микро автобусыг зогсоогоод шалгаж байснаа мөнгөөр торгочихоод хоолны газар руу гүйж орохоор нь дагаад ортол хоол идээд сууж байх жишээтэй. Бодвол торгууль тавиад тэрнээсээ өөртөө хэдэн төгрөг унагаасан бололтой. Энэ бол өдөр тутам байдаг л зүйл байх...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Одоогийн байдлаар замын цагдаа нарын авлигын асуудал буурсан гэж үзэж байна. Учир нь цагдаагийн ажилтны бүх үйл ажиллагаа хяналттай болсон. Харин өмнө нь бол авдаг байсан. Жишээ нь: Манай найз үнэмлэхгүй машин жолоодож явж байгаад цагдаа зогсоогоод журмын хашаанд хурааж авна гэхэд нь “Ах аа журмын хашаанд орохгүйгээр өөр арга юу байна” гэхэд надад “журмын хашаанд орох төлбөрийг төлбөл явж болно” гэж хэлсэн байсан...”

**ЧД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

### **Замын цагдаагийн ачааллын талаар:**

Улсын хэмжээнд 736 288 тээврийн хэрэгсэл бүртгэлтэй байгаагаас 62.1% нийслэл хотод, 37.9 % нь орон нутагт бүртгэлтэй байна. 2014 оны 11 сарын байдлаар нийслэл хотод 41606<sup>2</sup> автомашин нэмэгджээ. Энэ нь өмнөх жилүүдээс буурсан үзүүлэлт ч жилд дунджаар 40-50 мянган тээврийн хэрэгсэл замын хөдөлгөөнд нэмэгддэг байна. Гудамж төслийн хүрээнд өргөтгөн шинэчлэхээр төлөвлөсөн 33 уулзвараас нилээдгүй нь ашиглалтад орсон<sup>3</sup> ч зам тээврийн осол, зөрчил буурахгүй байгаа нь 2014 оны 11 сарын байдлаар 92680 дуудлага мэдээлэл ирж өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 24.7 хувиар өссөнөөс харагдана.

Замын хөдөлгөөнийг хянах, зохицуулах бололцоо бүхий дэвшилтэт техник технологи /CCTV/ камерыг замуудад байршуулсан нь нягтрал ихтэй уулзварт зохицуулагч ажиллуулах, хэрэг зөрчил гаргасан жолоочийг олж хариуцлагажуулах зэргээр ач холбогдолтой юм. Замын хөдөлгөөнд оролцож буй тээврийн хэрэгсэл өсөхийн хэрээр замын цагдаагийн газрын үйл ажиллагаа илүү боловсронгуй, үр өгөөжтэй болж байгаа дүр зураг харагдаж байна. Гэсэн

<sup>2</sup> Замын цагдаагийн еранхий газар <http://trafficpolice.gov.mn/> /сүүлд үзсэн 2014.12.10/

<sup>3</sup> Гудамж төсөл, <http://gudamjitusul.mn/> /сүүлд үзсэн 2014.12.10/

хэдий ч зам тээврийн осол, зөрчлийн тоо өссөөр байгаа нь анхаарлаа хандуулах асуудал юм.

Замын цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас харвал замын цагдаагийн ажлын ачаалал нь тэдний үйлчилгээний чанарт шууд нөлөөлж байна.

“...Цагдаагийн байгууллагын жишиг нормыг тогтоох тухай” Засгийн газрын 153 дугаар тогтоол гэж бий. Тухайн нутаг дэвсгэрийн хүн ам нь 75 мянга байх юм бол хэлтэс байна, 75 мянгаас дээш байвал цагдаагийн газар байна. Сум нь 5 мянгаас дээш хүн амтай бол цагдаагийн хэсэг байна. 5000-8000 хүн амтай бол сум дундын цагдаагийн хэсэг байна. 8000-аас дээш хүн амтай бол цагдаагийн тасаг байна. 25 мянгаас дээш хүн амтай бол сум дундын цагдаагийн хэлтэс байна. Цагдаагийн тасагт хэдэн алба хаагч байхыг тодорхой заасан байдаг. 150 км тутамд замын цагдаагийн нэг хяналт байна. Тийм тооны машин, тээврийн хэрэгсэлтэй бол тухайн нутаг дэвсгэрт тийм тооны замын хөдөлгөөний зохицуулагч, цагдаа байна гэх зэргээр тус тогтоолд нарийвчлан заасан. Үүнээс гадна нийт цагдаагийн алба хаагчдын хэдэн хувь нь эмэгтэй байх талаар ч мөн заасан. Тэр тогтоол бүрэн хэрэгжиж чадвал цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа бүрэн жигдэрнэ...”

**Баян-Өлгий аймаг, Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас**

Цагдаагийн алба хаагчид орон тоог нэмэх шаардлагатай байгаа талаар хэлж байна. Иргэдийн хувьд замын цагдаагийн үйлчилгээний хурд удаан гэж үзэж байсан нь алба хаагч ачаалалтай байдгаас шалтгаалж үйлчилгээ удааширхад хүрдэг байж болох юм.

“...Замын цагдаа бол ачаалалтай ажилладаг. Баянзүрх дүүрэг нь 3 цагдаагийн хэлтэстэй, хэлтэс бүр 150, 170, 160 хүнтэй, гэхдээ ганцхан замын цагдаагийн тасагтай. Энэ тасагт 30 орчим хүн ажиллаж байгаа байх. Энэ 30 хүн өдөр шөнийн ээлжээр 7, 7 хоногоор ээлжилж ажиллахад яаж ажиллаж бас хажуугаар нь амьдралаа зохицуулах вэ? хоёрдугаарт эдгээр алба хаагчдад амралтын өдөр гэж байхгүй. Замын цагдаагийн ачаалал маш их, хүн хүч цөөхөн...”

**БЗД, Хэв журмын цагдаа, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Замын цагдаа нар 8 цаг ажиллах ёстой хүн бараг 16 цаг, 18 цаг ажилдаг. Та нар өөрсдөө зам дээр гараад 2 цаг ажиллахад уур чинь хүрч эхэлнэ. Гэтэл 8 цаг зогссон хүн 9 дэх цагаас нь эхлээд уур нь хүрээд эхэлдэг, тэгээд жолооч нартай хатуу ширүүн харьцаад эхэлдэг энийг л зогсоохын тулл хүн хүчийг сайжруулах шаардлагатай...”

**ЧД, Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас**

“...Манай цагдаагийн алба хаагчдын дотор хамгийн их хэл ам дагуулдаг, иргэдийн бухимдлын төрүүлж байгаа нь замын цагдаа нар юм. Иргэдийн дунд цагдаагийн үйл ажиллагааг замын цагдаагаар төлөөлүүлэн авч үзэх нь элбэг. Замын цагдаа бэлэн мөнгөөр торгодоггүй байвал зохистой юм шиг надад санагддаг. Иргэдийн дунд замын цагдаа гэхээр мөнгөөр торгодог гэсэн ойлголт нийтлэг байдаг. Уг нь замын цагдаагийн үйл ажиллагаа гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, таслан зогсоход чиглэж байгаа боловч иргэд хуучин тогтолцооноосоо өөрөөр сэтгэж ойлгохгүй л байна...”

**Баян-Өлгий аймаг, Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас**

Хуулийн байгууллагуудыг иргэдийн дийлэнх нь цагдаагаар төлөөлүүлэн үнэлдэг. Харин цагдаагийн алба хаагчид замын цагдаа иргэдтэй тулж ажилладаг учир иргэд замын цагдаагаар ЦБ-ыг бүхэлд нь үнэлж хардаг гэж үзэж байлаа. Өөрөөр хэлбэл иргэдийн санаа бодлоор хуулийн байгууллагуудын нүүр царай нь цагдаа байдаг бол цагдаагийн байгууллагын нүүр царай нь замын цагдаа гэж үзэж болохоор байна.

“...Сумын хэсгийн төлөөлөгчийн хувьд хэв журам, зам тээврийн зохицуулалтын асуудлыг давхар хариуцдаг. Зарим иргэд жолооны курст суухгүй шахуу байж байгаад үнэмлэх авч байгаагаас замын хөдөлгөөний дүрэм мэдэхгүй зөрчил гаргах тохиолдол мэр сэр байна. Нийт гарч байгаа зөрчлийн тал % нь замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн хэрэг зөрчил байдаг...”

**Баян-Өлгий аймаг, Сумын хэсгийн төлөөлөгч, Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Маш олон жолооны курсууд худлаа, цөөхөн хоног сургаад гаргадаг тал байгаа. Энийг замын цагдаа анхаарах шаардлагатай...”

**Дорнод, Прокурортой хийсэн ярилцлагаас**

Замын хөдөлгөөнд оролцож буй жолооч ЗХД-ийг баримталж буй байдлаас замын осол, зөрчлийн тоо хамаарч байдаг. ЗХД баримтлахын үндэс нь жолооч бэлтгэж буй жолооны курсын сургалт болоод сургалтын тогтолцооноос хамаарах эргэх холбоо бүхий асуудал байна.

“...60 хоногийн дотор жолооч бэлтгэн гаргаж байна. Энэ тогтолцоо үндсээрээ буруу гэж боддог. Жолоог 7 хоногийн дотор сурдаг ч хүн байна, 60 хоног яваад ч сурдаггүй хүн байна. Бүгдийг нь л адилхан хугацаанд төгсгөөд гаргачихдаг. Нэг талаас замын түгжрэл, осол, зөрчил тухайн жолоочийн ур чадвар, самбаачлах хугацаа, дадлага туршлагаас шууд шалтгаалдаг асуудал. 60 хоног яваад төгсөх биш заавал сурч байж, энэ хүн боллоо гэхээр төгсгөдөг болох хэрэгтэй...”

**Улаанбаатар хот, Жолооны курсын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас**

Орон нутгаас ярилцлаганд оролцогчид жолооны курсуудэд шүүмжлэлтэй хандаж байсан юм. Учир нь жолооны курст суугаагүй байж үнэмлэх авсан жолооч таардаг талаар ярьж байлаа.

“...Хөдөө байдаг машин бариад сурчихсан хүмүүс ирдэг. Тэгээд хөдөөнөө байж байгаад шалгалтын үеэр ирээд шалгалтанд ороод жолооч болдог. Гол нь үнэмлэхтэй болж авч байгаа юм. Бичиг үсэггүй хүн ч байна, тэгээд дүрэм дээр нь аргалж л авч байгаа юм. Тэр хүн чинь өөрөө машин бариад яваад байдаг, гэхдээ үнэмлэхгүй. Үнэмлэх авах гэж л явж байна гэсэн үг. Бүртгүүлчихээд ирэхгүй байж байгаад шалгалтын үеэр ирэх хүмүүс ч байна. 60 хоногийн хугацаа нь өнгөрчихсөн тушаалд орчихсон ирэхгүй яваад л байдаг хүмүүс ч байдаг...”

**Улаанбаатар хот, Жолооны курсийн төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас**

### **Замын цагдаад тулгарч буй бэрхшээл**

Нийслэл болон орон нутгаасаа шалтгаалахгүйгээр замын цагдаад тулгарч буй бэрхшээл зарим талаар ижил байна. Тухайлбал машины тоо өсч, замын хөдөлгөөн ачаалалтай болж ирснээр хүн хүч хүрэлцэхгүй байх асуудал гарч байна. Мөн зөрчил гаргасан жолоочид тавьсан торгуулийг цагдаа өөртөө авдаг гэх төсөөлөл тогтсон байгаа нь харагдаж байна. Сүүлийн жилүүдэд замын цагдаагийн үйлчилгээ сайжирсан гэж үзэж буй иргэд ч мөн нилээдгүй байлаа.

“...Замын цагдаа үүргээ гүйцэтгэх гээд л байж л байна. Машин хэт их болоод байна. Манай аймаг Улаанбаатар, Дархан, Эрдэнэт гэсэн 3 том хотын дараа автомашиныхаа тоогоор орж байна. 13 мянган машинтай. Машин, хүн амын тоо нэмэгдэхийн хэрээр замын цагдаагийн тоог ч нэмэгдүүлэх шаардлагатай. Хятад, Оросын хилтээ залгаа, Оросоор дамжаад Казакстан гардаг ийм эдийн засгийн үр ашигтай бүс учраас машины худалдаа наймаа ч өсч байна...”

**Баян-Өлгий аймаг, Шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

“...Замын цагдаагийн тоо манай аймгийн хувьд хомсдолтой гэж боддог. Зарим тохиолдолд замын цагдаагийн оронд хэв журмын цагдаа зогсож байгаа нь харагддаг. Мөн замын цагдаа нар согтсон цагдаа нарын согтолтын зэргийг шууд тогтоох тоног төхөөрөмжгүй байдаг нь үүргээ бүрэн дүүрэн гүйцэтгэхэд хүндрэл учруулж байгаа юм...”

**Баян-Өлгий аймаг, Прокурортой хийсэн ярилцлагаас**

Цагдаагийн алба хаагчдын техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээт байдлын талаар алба хаагчид хүрэлцээгүй байдаг талаар ярьж байв. Ялангуяа орон нутагт согтуу жолоочийн согтолтын зэрэг тогтоох драйгер

байдаггүй гэсэн нь замын цагдаагийн үйлчилгээ доголдоход хүргэж буй гол бэрхшээлүүдийн нэг юм.

Мөн тухайн орон нутгийн онцлогоос хамаарсан асуудалд ЦБ-ын зүгээс анхаарлаа хандуулах шаардлагатай нь ярилцлагаас харагдаж байв. Тухайлбал судалгаанд хамрагдсан Баян-Өлгий аймгийн ЦБ-д 2 орчуулагч байдаг ч казак хэлтэй иргэд олон тул тэдэнтэй харилцахад бэрхшээл тулгардаг байна. Мөн хүн ам, машины тоо өсч буй орон нутгуудад хүн хүч, машин техник хүрэлцэхгүй байх асуудлууд гарч байна.

“...Шинээр ажилд орсон зарим Казак цагдаа нар Монгол хэлээр их маруухан ярих тохиолдол байдаг. Жишээ нь замын цагдаа нар. Хэл сурах асуудал бас чухал байх...”

**Баян-Өлгий аймаг, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Иргэдийн зүгээс замын цагдаагийн үйл ажиллагаанд гардаг доголдол, бэрхшээлийн талаар нийт 56 асуудал нэрлэснээс өндөр хувь авсан асуудлыг дараах байдлаар харуулж байна. Үүнд:

**Хүснэгт 4.2. Замын цагдаагийн үйлчилгээнд гардаг доголдол, бэрхшээл, хувиар.**

Эерэг	Сөрөг
1. Иргэд зөв зохистой үйлчлүүлвэл доголдол бэрхшээл гарахгүй 5%	1. Харилцааны ёс зүйн доголдолтой 19.5%
2. Сайн ажилладаг 3.8 %	2. Тээврийн хэрэгсэл зогсоогоод жолооны үнэмлэх аваад доод тал нь 30-40 мин дараа та зөрчилгүй байна гээд буцааж өгдөг. Хүнд сурталтай 8.2%
3. Жолооч нар дүрмээ барьдаггүй явган зорчигчид замын хадалгөөний дүрэм мэдэхгүй байгаа нь замын цагдаагийн үйл ажиллагаанд бэрхшээл учруулдаг. 1.3%	3. Шаардлагатай үед шуурхай байж чаддаггүй нэгдсэн удирдлагын тогтолцоо байдаггүй. 2.5%
4. Замын цагдаа харьцангуй үнэнч шудрага талдаа болсон гэрлэн дохиотой болсон 1.3%	4. Машин ачих үйл ажиллагаа зүй зохисгүй явагддаг. 2.5%
	5. Бүрэн сайн зохицуулж чаддаггүй, гэрлэн дохио хааяа ажилладаггүй 2.5%
	6. Аль нэг мөнгөтэй хүний талд түлхүү үйлчилдэг. 1.9%
	7. Замын түгжрэл аваар гарсан үед хүлээлгэж түгжрэл бий болгодог. 1.3%

Замын цагдаагийн үйлчилгээнд гардаг доголдол, бэрхшээлийг иргэдээс тодруулахад замын цагдаагийн ёс зүй, харилцаа, хүнд суртлын асуудал

хамгийн өндөр хувьтай байна. Харин явган зорчигчдын хувьд замын цагдаагийн үйлчилгээнд тулгарч буй бэрхшээлийг өөр байдлаар буюу явган хүний гарц, ногоон гэрлийн асах хугацаа, явган хүний гарцаар гарахад машин зам тавьж өгдөггүй зэрэг байдлаар нэрлэсэн юм. /Иргэдийн зүгээс нэрлэсэн бусад асуудлыг хавсралтаас үзнэ үү./

Замын цагдаа зөрчил гаргасан жолоочийг зогсоож, зөрчлийг илрүүлсэн нь замын цагдааг сайн ажилладаг гэсэн үнэлгээ өгөх хангалттай шалтгаан юм. Ганцаарчилсан ярилцлагаас харвал иргэдийн зүгээс замын цагдаад шүүмжлэлтэй хандаж буй асуудал нь дүрмээ ягштал мөрддөггүй, тохирьё гэж гуйхаар тохирдог, эсвэл танил тал, мөнгөтэй хүнд илүү үйлчилж ялгавартай ханддаг зэрэг асуудлыг дурдсан байна.

## **БҮЛЭГ 5. СААТУУЛАХ БАЙРНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /хуучнаар эрүүлжүүлэх байр/**

2014 оны 11 сарын байдлаар согтуугаар үйлдэгдсэн гэмт хэрэг 6138 бүртгэгдсэн нь өмнөх оны мөн үеэс 3.9 хувиар өссөн байна. Согтуугаар үйлдэгдсэн хэргийн тоо өсөхийн зэрэгцээ согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсний улмаас саатуулагдсан иргэдийн тоо 2014 оны 11 сарын байдлаар 109 515 буюу өндөр байна.

“Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн этгээдийг албадан эрүүлжүүлэх тухай хууль”-д 2013 оны долдугаар сарын 05-нд орсон нэмэлт өөрчлөлтөөр албадан эрүүлжүүлэх үйл ажиллагааг эрүүл мэндийн байгууллага хариуцан гүйцэтгэхээр заасан. Согтууруулах ундаа хэрэглэсэн үедээ зөрчил гаргасан этгээдийг албадан саатуулах чиг үүргийг гүйцэтгэхтэй холбогдуулан одоогийн ашиглаж байгаа эрүүлжүүлэх байрыг албадан саатуулах байрны зориулалтаар өөрчлөн зохион байгуулсан<sup>4</sup>.

Энэ хууль нь нийгмийн хэв журам хамгаалах, түүнийг зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн этгээдэд эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлж, албадан эрүүлжүүлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулж байна. Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн иргэнийг 103 дуудаж эмчид үзүүлэх, орон нутгийн хувьд эмнэлгийн байранд хүргэж өгөх байдлаар цагдаагийн алба хаагчид ажиллаж байна.

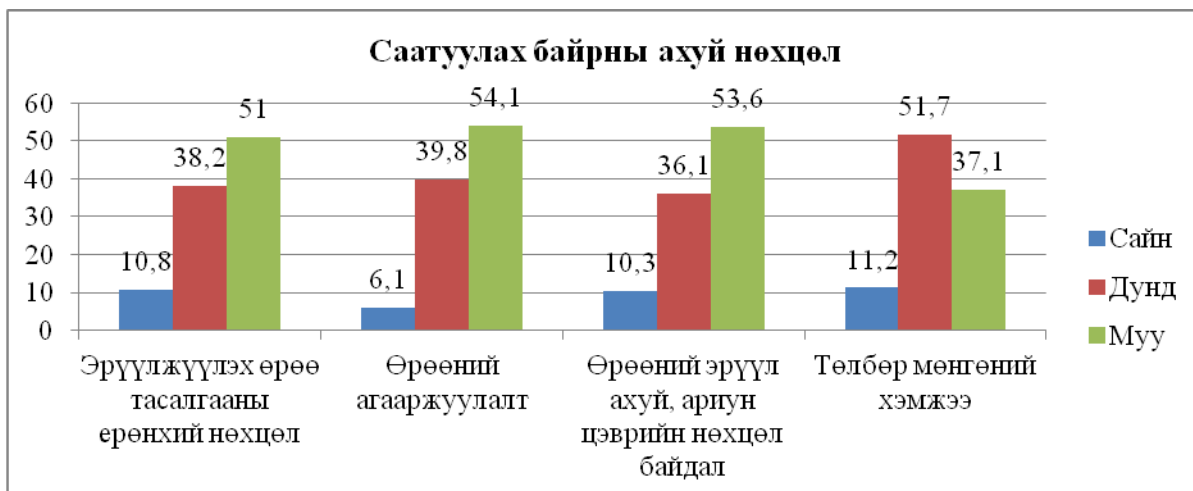
“...Хуулийн байгууллагын уялдаа холбоо, хоорондын харьцааны тал дээр үнэхээр дутагдалтай байна. Энгийн жишээ хэлэхэд иргэдээс ирэх гомдол мэдээллийн ихэнх нь байрны гадаа архидан согтуурахтай холбоотой мэдээллүүд байдаг. Энэ асуудал бол зөвхөн цагдаагийн ажил биш нийгэмд тулгамдсан асуудал. Архинд донтох өвчтэй болсон иргэдийг цуглуулж архины албадан эмчилгээнд хүргэж өгдөг. Энэ ажлыг үе үе зохион байгуулдаг. Тэнд хүргэж өгөхөд нэгдүгээрт иргэний хэргийг хянан шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу иргэний хэргийн асуудал нь шүүхээр шийдвэр нь гарч явдаг. Өнөөдөр бид нэг арга хэмжээ зохиолоо гэхэд 30 орчим хүн цуглуулна. Цаг хугацаа, шатахуун тос зарцуулна. Саатуулах байранд хонуулна. Өглөө нь эмнэлгийн байгууллагаар оруулна. Гэтэл эмнэлгийнхэн эдгээр хүмүүсийг оруулахгүй, архичингуудаа аваад зайл, эмнэлэг бузарлалаа гээд бөөн юм болно. Тэгээд эмчийн үзлэг оношилгоог нь хийлгэнэ. Энэ үед 16 цаг болно. Маш их материал бүрдүүлнэ. Шүүхээр орно бас л дээрх асуудал үүснэ. Тэгж байтал 17 цаг болно. Тэхээр одоо наадуулаа аваад яв, ажлын цаг тарсан гээд л явцгаачихна. Ингээд л бүтэн өдрийн ажил талаар болно. Нөгөө хүмүүсээ буцаагаад явуулна. Маргааш нь эргээд олдохгүй...”

**ХУД, Хэв журмын цагдаа,  
Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

<sup>4</sup> Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн этгээдийг албадан эрүүлжүүлэх тухай хууль

## 5.1 Саатуулах байрны ахуй нөхцөл

График 5.1. Саатуулах байрны ахуй нөхцөл, иргэд, хувиар.



Анкетын судалгаанд хамрагдсан ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 9% нь албадан эрүүлжүүлэгдсэн байна. Тэдгээр иргэдээр саатуулах байрны ахуй нөхцлийг үнэлүүлэхэд 54.1% нь өрөөний агааржуулалт муу байдаг гэж үзсэн. Саатуулах байрны ахуй нөхцлийг үнэлүүлсэн 4 асуудлын хүрээнд авч үзвэл дийлэнх нь муу гэж үнэлсэн.

Саатуулах байрны ахуй нөхцлийг сайжруулах хүрээнд үйлчлүүлсэн иргэдийн санал хүсэлтийг харвал:

1. Ариун цэврийн өрөөний асуудал шийдвэрлэх-11.4%
2. Өрөөний агааржуулалт сайн байх хэрэгтэй-8.6%
3. Орыг сайжруулах-5.7
4. Эмч нар нь эрүүлжүүлэх байранд байгаа хүмүүст анхаарал тавьж байх-5.7%
5. Эрүүл ахуй ариун цэврийг хангасан өрөөтэй болох-5.7%
6. Төлбөрийг нь нэмэх-5.7%

Саатуулах байраар үйлчлүүлсэн иргэд саатуулах байрны ахуй нөхцөлд сэтгэл хангалуун бус байгаа бөгөөд засвар үйлчилгээ хийх шаардлагатай, их бохир, цагдаа нар нь хүнд сурталтай, 00-н асуудал хэцүү, багтаамжгүй зэргийг ярьж байлаа.

Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас харвал гудамжинд согтуу явж байгаа иргэнийг авчирдаггүй, тэр хүмүүсийг аль болох гэртээ харих боломжтой байдлаар шаардлага тавиад, туслалцаа үзүүлж ажилладаг байна.

Харин ихэвчлэн согтуугаар танхайрсан, агсан согтуу тавьсан иргэдийг дуудлагаар гэрээс нь очиж авчирч байгаа гэж ярьсан юм.

“...Ар гэртээ агсан тавьсан. Ахуйн хүрээний дуудлагаар авдаг. Гадуур биеэ авч явах чадвартай хүнийг бол гэрлүү нь явуулдаг. Бүр ухаангүй согтуу бол 103



дуудаж үзүүлнэ. 103 нь эрүүлжүүлэх боломжтой гэвэл бид нар эрүүлжүүлэхдээ авчраад архийг нь гаргаад эмчийн хяналтанд байлгаж байгаад архийг нь сайн гарсны дараа явуулдаг...”

**Улаанбаатар хот, Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

“...Эрүүлжүүлэх байрны төлбөр хоногийн 4250 төгрөг байдаг байхаа...”

**Улаанбаатар хот, Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

Саатуулах байрны төлбөр хоногийн 4250 төгрөг байдаг нь одоогийн нөхцөлд хэр тохиромжтой талаар асуухад саатуулах байранд үйлчлүүлсэн иргэдийн 5.7% нь төлбөрийг нэмэх санал гаргав. Иргэд төлбөр нэмэгдэхийн хэрээр үйлчилгээ сайжирна гэж үзсэн байна.

## 5.2 Эрүүлжүүлэх байрны эмчийн үүрэг үйл ажиллагаа

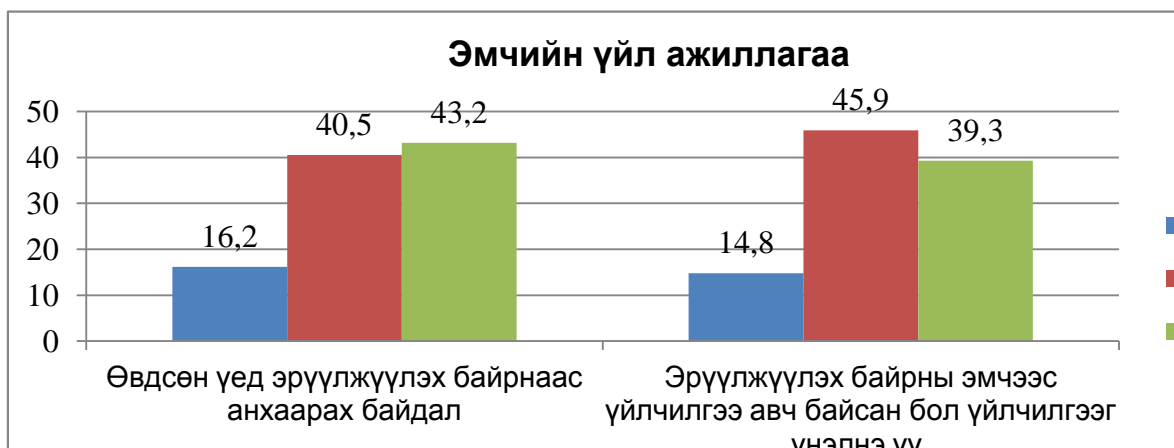
Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн иргэн архинд хордох, даралт ихсэх зэрэг эрсдэлтэй учир саатуулах байранд эмч байх шаардлагатай байдаг. Саатуулах байраар үйлчлүүлсэн иргэдийн 48.6% нь эмч байсан эсэхийг мэдэхгүй байна.

**График 5.2. Эрүүлжүүлэх байрны эмч, хувиар**



Эрүүлжүүлэх байранд эмч байсан уу? гэсэн асуултанд тийм, үгүй гэж хариулсан иргэд тэнцүү хувьтай байгаа бол дийлэнх буюу 48.6 % нь мэдэхгүй байна. Энэ нь саатуулах байранд ороход эмчийн ямар нэгэн үзлэг шалгалт хийгдэхгүй байгааг мөн согтолтын зэргээс хамаараад эмчийн үзлэгийг мэдэхгүй өнгөрсөнтэй холбоотой байж болох юм.

**График 5.3. Эмчийн үйл ажиллагаа, саатуулах байраар үйлчлүүлсэн иргэд, хувиар**



Үйлчлүүлсэн иргэдийн дийлэнх нь буюу 43.2% нь өвдсөн үед эрүүлжүүлэх байрнаас анхаарах байдлыг муу байдаг гэж үнэлжээ. Харин эрүүлжүүлэх байрны эмчээс үйлчилгээ авч байсан иргэдийн дийлэнх нь буюу 45.9% нь эмчийн үйлчилгээг дунд гэж үнэлсэн. Харин яагаад дунд гэж үнэлж буйг тодруулахад тодорхой шалтгаан хэлж чадахгүй байсан юм.

Судалгаанд хамрагдсан эрүүлжүүлэх байраар үйлчлүүлсэн иргэдийн 5.7% нь эмч нар нь анхаарал тавьдаг болох шаардлагатай гэж үзсэн нь энэ асуудлын ач холбогдлыг харуулж байна. Иймд эрүүлжүүлэх байрны ажлын ачаалал, байрны хүрэлцээг анхааралдаа авч ажиллах шаардлагатай.

### **5.3 Эрүүлжүүлэгдэгч, алба хаагчийн харилцаа, ёс зүйн асуудал**

Эрүүлжүүлэх байр нь согтуу иргэдтэй харилцдаг учир тухайн цагдаагийн алба хаагчаас харилцах ур чадварыг хамгийн их шаарддаг байна. Тухайлбал цагдаагийн алба хаагчид согтуу хүнтэй аль болох эвийг нь олж л харьцахыг хичээдэг талаараа ярьж байсан юм.

Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн этгээдийг албадан эрүүлжүүлэхдээ хүний эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэх, хууль дээдлэх, хүнлэг энэрэнгүй ёсыг эрхэмлэн нийгмийн аюулгүй байдлыг хангах, хүн амын эрүүл мэндийг хамгаалах зарчмыг баримтална<sup>5</sup> гэж заасан ч саатуулах байранд ирсэн иргэнд өмдний тэлээ, гутлын үдээс тайлах гэсэн үндсэн шаардлага тавих үед эсэргүүцэж, бэрхшээл гардаг байна.

“...Эрүүлжүүлэх байранд хоногт 35-40 хүн ордог. Ажлын цагийн хувьд 24 гараад 72 амардаг. Согтуу хүмүүстэй харьцахад оруулахад өмдний тэлээ, гутлыг нь тайлуулдаг. Тайлахгүй гээд байдаг. Тэрэн дээр л нэг жоохон хүний эрх зөрчигдөх гээд байдаг...”

**Улаанбаатар хот, Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

<sup>5</sup> Согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсэн этгээдийг албадан эрүүлжүүлэх тухай хууль

“...Манай нэг найз эрүүлжүүлэхэд ороод цагдаатай нь муудалцаад хувцсыг нь муухай болгочихсон. Тэгтэл химид өгөх, оёулах мөнгөө илүү ихийг шаардсан...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Эрүүлжүүлэхэд хүн амьтныг зоддог, нүддэг. Манай найзуудаас эрүүлжүүлэхэд ороод шөнөжингөө зодуулчихаад гарч ирсэн тохиолдлууд зөндөө л байна. Нүд ам нь хөх няц болчихсон. Тэгээд одоо согтуу байсан хүнийг гадаа зодуулсан ч юмуу, би зүв зүгээр байсан гээд цагдаад гомдол мэдүүлье гэхээр ямар ч боломж байхгүй, мэдээлэл байхгүй. Цагдаад гомдолтой гэсэн хүмүүс байдаг. Эрүүлжүүлэхэд камер тавиад тэр шөнө юу болж байна, тэр бүх зүйлээ биччихээд дараа нь яадаг ч юм интернетээр цацаж болно. Цагдаагийн сайт дээр тавьж болно. Тэрийг тухайн хүн нь орж үздэг ч юмуу. Эрүүлжүүлэхэд орсон хүний аав ээж нь ч юмуу санаа зовж байгаа. Эхнэр хүүхэд нь санаа зовно. Хүн эрүүлжүүлэхэд ороод нас барж байна. Одоо тэр 2,3 жилийн өмнө, Улсын начин Ганбаяр гэж хүн эрүүлжүүлэхэд ороод маргааш өглөө нь тэр чигтээ сэрээгүй, үхсэн тохиолдол байгаа. Тэр бол тэр үедээ дуулиан шуугиан болоод л зурагтаар, интернетээр бүх зүйлээр л тэр мэдээллийг авч ЦБ-ын үйл ажиллагаатай танилцаж байсан...”

**СХД, Үйлчилгээ авч байгаагүй иргэн**

Үйлчлүүлсэн иргэдийн хувьд эрүүлжүүлэх байрны талаар сөрөг сэтгэгдлүүдийг хэлж байсан. Тухайлбал харилцааны соёлгүй, хүний амь насны баталгаа байхгүй, аль нэг мөнгө хөрөнгөтэй хүний талд ажилладаг, ард түмэнд нээлттэй биш зэрэг асуудлыг хөндөж байв.

#### **5.4 Эрүүлжүүлэгдэгчийн санал гомдол**

2014 оны 1 сарын 1-ээс 2014 оны 11 сарын 28-ний хооронд Засгийн газрын 11-11 төвд ЦБ-д хаягласан нийт 592 санал гомдол ирснээс саатуулах байртай холбогдох 4 санал гомдол ирсэн байна. Үүний 2 нь орон нутгаас ирүүлсэн ба “саатуулах байр байхгүй байгааг шийдэж өгнө үү” гэсэн бол үлдсэн 2 нь Улаанбаатар хотын иргэдээс гаргасан алба хаагчийн харилцааны доголдолтой холбоотой гомдол байна.

Саатуулах байранд хоносны дараа өргөдөл, гомдол гаргах байдлын талаар саатуулах байрны цагдаагийн ярилцлагаас харвал “хоногт 2, 3 хүн гомдол гаргана гэж хэлдэг боловч бичгээр гаргадаггүй, гомдол гаргана гэж хэлээд орхидог. Гомдол гаргана гэж буй үндсэн шалтгаан нь гэртээ зүгээр байсан хүнийг авч ирсэн” гэдэг Харин дуудлага өгсөн гэр бүлийнхэн нь ямар нэгэн өргөдөл гомдол гаргадаггүй.

“...Иргэд гомдол гаргана гэсэн асуудал зөндөө гарна. Зүв зүгээр байж байхад аваад ирсэн. Гэртээ зүгээр унтаж байхад аваад ирсэн. Хүмүүс чинь эсэн бусын

юм хэлж байгаа юм чинь, өглөө нь эрүүлжчихээд. Хоногт бол ганц нэг хоёр хүн гомдол гарганаа, гаргах нь ч хаашаа юм хэлнээ. 2,3 хүн бол зоолттой тэгж хэлнэ...”

**Улаанбаатар хот, Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас**

“...Ямар гомдол гэдгээс нь хамаардаг байх. Нөгөө хүн нь илтэд буруутай байж цагдаад гомдол гаргаж болно. Манай нэг найз эрүүлжүүлэхэд ороод гарахдаа цагдаатайгаа хэрэлдээд, цагдаадаа цохиулчихсан. Тэгээд гомдол гаргахад удирдлага нь “чи өөрөө эхэлсэн юм байна шүү дээ, гомдол гаргаад яваад байх хэрэг байгаа юмуу” гэж дурамжхан хүлээж авсан. Энэ нь ч бас нэг талаараа зөв байх л даа. Аль тийм хүн болгоны хэрүүл уруулыг хүлээж авах вэ дээ...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Иргэдийн ярилцлагаас харвал дийлэнх нь саатуулах байрны орчин нөхцлийн талаар тодорхой хэмжээнд төсөөлөлтэй байна. Мөн олонх нь согтуу ганхаад явж байгаа хүнийг бушуухан олзолж авах гэдэг, харин орон гэргүй гудамжны хүнийг аваач гэсэн ч тоодоггүй гэсэн сөрөг асуудлуудыг ярьж байв.

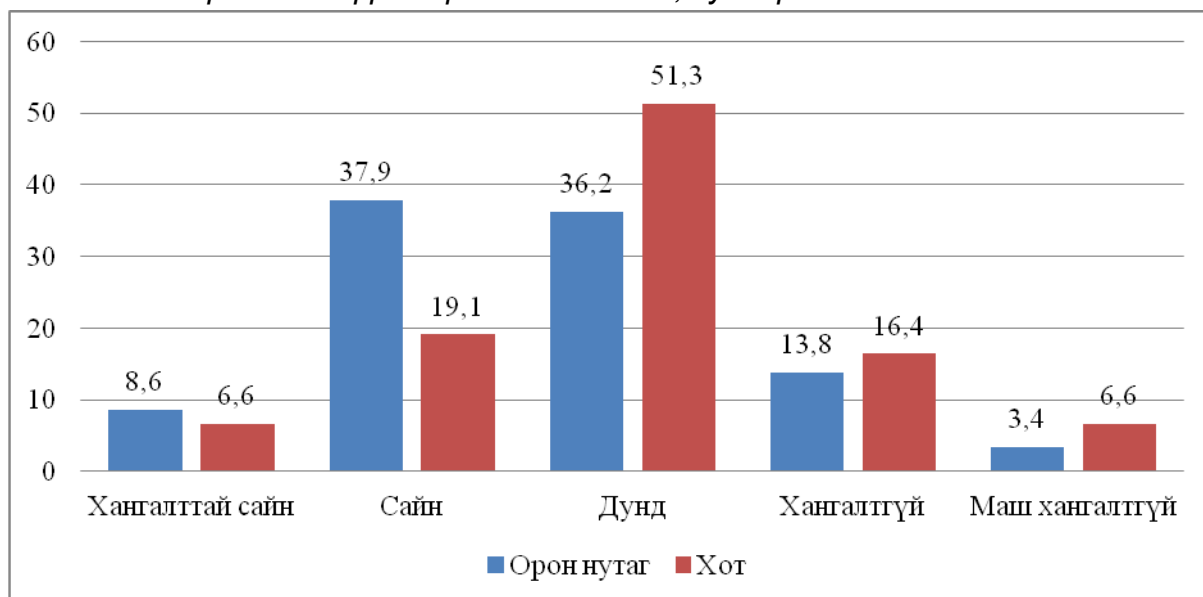
## БҮЛЭГ 6. АЛБА ХААГЧИЙН ЁС ЗҮЙ, УР ЧАДВАР

ЦБ нь хуулийн байгууллагууд дундаас иргэдтэй хамгийн ойр ажилладаг байгууллага юм. Өөрөөр хэлбэл өдөр тутмын үйл ажиллагааны хүрээнд иргэдтэй тогтмол харилцах нэгжүүдтэй байна. Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа нь тухайн байгууллагын гол үйлчилгээ хүртэгчийг тодорхойлж, түүний үндсэн дээр үйлчилгээ, үйл ажиллагаа нэг бүрт үнэлгээ авахад чиглэдэг. Энэ бүлэгт цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүй болон харилцааны асуудлыг хөндөх болно. ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдээс үнэлгээ авсан учир гарсан үр дүнг бодит нөхцөл байдлын дүр зураг гэж үзэж болох юм.

### Цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүй

Иргэд олон нийт өөртэйгээ харилцсан цагдаагийн алба хаагчаар ЦБ-ын үйлчилгээг үнэлж дүгнэдэг. Нэг алба хаагчийн ёс зүйгүй үйлдэл тухайн иргэний зүгээс ЦБ-ын үйлчилгээг бүхэлдээ ёс зүйгүй гэж дүгнэхэд хүргэдэг байна. Иймд алба хаагчид иргэнтэй ёс зүйтэй харьцсанаар ЦБ-ын нэр хүнд олон нийтийн дунд өсөх боломжтой. ЦБ-ын нэр хүнд өсөх нь эргээд алба хаагчдыг хүндлэх, ЦБ-ын үйл ажиллагаанд иргэдийн зүгээс туслалцаа үзүүлэх зэргээр ач холбогдолтой юм.

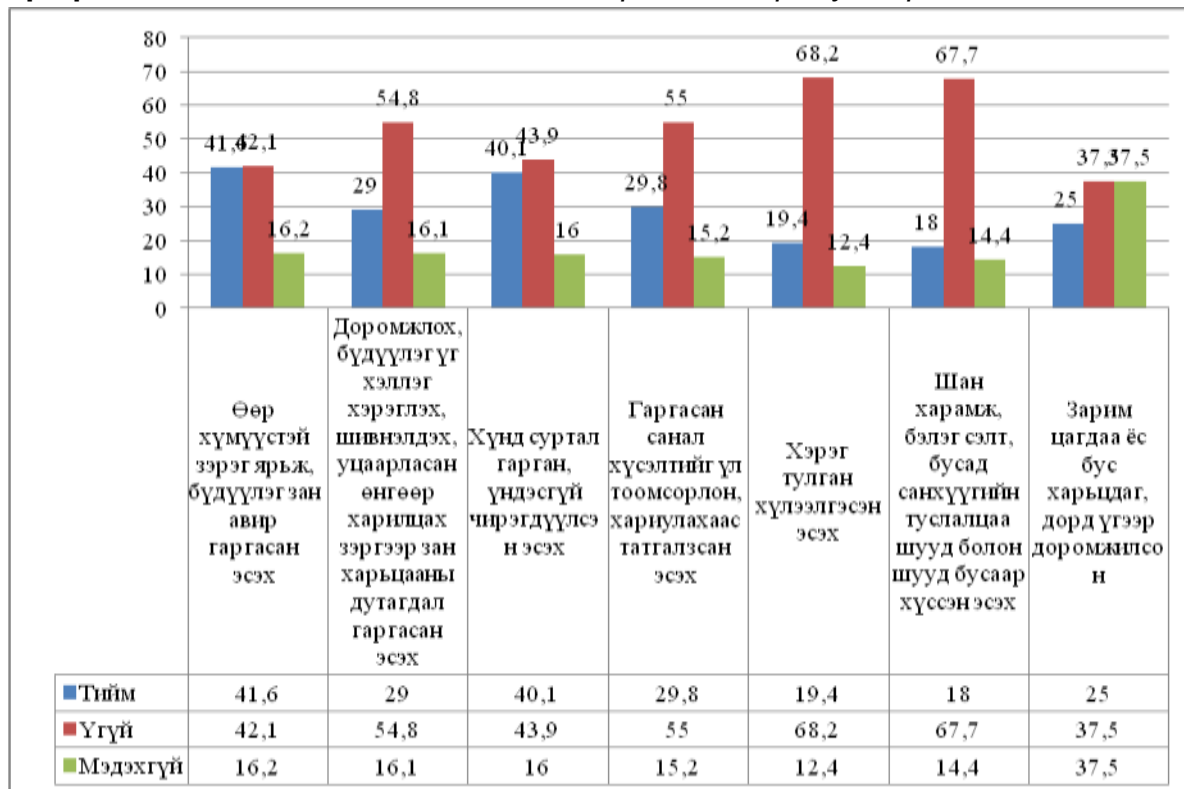
**График. № 6.1 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний соёлыг цагдаагийн алба хаагчаар төлөөлүүлэн үнэлсэн байдал, хувиар**



ЦБ-аас үйлчилгээ авсан иргэд ЦБ-ын үйлчилгээг үнэлсэн байдлыг харвал орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс 2 пунктаар илүү сайн гэж үнэлсэн байна. Тухайлбал сайн болон хангалттай сайн гэж орон нутгийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 46.5 % үзсэн байхад хотын иргэдийн 25.7% нь мөн тэгж үзсэн байна. Энэ нь орон нутгийн иргэд аймгийн цагдаа, хэсгийн төлөөлөгчөө таньдаг байдал болон цагдааг төрийн албан хаагч гэсэн үүднээс хүндэтгэж үздэг хандлагатай холбоотой юм. Улаанбаатар хотын хувьд дийлэнх нь буюу 51.3%

нь дунд гэж үнэлсэн бол сайн гэж үнэлсэн нь хангалтгүй гэж үнэлснээс илүү өндөр байна. Улаанбаатар хотын хувьд хүн амын нягтшил ихтэй, хорооны цагдаагаа мэддэггүй, ЦБ ачаалал ихтэй байдаг зэргээс шалтгаалан дийлэнх нь ЦБ-ын үйлчилгээг сайн ч биш хангалтгүй ч биш дунд гэж үнэлсэн байж болох юм.

**График. № 6.2 Цагдаагийн алба хаагч иргэнтэй зүй бус харилцсан байдал**



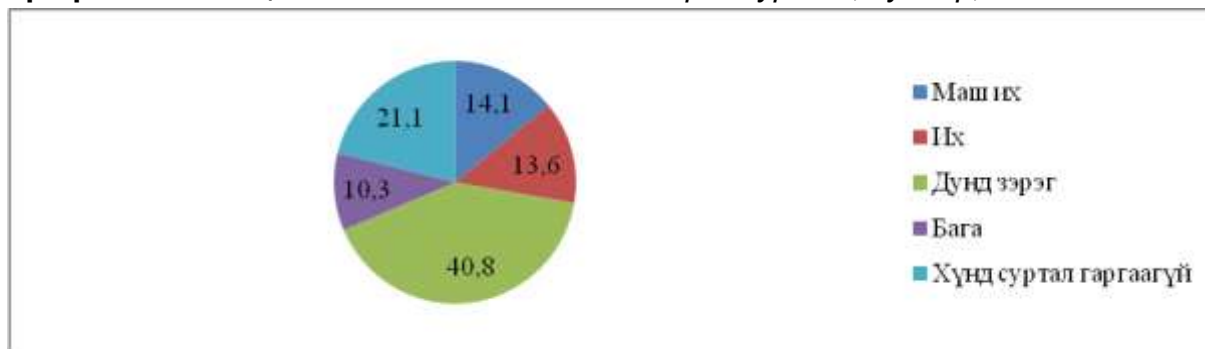
Цагдаагийн алба хаагчид иргэдтэй хэрхэн харьцаж байсныг тодруулахад өөр хүмүүстэй зэрэг ярьж, бүдүүлэг зан авир гаргасан гэж 41.6% нь хүнд суртал гаргаж, үндэсгүй чирэгдүүлсэн гэж 40.1% үзсэн нь өндөр хувьтай байгаа нь анхаарах асуудал байна.

Ярилцлагаас харахад ЦБ-аар үйлчлүүлж байгаагүй иргэдийн хувьд үйлчлүүлж харьцаж үзээгүй учир үнэлж чадахгүй ч харилцааны соёл, ёс зүйн хувьд бол үйлчилгээний эелдэг дотно харьцаатай байх ёстой гэж үзэж байв.

“...Иргэд бол маш их ухамсар дорой байна. Өөрийнхөө гэм бурууг харахгүй байж бусдын толгой дээрх хялгасыг харна гэдэг шиг байна...”

**СХД, Хэрэг бүртгэгч, Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

**График. № 6.3. Цагдаагийн алба хаагчийн хүнд суртал, хувиар,**



Алба хаагчийн ёс зүйг үнэлэх гол асуудлын нэг бол тухайн алба хаагчийн хүнд суртал үзүүлэх байдал юм. Тухайлбал ярилцлагын судалгаанд оролцсон иргэд хүнд сурталыг тодорхойлохдоо юм асуухад хариулдаггүй, дуудчихаад очихоор хүлээлгэж байгаад маргааш ир гээд явуулдаг, гэрчийг хэрэгтэн шиг авч үзэх гэдэг зэрэг асуудлыг хамруулж авч үзэж байв. Анкетын судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь буюу 40.8% нь хүнд суртал дунд зэрэг байдаг гэж үзсэн бол дараа нь 21.1% нь хүнд суртал гаргаагүй гэж хариулсан байна. Харин маш их болон их гэж хариулсан оролцогчдын хувь өндөр буюу 27.8% байгаа нь хүнд сурталыг арилгах тал дээр анхаарах шаардлагатай байгааг харуулж байна.

“...Замын цагдаа нар ирээд амрыг эрье гээд бичиг баримт авчихаад өгдөггүй. Ямар зөрчил гаргасан юм бэ гээд асуугаад байхад юм хэлэхгүй явж, явж байгаад маргааш ирээд уулзаарай гэдэг. Тэр чинь албан тушаалаараа л түрий барьж байгаа хэрэг биз дээ....”

**Дорнод аймаг, үйлчилгээ авч байсан иргэн**

### **Цагдаагийн алба хаагчийн ур чадвар**

ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдээс цагдаагийн алба хаагчийн ур чадварыг үнэлүүлэхэд үнэлүүлсэн асуудал бүрт дийлэнх нь дунд гэж хариулсан байна. Тухайлбал боловсрол мэдлэг дунд байдаг гэж 46.2%, тэгш хандаж үйлчлэх байдал дунд байдаг гэж 42.3%, биеэ авч яваа байдал дунд байдаг гэж 42% нь үзсэн байна. Харин маш муу гэж хариулсан иргэд онц гэж хариулсан иргэдээс өндөр хувьтай байна. Биеэ авч яваа байдал маш муу гэж 20.5% нь хариулсан бол онц гэж 2.4% нь, тэгш хандаж үйлчлэх байдал маш муу гэж 14.3% хариулсан бол онц гэж 4.4% нь тус тус хариулжээ.

**Хүснэгт 6.2 Цагдаагийн алба хаагчийн ур чадварыг үнэлсэн байдал.**

	Маш муу	Муу	Дунд	Сайн	Онц
Биеэ авч яваа байдал	20.5	17.1	42.0	18.0	2.4
Боловсрол мэдлэг	8.7	9.2	46.2	31.0	4.9
Мэргэжлийн ур чадвар	11.4	9.8	36.4	36.4	6.0
Шударга байдал	13.6	16.8	40.8	23.9	4.9
Тэгш хандаж үйлчлэх байдал	14.3	19.8	42.3	19.2	4.4
Хариуцлагатай байдал	11.0	17.6	40.7	25.3	5.5

Хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөлөл буюу шүүгч, прокурор, өмгөөлөгчдийн зүгээс алба хаагчдын ур чадварыг тааруу гэж үзэж байв. Ярилцлагын дүнгээс харвал алба хаагчид тогтвор суурьшилтай ажилладаггүй, туршлагагүй байдаг нь ур чадварт нь нөлөөлж байна гэж үзэж байна.

**Матриц 6.1 Цагдаагийн алба хаагчид дутагдаж буй ур чадвар**

Шүүгчийн үзэж буйгаар:	Прокурорын үзэж буйгаар:	Өмгөөлөгчийн үзэж буйгаар:	Алба хаагчийн үзэж буйгаар:
<p>Дутагдалтай</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эрүүгийн хууль, хүний эрх хамгийн их зөрчигддөг ЭБШТХ-ийн 58-72-р зүйлд байдаг ТСАХ-ий заалтуудаа мэддэггүй</li> <li>• Үндэслэл, хугацаагаа мэдэхгүй</li> <li>• Заавал хорьж байх ёстой гэж ханддаг</li> <li>• Цагдаа нарын ёс зүйн дутагдал</li> <li>• Үлээлгэдэг багаж эвдэрсэн байхад хүртэл худлаа үлээлгэж баривчилдаг</li> <li>• Хариуцлагатай байдал</li> </ul>	<p>Дутагдалтай</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мөрдөн байцаагч нар муу тул хэрэг шийдэгдэхгүй байна.</li> <li>• Орос, Туркэд сурч ирсэн хүүхдүүд төрөлх хэлээрээ ажиллаж чаддаггүй</li> <li>• Шүүх хурал дээр мэтгэлцэх үүргээ мөрдөн байцаагчдын буруугаас болж сайн хийж чаддаггүй</li> <li>• 10 үг бичүүлэхэд 7 үгийг нь алдаж бичнэ. Цагдаагийн сургууль цагдааг бэлтгэж буй хувьдаа анхаарч зөв бичдэг болгомоор байна</li> </ul>	<p>Дутагдалтай</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Орчин үед шинээр гарч ирсэн хэргүүдийг шийдэх ур чадвар хангалтгүй</li> </ul>	<p>Дутагдалтай</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аль болохоор хүлээцтэй тайван байж, гол байх ур чадвар нь сайн сонсогч байх хэрэгтэй.</li> <li>• Тухайн хүндээ сайн ойлгуулж харилцан ярилцаж чаддаг байх хэрэгтэй.</li> </ul>
<p>Сайн</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Албаны хуулиудаа бол мэддэг</li> </ul>	<p>Сайн</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цагдаагийн боловсон хүчин ядуу байгаа, гэхдээ дотооддоо төгссөн, хөдөө ажиллачихсан нь дажгүй.</li> </ul>	<p>Сайн</p>	<p>Сайн</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ер нь ур чадварууд бол байгаа гэхдээ 100% бол биш.</li> </ul>



“...Би бол дандаа мөрдөн байцаагч нартай харилцдаг. Тагнуулын газрын мөрдөн байцаагч нар байцаан шийтгэх ажиллагаандаа сул, ийм хэрэг дээр бага ажилладагтай холбоотой байх. АТГ-ын мөрдөн байцаагч нар Нийслэлийн прокурор хяналт тавьдаг учир гайгүй. Дүүргийн мөрдөн байцаагч нар ерөнхийдөө гайгүй, гэхдээ ЧД-н зарим хэлтэс, БЗД бүхэлдээ сул. Яг нарийвчилвал прокуроруудаас шалтгаалж байна. Прокурор хяналтаа чанга тавьж чадвал хугацаа алдах, хүний эрх зөрчигдөх асуудал багасна. Гэтэл прокурорууд ярьж байна. “350 мөрдөн байцаагч байна. Бид хэнийг нь хэн гэж мэдэхээ болилоо. Прокурорын үгэнд ордог мөрдөн байцаагч байхаа болилоо. “Хэргээ аваад ир” гэж нэхэл, дагуул болж мөрдөн байцаагчаа ирүүлнэ, гэтэл өөрчлөгдсөн байна. Өмнөх мөрдөн байцаагч хаачив гэж асуухад “шилжээд явсан” гэж хариулна. Бүх хариуцлага нь прокурорт болохоор цагдаа нар хариуцлагагүй болж байна...”

#### **БЗД, Шүүгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

Ярилцлаганд оролцсон иргэд цагдаагийн алба хаагч тэгш хандаж үйлчилдэггүй гэж үзэж байв. Тухайлбал, төрийн байгууллагын албан тушаалтан ажил дээрээ цагдаатай холбогдоход "харилцаа сайн" байсан бол орой нь гадуур найзуудтайгаа явж байгаад цагдаатай холбогдоход муухай харилцсан талаар ярьж байв. Тухайн ярилцлагаас харвал хаана ажилладаг, ямар албан тушаалтай болохыг мэдээгүй учир өөр байдлаар харилцсан гэж үзэж болох юм.

“...Үйлчилгээний соёл бол зүгээр байсан. Гэхдээ бас миний дуудлага өгсөн газар буюу гэмт хэрэг болсон газар бол хүн муухай харьцахааргүй газар л даа. Учир нь төрийн байгууллагын байр байсан. Тийм болохоор тэгж харилцсан ч байж мэднэ. Зүгээр нэг гэр хороололд дуудсан бол яаж хандахыг бүү мэд. Ялгамжтай харилцаад байгаа мэт мэдрэмж төрсөн шүү...”

#### **ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Ярилцлагаас харвал иргэд олон нийт цагдаагийн алба хаагчийн боловсрол мэдлэгт шүүмжлэлтэй хандаж байсан юм. Тухайлбал цагдаагийн курс, академи төгсөж байгаагаасаа хамаараад цагдаагийн алба хаагч хүнтэй харьцах чадвар ялгаатай байдаг гэж үзэж байв.

“...Өөрсдийн үйл ажиллагааны талаар танилцуулахдаа муу. Ялангуяа бага тушаалын хэв журам сахиулдаг цагдаад дөнгөж 10 төгссөн хүүхдийг авчихдаг. Тэд нь боловсрол дутуудаа тэгдэг юмуу харилцаа үнэхээр муу. Цагдаад өндөр нуруутай, зодоон нүдээн хийдэг хүн бол хэрэггүй, боловсролтой, хүнтэй зөв харьцдаг хүн л хэрэгтэй. Яг Цагдаагийн академийг төгссөн офицерууд нь бол ёс зүй сайтай байдаг байх гэж бодож байна...”

#### **ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Бүгд харилцааны соёлтой зөв боловсон байна гэж юу байхав, харилцаа учир дутагдалтай хүмүүс ч байгаа. Би өөрөө бол зөвхөн шаардлагатай тохиолдолд манай хүүхдүүд гэмт хэрэгт холбогдсон, сургалт семинар явуулах тохиолдолд л цагдаатай холбогдож ажилладаг. Харилцааны тал дээр харж байхад учир дутагдалтай юм байдаг шүү. Дээрэнгүй загнадаг ч юмуу, заавал нэг тулгаж шаарддаг ч юмуу тиймэрхүү юм харилцаан дээр анзаарагдаж л байдаг. Дээрэнгүй болохоор чинь хүүхдүүд хүртэл эмээгээд харьцаж чаддаггүй...”

**Баянхонгор аймаг, Дунд сургуулийн нийгмийн ажилтантай хийсэн ярилцлагаас**

Судалгааны дүнгээс харахад ЦБ-ын үйлчилгээг үнэлэх гол асуудал нь алба хаагчийн ёс зүй, харилцааны соёл байна. Ярилцлаганд оролцсон иргэд өөрийн эсвэл хоёрдогч гуравдагч этгээдийн тохиолдолд үндэслэн алба хаагчийн ёс зүй, харилцааг үнэлэх явдал байна. Алба хаагч иргэнтэй дүрэм журмын дагуу харилцах байдал нь ЦБ-ын үйлчилгээг сайнаар үнэлэх иргэдийн тоотой шууд хамааралтай байна.

“...Сайн боломжийн түвшинд байна. Би одоо хэрэгт шалгагдаж ЦБ-д ирэхэд надтай их муу харьцсан байдал гаргаагүй...”

**Баян-Өлгий аймаг, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Янз бүрийн юм гараагүй л байна. Харин харьцаа сайн, сайхан л хүмүүс байдаг юм байна гэж бодож байна. Сайхан л харьцдаг бололтой юм...”

**Баянхонгор аймаг, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Цагдаагийн алба хаагч иргэнээ хүндлээд, хууль дүрмийн дагуу шаардлагаа тавиад ажилласан тохиолдолд алба хаагчийг хүндлэх, ЦБ-ын үйл ажиллагааг ойлгох иргэд дагаад өсөхөөр байна. Ярилцлагаас харахад алба хаагч дүрэм журмаа яриад ажиллаж эхэлдэг ч, сүүлдээ тохирчихье гэх байдлаар хандах тохиолдол цөөнгүй. Цөөн тооны цагдаагийн ёс зүйгүй үйлдлээс цагдаагийн нийт алба хаагчдыг сөргөөр үнэлэх хандлага нийгэмд төлөвшиж байгааг харуулж байна.

“...Цагдаа нарыг бүгдийг нь муу гэж ярьж болохгүй. Зарим цагдаа нар тухайн хүн сэжигтэн болохоос хэрэгтэн болоогүй байхад, хараалын үгээр дарамтлах, цохиж зодох, зэргээр байнга л дарамталж байдаг. Цагдаа нар би л нэг цагдаа, төрийн албан хаагч гэдгээрээ далайлгаж дарамталдаг. Энэ байдлыг холбогдох байгууллагууд нь нэн даруй зогсоох хэрэгтэй...”

**ХУД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Хэрэг хүлээлгэх гэж дарамтлах асуудал бол байхгүй. Энэ бол мөрдөн байцаагчийн ур чадвар. Тэд сургуульд сурахдаа хүнээр хэрхэн үг хэлүүлэх вэ гэдгийг сурдаг. Энэ бол загнах бус, харилцааны асуудал юм. Цагдаа нар

сэжигтнүүдтэй харьцахдаа хэргийг илрүүлэхийн тулд харьцаан дээрээ анхаардаг. Түүнээс бус зодож, дарамтлах асуудал хаана ч байхгүй. Бүүр өмнө нь байсан байх, намайг ажилд орох үед энэ асуудал огт байхгүй байсан. Энэ талын яриа олон хүний дунд цөөхөн хэсгийн гаргасан яриа их өндөр авдагтай холбоотой. 10 хүний дээд тал нь 2-3 хүн нь л хэргээ илрүүлсэн цагдаад баярлалаа гэж хэлнэ, бусад 7 нь энэ бол байх ёстой асуудал гээд л гараад явчихдаг. Тэгвэл хэрэг нь илрээгүй нэг л хүн энэ талаар сөрөг зүйл ярихад энэ нь ам дамжаад явчихдаг. Мөн иймэрхүү яриаг гэмт хэрэг үйлдсэн хүн болон түүний гэр бүлээс л цагдаа нар дарамталж байна, зэрэг яриаг гаргах талтай байдаг...”

**БЗД, Хэв журмын цагдаа, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

Ярилцлагын дүнгээс харвал ёс зүйн хувьд гарч буй нэг асуудал нь сэжигтэнг зодох, үг хэлээр доромжлох, хэрэг тулган хүлээлгэх зэрэг асуудал байна. Иргэд “хэрэг хүлээлгэх гэж хүч хэрэглэж, дарамталдаг, хийгээгүй хэргээ хүлээж байсан” гэж ярьж байв. Нэг талаас хэргийг өөрөөр нь хүлээлгэх гэж сэжигтэнд хүч хэрэглэх нь тухайн алба хаагч мэргэжлийн ур чадвар муутай байгааг харуулж байгаа хэрэг юм. Хэргийг хүчээр хүлээлгэх, өөрөөр нь нотлуулах гэж улайрахын оронд мэргэжлийн ур чадвараа гарган, тодорхой арга тактик ашиглан ажиллах хэрэгтэй. Иймд алба хаагчдад мэргэжлийн ур чадварыг хөгжүүлэх сургалт, сэжигтэн, хохирогч, гэрчтэй харилцах арга техникүүдийг эзэмшүүлэх шаардлага байна.

Алба хаагчдын харилцааг Цагдаагийн сургуулиас нь эхлэн өөрчлөх шаардлагатай гэж үзэх иргэд байна.

“...Харилцааны хувьд бол гайгүй. Бас тэгэхдээ цагдаа хүн бол цагдаагийн сургуульдаа сурдаг ч юмуу бас нэг тийм хэг ёг гэсэн нэг жоохон дээрэлхэх гэсэн ч юм шиг нэг тийм зан чанартай байдаг. Би гэм хийгээгүй хүнийг хажууд нь гэмтнээр дууддаг ч юмуу. Тиймэрхүү зүйлүүд зөндөө байдаг. Цагдаагийн соёл муу...”

**СХД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

Цагдаа нарын зан харилцаа маш муу, доод түвшинд. Хүн үүдэндээ суулгадагаа болиулмаар байна. Хэрэгтнийг оргон зайлахгүй гэж итгэсэн учраас хувийн батлан даалтанд гаргадаг, гэтэл үүдэндээ өнжүүлж, өөрсдөө батлан дааж байна. Үүдэндээ өнжүүлж, байсгээд "чи байна уу, хулгайч аа" гэж шалгана гэдэг өөрөө батлан дааж байна гэсэн үг мөн биз дээ? Өөрсдөө ч хоорондоо "хулгайч аа" гэж харилцдаг. Өчнөөн сайхан дүрэмт хувцастай, бие хаа сайтай залуус, харахад сайхан, гэвч толгойдоо мэдлэггүй, соёлгүй байна. Ард түмний итгэл унаж байна. Бүүр цагдааг бэлтгэж буй сургуулиуд нь энийг анхаармаар байна.

**БЗД, Өмгөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас**

ЦБ-аас гаргасан алба хаагчдын иргэдтэй харилцахдаа баримтлах стандарт байдаг. ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэд тухайн стандартын дагаж мөрдөгдөж буй байдлыг үнэлснийг авч үзье. График 6.4-ийг харна уу.

**График. № 6.4. Цагдаагийн алба хаагчийн үйлчилгээний стандарт, хувиар**



Амрыг эрж мэндэлсэн гэж иргэдийн дийлэнх буюу 77.2% хариулсан байна. Харин цагдаагийн бусад үйлчилгээний стандартыг үнэлсэн байдлаас харвал ажлын үнэмлэх, цол тэмдгээ үзүүлээгүй гэж үйлчлүүлсэн иргэдийн 75.6%, ажлын байран дахь зорилгоо танилцуулаагүй гэж 64.4%, ёсолж хүндэтгээгүй гэж 65%, цол хэргэм, албан тушаалаа танилцуулаагүй гэж 56.2% нь хариулсан байна.

Орон нутаг болон хотын иргэдийн үнэлгээг харьцуулан үзэхэд орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс илүү цагдаагийн алба хаагчийг үйлчилгээний стандартаа барьж ажилладаг гэж үзсэн байна. Тухайлбал ёсолж хүндэтгэсэн гэж орон нутгийн иргэдийн 47.6%, хотын иргэдийн 30.5%, ажлын байран дахь зорилгоо танилцуулсан гэж орон нутгийн иргэдийн 43.1%, хотын иргэдийн 32.7%, ажлын үнэмлэх, цол тэмдгээ үзүүлсэн гэж орон нутгийн иргэдийн 28.5%, хотын иргэдийн 22.8% хариулсан нь ялгаатай байна. Мөн бусад үнэлгээ авсан үйлчилгээний стандартын хувьд ч ялгаагүй орон нутгийн иргэд илүү өндөр үнэлгээг өгсөн байна.

“...Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны журам, стандартад заасны дагуу л аль болох үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа. Энд бол тодорхой заасан, иргэдтэй нэр цолоо хэлж мэндлэх зэргээр үйлчилгээний стандартынхаа дагуу харьцдаг. Сургалтууд бол манайх 7 хоног болгон явагддаг. Сэтгэлзүйчээс сургалт авна, бусад байгууллагаас сургалт авна. Харилцааны чиглэлээр бол сургалтууд авч байсан...”

**Баянхонгор аймаг, Мөрдөн байцаагч,  
Цагдаагийн байгууллагын алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

ЦБ-аас иргэдтэй харилцахдаа баримтлах стандарт огт хэрэгждэггүй биш ч, зарим талаар буюу ихэнх тохиолдолд хэрэгжиж чадахгүй байгаа нь дээрх үр дүнгээс харагдаж байна.

Үйлчилгээний стандарт баримтлах асуудалд гол анхаарал татсан зүйл нь иргэд ЦБ-ын тухай шинэ хууль хэрэгжиж эхэлснээр, цагдаад шинэтгэл хийснээр үйлчилгээ сайжирч байгаа гэж үзэж байгаа явдал юм.

“...Цагдаагийн байгууллагын тухай хууль шинэчлэгдэхээс өмнө цагдаагийн албан хаагчид ёс зүй харилцааны хувьд маш муу байсан. Одоо харин зарим иргэд нь хууль дүрмээ мэддэг болсон учир аль аль нь эрх үүргээ ухамсарлаж асуудлыг шийдвэрлэхэд дөхөм болж харилцааны соёл нь сайжирсан...”

**ЧД, Үйлчилгээ авч байсан иргэн**

“...Харилцааны тал дээр би бол шат ахисан гэж бодож байна. Ерээд оны дунд үеийн цагдаа, 2000-аад оны дунд үеийн цагдаа, одоо 2014 оны цагдаа нарын дунд маш их өөрчлөлт гарсан.

**БЗД, Хэв журмын цагдаа, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Ёс зүйн харилцаа бол цагдаагийн шинэчлэлийн хүрээнд хамгийн эхэнд хийгдэж байсан ажил байна. Цагдаагийн алба хаагчдын иргэдтэй харилцах талаар хичээл, сургалтанд хамруулах, сэтгэл зүйчдийн багийг авчирч, судалгаа хийлгүүлж байсан. Судалгааны дүн янз бүр л гардаг юм байна лээ. Дийлэнх нь ажлын ачаалал, стрессээс болж сэтгэл санааны эмгэгт өртсөн байсан. Энэ талаар би дараа нь сэтгэл зүйч эмчээс нь асууж мэдсэн. Бухимдсан хүн иргэдтэй буруу харьцах, үг хэлэх тал байдаг гэсэн. Миний харснаар бол энэ ажлын үр дүнд харилцааны талаар эерэг үр дүн гарсан...”

**ХУД, Хэв журмын цагдаа, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

“...Нийгмээ дагаад ч юм уу харилцаа бол шал өөр болчихсон байгаа. Хүмүүс бухимдаад ирэхэд хүлээж аваад аятайхан харьцдаг. Албан хаагч өөрөө буруудах гээд байдаг болчихсон. Төрийн албан хаагч өөрийнхөө л харьцааг анхаарахгүй бол буруудах боломж их болсон учраас хүлээцтэй хандах шаардлагатай болчихсон. Өөртөө дүгнэлт хийгээд байдаг болсон учир харьцаа гайгүй болсон гэж үздэг...”

**Дорнод аймаг, Хэрэг бүртгэгч, Цагдаагийн алба хаагчтай хийсэн ярилцлагаас**

Цагдаагийн алба хаагчдын ярилцлагаас харвал аль болох иргэнтэй сайхан харилцахыг хичээдэг ч ажлын ачааллаас болоод янз бүр байх тохиолдлууд гардаг байна. Цагдаад хандах иргэд ихэвчлэн сэтгэл санааны тогтворгүй байдалтай, хашхичсан, орилсон байдал байдаг, иргэнд үйлчлэхдээ дүрэм журмын дагуу үйлчилсэн ч өөрийн талд шийдэгдээгүй бол цагдааг хэл амаар доромжлох, нөгөө талд үйлчилсэн гэх зэргээр хардах явдал түгээмэл гардаг байна.

Харин иргэдийн ярилцлагаас харвал цагдаагийн алба хаагчийг эелдэг бус, дээрэнгүй харилцаатай байдаг талаар ярьж байв. Энэ байдал нь эргээд иргэдэд цагдаагийн алба хаагчдыг харилцаа муутай, ёс зүйгүй гэж үнэлж дүгнэхэд хүргэж байна.

## ДҮГНЭЛТ

### **Мэдээллийн хүртээмж, нээлттэй ил байдал:**

Мэдээллийн хүртээмж нь нэг талаас цагдаагийн байгууллагын ил тод, нээлттэй байх эрмэлзэл, мэдээлэл түгээх арга хэрэгслийг үр ашигтай ашиглаж буй байдал, нөгөө талаас иргэдийн мэдээлэл олж авах хүсэл зориг, чадавхитай холбоотой зүйл юм. Түүнчлэн ЦБ, цагдаагийн алба хаагчийн үйл ажиллагаанд гомдол, санал гаргах боломж нээлттэй байснаар мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдал хангагдах юм. Иймд судалгаагаар мэдээллийг хүртэгч болох иргэн хийгээд ААНБ, шүүх, прокурор, өмгөөлөгч зэрэг хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудын мэдээлэл авах хүсэл зориг, авахыг хүсдэг буюу хэрэгцээт мэдээллийн төрөл, мэдээлэл авдаг суваг, цагдаагийн үйл ажиллагаанд санал, гомдол гаргах боломжийг мэдэж буй эсэхийг анкетын болон ярилцлагын аргаар тандсан.

Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын талаар мэдээллийг авах анхдагч эх сурвалж нь ТВ, сонин зэрэг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгсэл байгаа бол хоёрдогч эх сурвалж нь найз нөхөд, хамаатан садан, ам дамжсан яриа болж байна. Энэ нь иргэд албан ёсны, баталгаат эх сурвалжаас мэдээлэл авахгүй байгааг давхар илтгэнэ. Хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудын төлөөллийн мэдээлэл авах анхдагч эх сурвалж нь ажил, албаны шугамаар олж авч буй мэдээлэл байх бол хоёрдогч эх үүсвэр нь хэвлэл, мэдээллийн хэрэгсэл байна. Цахим ертөнцөөр мэдээлэл цацах нь орчин үеийн мэдээлэл түгээх гол арга ч гэлээ судалгаанд оролцогчдын дөнгөж 17% нь цахим сайт, олон нийтийн сүлжээгээр мэдээлэл авдаг гэж хариулсныг анхаарах ёстой юм.

Цагдаагийн алба хаагчид өөрсдөө салбартаа болж буй мэдээлэл, хуулиудын өөрчлөлт, шинэчлэлт, удирдлагын томилгоо зэрэг мэдээллийг сайн мэддэггүй гэж гол төлөв хариулснаас дүгнэхэд цагдаагийн удирдлагын зүгээс иргэдэд төдийгүй алба хаагчиддаа мэдээлэл хүргэх шаардлагатай.

Цацагдаж буй мэдээллийн хувьд иргэд гэмт хэргийн тоо, онц ноцтой тухайн үед дуулиан тарьсан хэргийн талаар илүү мэдээлэл авдаг боловч яг өөрт хэрэгцээтэй мэдээллийг авч чаддаггүй байна. Цагдаагийн алба хаагчид ч ТВ-ээр сөрөг мэдээ их цацах боловч яг үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл дутмаг байдаг гэж үзсэн юм. Мөн бодит байдалд нийцээгүй, хэт онолын мэдээ их цацагддаг гэж хариулсан оролцогчид ч цөөнгүй байна.

Иргэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, хүчин төгөлдөр үйлчилж буй болон шинээр батлагдсан хуулиудын талаарх мэдээлэл, түүнчлэн гэмт хэргийн төрөл, зүйл, шалтгааныг мэдэхийг хүсдэг гэж судалгаагаар гарсан тул тохирох мэдээллийг цацах хэрэгтэй. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлогын талаар ерөнхий мэдээлэл цацахын хамт иргэнд яг өдөр тутамд хэрэгцээтэй мэдээлэл цацахыг санал болгож байна.

Цагдаагийн алба хаагчид, тэдгээрийн удирдлагуудтай хийсэн ярилцлагаар "санал, гомдол гаргах боломж нээлттэй, ТВ, утас, мэйл, санал хүсэлтийн хайрцаг гэх зэрэг боломж их бий. Гаргасан гомдлыг 5 хоногт шийддэг. Иргэд ч их ханддаг" гэсэн юм. Харин иргэдээс авсан анкетын

судалгааны үр дүн цагдаагийн алба хаагчдын дүнгээс илт ялгаатай байна. Иргэдийн 60% нь "ЦБ, алба хаагчдын үйл ажиллагаанд гомдол, санал гаргах боломжийг мэдэхгүй, санал гомдол гаргаж байгаагүй" гэж хариулжээ. Энэ нь ЦБ-д гомдол гаргах боломж байгаа, үүнийг алба хаагчид мэдэж байгаа, харин иргэдэд сурталчлах явдал тааруу байгаа хэрэг байж болох юм.

Түүнчлэн цагдаагийн албаны шинэчлэл, бүтцийн өөрчлөлтүүд, удирдлагуудын байнгын сэлгээ нь иргэд төдийгүй хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудыг төөрөгдөлд оруулж, үүнтэй холбоотойгоор бүтэц хэрхэн өөрчлөгдсөн, хаана, хэнд хандах вэ гэдэгт эргэлздэг болсон гэж хариулсныг анхаарууштай.

ЦБ-д иргэдээс ирүүлсэн санал, өргөдлийг хэрхэн шалгаж, хариу өгдөг байдлыг Засгийн газрын 11 11 төвд утас, мессежээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдол болон ЦБ-д бичгээр болон биеэр хандсан өргөдөл, гомдлын дүн дээр дүн шинжилгээ хийн тодруулав. Нэгтгэн харвал, иргэд цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүй, харилцааны соёл, зан байдалд илүүтэй гомдол гаргажээ. Түүнчлэн, ЭБШХ болон бусад хуулийг зөрчих, улмаар хүний эрхэд халдах, хэрэг материал дутуу шалгах, иргэдийг чирэгдүүлж хүнд суртал гаргахтай холбогдсон гомдол мөн адил өндөр хувьтай байна. ЦБ-д хандсан нийт гомдол, мэдээллийн 70 орчим хувь нь нотлогдсон нь цагдаагийн алба хаагчдад дээр дурдсан сул тал байгааг нотолж буй хэрэг юм. Нөгөө талаараа гомдол, мэдээллийг шийдэж буй байдал нь харьцангуй шударга байна гэж үзэж болохоор байна. Гэхдээ гомдол, мэдээллийн мөрөөр хэргийг шийдэх боловч тухайн иргэнд яг, ямар үндэслэлээр, ямар хариуцлага хүлээлгэснийг дэлгэрэнгүй тайлбарлахгүй байгаа нь эргээд иргэд "нуун дарагдууллаа, өөрсдийгөө хамгааллаа" гэж хардах шалтаг болж байна.

### **Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар:**

Цагдаагийн байгууллагаас иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг үнэлэхдээ нэн тэргүүнд үйлчилгээний орчин нөхцлийг судлав. Энэ тухайд иргэд, хамтран ажиллагч байгууллагууд болоод цагдаагийн алба хаагчдын зүгээс алба хаагчдын техник хэрэгсэл, хангамжийн хүрэлцээт байдлыг санал нэгтгэйгээр "хангалтгүй" гэж дүгнэсэн. Хангалтгүй, хүрэлцээгүй байдал нь ажлын үр дүн, чанарыг буруулах, иргэд болон алба хаагчдад эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, сэтгэл зүйд нь хохирол учруулдаг байна. Мөн тус байгууллагад хийгдсэн шинэчлэлтэй холбоотой зарим өөрчлөлтүүд, жишээлбэл, саатуулах байргүй болсон нь сэжигтнүүдийг түр саатуулах газаргүй болгож, аль аль талдаа хүндрэл үүсгэж байгааг алба хаагчдын зүгээс дурдаж байв. Түүнчлэн иргэд цагдаагийн алба хаагчийг үл хүндэтгэх, тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэхээс татгалзах, зөвхөн "цагдаа надад үйлчлэх ёстой" нэг талыг барьсан хандлагатай байгаа нь талуудын хооронд үл ойлголцол үүсгэдэг нь ажиглагдлаа.

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг иргэд өөрсдийн амьдарч буй нутаг дэвсгэрээ амгалан, тайван гэж үздэг эсэхийг шалгуур болгосон бөгөөд орон нутгийн иргэд УБ хотын иргэдийг бодвол өөрсдийн амьдарч буй нутаг дэвсгэрээ



"харьцангуй тайван" гэж үздэг байна. Нийт судалгаанд оролцсон иргэдийн 60% нь өөрийн амьдарч буй нутаг дэвсгэрээ "амгалан тайван, аюулгүй" гэж үзсэн. Мөн 88% нь өөрийн харьяа цагдаагийн хэлтэс нэгж хаана байрладаг болохыг "мэдэж" байгаа бол 66% нь эргүүлийн цагдаа "хааяа" буюу "байнга эргүүл хийдэг" гэжээ.

Насны ангиллаар нь харвал ЦБ-ын талаар 18-аас доош насныхан илүү бага мэдлэг, мэдээлэлтэй байна.

Мөн иргэдэд цагдаагийн байгууллагад хандах хэрэгцээ тулгарсан нөхцөлд судалгаанд оролцогчдын 59% нь 102 дугаар руу, 20% нь цагдаагийн байгууллагад биеэр очно гэж хариулсан нь иргэд цагдаагийн байгууллагад "итгэдэг, тусламж хүсэх сонирхол харьцангуй их байгаа"-г харуулж байна.

Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан иргэдээр тус байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлсэн ба ба оролцогчид голдуу зам тээврийн асуудал, танхай, хулгай, дээрэм зэрэг хэрэг, зөрчлийн хохирогч, захиргааны зөрчил гаргагч, гэрч, сэжигтэн болсон байв. Оролцогчдын 88% нь өөрсдөө цагдаагийн байгууллагад хандсан, үлдэх оролцогчдыг цагдаагийн байгууллагын зүгээс дуудсан байлаа. ЦБ-д өөрсдөө хандсан оролцогчдын талаас илүү хувь нь шуурхай дуудлагын утсаар, нилээд хэсэг нь биечлэн очсон байв. Ердөө 5% нь "эргүүлийн цагдаад мэдэгдсэн" гэсэн нь эргүүлийн цагдаагийн хүртээмж бага байгааг харуулж байна.

Цагдаагийн шуурхай дуудлагын утасны хувьд зарим дутагдалтай талууд байна. Тус утсанд холбогдож дуудлага өгөхийн тулд оролцогчдын бараг тал хувь нь 2 ба түүнээс олон удаа залгаж байж холбогджээ. Олон удаа залгаж байж холбогдох болсон шалтгаан нь шугам чөлөөгүй байсан (41%), эсвэл шугам чөлөөтэй ч хариулахгүй (27%) байжээ. Түүнчлэн холбогдож чадсан ч хангалттай хариулт авч чадаагүй учир дахин залгасан тохиолдол гарчээ. Шуурхай дуудлагын утсанд холбогдож дуудлага өгснөөс хойш 25 минутанд багтан ирсэн гэж 51.5% нь, 26-55 минутанд багтаж ирсэн гэж 34.5% нь хариулжээ. Харин огт ирээгүй тохиолдол 6.5% байв. Үйлчилгээний хурд нь хотын замын түгжрэл, дуудлагад очих машин, алба хаагчдын хүрэлцээ, ажлын ачаалал болон ажлын хариуцлагаас шалтгаалж байна.

Оролцогчдын гурван хүн тутмын нэг нь ЦБ асуудлыг нь "шийдвэрлэж өгсөн" гэж үзсэн бол үлдэх оролцогчид "шийдвэрлэж өгөөгүй" ба "тодорхойгүй" гэсэн юм. Энэ нь иргэд ЦБ-ын хэрэг шийдвэрлэлтэд "сэтгэл хангалуун бус" байгааг илтгэнэ.

Хэрэг шийдвэрлэх явцад ЦБ-аас гаргадаг том дутагдал нь хүнд суртал гаргах буюу олон дахин явуулж төвөг чирэгдэл учруулах, мөнгө хөрөнгө, нэр хүндэд нь хохирол учруулах, сэтгэл санааны дарамтанд оруулах зэрэг гэж иргэд үзсэн юм. ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэд алба хаагчдын зүгээс хүнд суртал гаргасан (51%), хэргийг шалгахдаа удаашруулсан, дутуу шалгасан (39%), мөрдөн шалгах ажиллагааг дутуу хийдэг (10%) гэж хариулав.

Иргэдийн талаас илүү хувь нь тус байгууллагын талаар сөрөг бодол, төсөөлөлтэй байдаг ба цагдаагийн байгууллагатай холбогдсоны дараа эдгээр иргэдийн талаас илүү хувь нь "эерэг бодолтой болж өөрчлөгддөг" гэсэн үр дүн

гарчээ. Энэ нь нэг талаараа иргэд цагдаагийн байгууллага болоод алба хаагчдын талаар тогтсон сөрөг бодолтой байдгийг илтгэнэ. Улмаар ЦБ-аар үйлчлүүлсэнээр бодит ойлголттой болж, тогтсон сөрөг бодол нь эерэг болж хувирч байна.

Тус байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээний чанарт оролцогчдын 63% нь "дунд" ба "түүнээс дээш" гэсэн үнэлгээ өгсөн нь үйлчилгээний чанарыг гурван хүн тутмын хоёр нь дундаж ба түүнээс илүү гэж дүгнэсэн сайн үзүүлэлт юм.

### **Замын цагдаагийн чиглэлийн үйлчилгээ:**

Иргэд хуулийн байгууллагыг цагдаагийн байгууллагаар, цагдаагийн байгууллагыг замын цагдаагаар төлөөлүүлэн үнэлэх нь түгээмэл. Өөрөөр хэлбэл хуулийн байгууллагуудын нүүр царай нь цагдаагийн байгууллага бол цагдаагийн байгууллагын нүүр царай нь замын цагдаа гэж үзэж болохоор байна.

Судалгаанд оролцсон иргэдийн 49.8% нь сүүлийн 2 жилийн хугацаанд ЦБ-аас ямар нэгэн хэлбэрээр үйлчилгээ авсан байх ба үүний 36.7% нь замын цагдаагаар үйлчлүүлсэн байна.

Замын цагдаагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн дийлэнх нь гэрлэн дохио зөрчих, эргэх ёсгүй газар эргэх, хамгаалалтын бүс хэрэглээгүй байх, эрхгүй газар тээврийн хэрэгслээ байрлуулах зэрэг замын хөдөлгөөний дүрмийн зөрчлүүдийг гаргасан байна. Мөн хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай хууль зөрчсөнөөс бусдын болон өөрийн амь нас, эрүүл мэндийг хохироох гэмт хэрэгт холбогдсон иргэд нилээдгүй хувийг эзэлж байгаа нь анхаарах асуудал юм.

Замын цагдаагийг газрын аливаа лавлагаа олгох үйлчилгээг орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс илүү өндөр буюу 31.3% сайн гэж үнэлсэн нь орон нутагт тухайн үйлчилгээг авахад "ачаалал, хүндрэл бага байна" гэж үзэж болох юм. Харин судалгаанд хамрагдсан хотын иргэдийн 24.4% нь жолооны үнэмлэх олгох, дахин олгох үйлчилгээг муу гэж үзжээ. Үүнтэй холбоотойгоор иргэдээс жолоодох эрх нь хаагдсан жолоочийн тухайн эрхийг сэргээх хугацаа болоход ЦБ-аас сануулдаг болох хэрэгтэй гэсэн санал гарч байв.

Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдлыг орон нутгийн иргэдийн 27.5% сайн гэж үнэлсэн нь муу гэж үнэлснээсээ өндөр хувьтай байна. Хотын иргэдийн хувьд энэ нь эсрэг хамааралтай буюу 21.5% нь муу гэж үнэлсэн.

Иргэдээс замын осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх хүрээнд хийгдэж буй сургалт, сурталчилгааг бусад үйлчилгээнээс муугаар үнэлсэн нь энэ чиглэлийн үйлчилгээг сайжруулах, олон нийтэд сурталчлах хэрэгцээтэй нь харагдаж байна.

Замын цагдаагийн үйлчилгээний хурдан шуурхай байдлыг орон нутгийн иргэд сайн гэж үнэлсэн нь муугаас өндөр хувьтай байгаа бол хотын хувьд энэ байдал эсрэгээр буюу муу гэж 25.3% үзсэн нь сайн гэж хариулснаас 1 дахин их байна. Өөрөөр хэлбэл замын цагдаагийн үйлчилгээг удаан байдаг гэж үйлчилгээ авсан иргэдийн 1/4 нь үзжээ.

Ярилцлаганд оролцсон иргэд сүүлийн жилүүдэд замын цагдаагийн үйлчилгээ сайжирч байгаа гэж үзэж байв. Тухайлбал камер, 4 замын уулзвар, торгуулиа дансаар төлдөг болсон зэрэг ажил, үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байсан бол машин ачих, түгжих үйлчилгээнд сэтгэл дундуур байна.

Иргэдийн дийлэнх нь ЦБ-ын авлигад өртөх эрсдэл бүхий нэгжийг замын цагдаа гэж нэрлэсэн ч иргэд өөрсдөө зөрчил гаргасныхаа дараа торгуулахгүй өнгөрөх, эрхээ хасуулахгүйн тулд цагдаагийн алба хаагчид мөнгө санал болгох, ажил амлах зэргээр ярьж тохирох гэж оролддог байна. Алба хаагчдын хувьд тухайн саналаас татгалзсан эсвэл хүлээн авсан талаар энэ судалгааны хүрээнд нарийвчлан судлаагүй юм.

Гудамж төслийн хүрээнд өргөтгөн шинэчлэхээр төлөвлөсөн 33 уулзвараас нилээдгүй нь ашиглалтад орсон ч зам тээврийн осол, зөрчил буурахгүй байгаа нь 2014 оны 11 сарын байдлаар 92680 дуудлага мэдээлэл ирж өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 24.7 хувиар өссөнөөс харагдаж байна.

Иргэдийн хувьд замын цагдаагийн үйлчилгээнд гардаг доголдол, бэрхшээл нь замын цагдаагийн ёс зүй, харилцаа, хүнд суртлын асуудал байна. Харин явган зорчигчдын хувьд замын цагдаагийн үйлчилгээнд тулгарч буй бэрхшээлийг өөр байдлаар буюу явган хүний гарц, ногоон гэрлийн асах хугацаа, явган хүний гарцаар гарахад машин зам тавьж өгдөггүй зэрэг байдлаар нэрлэсэн юм.

Жолооны курсуудын сургалтад орон нутгийн иргэд муу үнэлгээ өгч байв. Орон нутагт жолооны курс төгсөөгүй ч үнэмлэхтэй иргэд таардаг талаар ярьж байв. Харин жолооны курсийн төлөөлөлтэй ярилцахад сургалтын тогтолцоо бүхэлдээ алдаатай гэснээс харвал замын хөдөлгөөний зөрчил ихэсч буйг чанаргүй жолоочид гарч буйтай холбон тайлбарлаж болох юм.

### **Саатуулах байрны үйлчилгээ:**

2014 оны 11 сарын байдлаар согтуугаар үйлдэгдсэн гэмт хэрэг 6138 бүртгэгдсэн нь өмнөх оны мөн үеэс 3.9%-иар өссөн байна. Согтуугаар үйлдэгдсэн хэргийн тоо өсөхийн зэрэгцээ согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэсний улмаас саатуулагдсан иргэдийн тоо 2014 оны 11 сарын байдлаар 109515 байна.

Анкетын судалгаанд хамрагдсан ЦБ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 9% нь албадан эрүүлжүүлэгдсэн байна. Тэднээр саатуулах байрны ахуй нөхцлийг үнэлүүлэхэд муу гэж үнэлсэн бөгөөд тэр дундаас өрөөний агааржуулалт хамгийн муу буюу 54.1% нь муу байдаг гэж үзсэн.

Саатуулах байрны цагдаатай хийсэн ярилцлагаас харвал гудамжинд согтуу явж байгаа иргэнийг авчирдаггүй, тэр хүмүүсийг аль болох гэртээ харих боломжтой байдлаар шаардлага тавиад, туслалцаа үзүүлж ажилладаг гэж байлаа.

Саатуулах байраар үйлчлүүлсэн иргэдийн 48.6% нь эмч байсан эсэхийг мэдэхгүй байна. Энэ нь саатуулах байранд оруулахдаа эмчийн үзлэгийг 2 хүн тутмын 1-д хийхгүй байгааг харуулж байна. Үйлчлүүлсэн иргэдийн дийлэнх нь

буюу 43.2% нь өвдсөн үед эрүүлжүүлэх байрнаас анхаарах байдлыг муу байдаг гэж үнэлжээ. Харин эрүүлжүүлэх байрны эмчээс үйлчилгээ авч байсан иргэдийн дийлэнх нь буюу 45.9% нь эмчийн үйлчилгээг дунд гэж үнэлсэн байна.

Судалгаанд хамрагдсан эрүүлжүүлэх байраар үйлчлүүлсэн иргэдийн 5.7% нь эмч нар нь анхаарал тавьдаг болох шаардлагатай гэж үзсэн нь энэ асуудлын ач холбогдлын харуулж байна.

Үйлчлүүлсэн иргэдийн хувьд эрүүлжүүлэх байрны талаар сөрөг сэтгэгдлүүдийг хэлж байсан. Тухайлбал харилцааны соёлгүй, хүний амь насны баталгаа байхгүй, аль нэг мөнгө хөрөнгөтэй хүний талд ажилладаг, ард түмэнд нээлттэй биш зэрэг асуудлыг хөндөж байв.

2014 оны 1 сарын 1-ээс 2014 оны 11 сарын 28-ний хооронд Засгийн газрын 11-11 төвд ЦБ-д хаягласан нийт 592 санал гомдол ирснээс саатуулах байртай холбогдох 4 санал гомдол ирсэн байна. Үүний 2 нь орон нутгаас гарсан ба саатуулах байр байхгүй байгааг шийдэж өгнө үү гэсэн бол үлдсэн 2 нь Улаанбаатар хотоос гарсан ба алба хаагчийн харилцааны доголдолтой холбоотой байна.

Саатуулах байранд хоносны дараа өргөдөл, гомдол гаргах байдлын талаар саатуулах байрны цагдаагийн ярилцлагаас харвал хоногт 2, 3 хүн гомдол гаргана гэж хэлдэг байна. Гэхдээ яг бичгээр гаргадаггүй, гомдол гаргана гэж хэлээд гардаг байна. Гомдол гаргана гэж буй үндсэн шалтгаан нь та нар гэртээ зүгээр байсан хүнийг авч ирсэн гэсэн асуудлыг ярьдаг гэжээ. Харин дуудлага өгсөн гэр бүлийнхэн нь өөрсдөө дуудсан учир юм хэлж чаддаггүй гэж байлаа.

### **Алба хаагчийн ёс зүй, ур чадвар:**

Иргэн өөрт нь ёс зүйгүй хандсан 1 цагдаагийн алба хаагчир төлөөлүүлж ЦБ-ын үйлчилгээг бүхэлд нь дүгнэх хандлагатай. ЦБ-ын нэр хүнд олон нийтийн дунд өсөх нь олон нийтийн зүгээс ЦБ-ын алба хаагчдыг хүндлэх, ЦБ-ын үйл ажиллагаанд иргэдийн зүгээс туслалцаа үзүүлэх зэргээр ач холбогдолтой юм.

ЦБ-аас үйлчилгээ авсан иргэд харилцсан цагдаагийн алба хаагчаараа төлөөлүүлэн ЦБ-ын үйлчилгээг үнэлснийг харвал орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс илүү сайнаар ЦБ-ыг үнэлсэн байна. Тухайлбал сайн болон хангалттай сайн гэж орон нутгийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 46.5% үзсэн байхад хотын иргэдийн 25.7% мөн тэгж үзсэн байна. Энэ нь орон нутгийн иргэд аймгийн цагдаа, хэсгийн төлөөлөгчөө таньдаг байдал болон цагдааг төрийн албан хаагч гэсэн үүднээс хүндэтгэж үздэг хандлагатай холбоотой байж болох юм. Улаанбаатар хотын хувьд дийлэнх нь буюу 51.3% нь дунд гэж үнэлсэн бол сайн гэж үнэлсэн нь хангалтгүй гэж үнэлснээс илүү өндөр хувьтай байна. Улаанбаатар хотын хувьд хүн амын нягтшил ихтэй, хорооны цагдаагаа мэддэггүй, ЦБ ачаалал ихтэй байдгаас дийлэнх нь ЦБ-ын үйлчилгээг сайн ч биш муу ч биш дунд гэж үнэлсэн байж болох юм.

Цагдаагийн алба хаагчид иргэдтэй хэрхэн харьцаж байсныг тодруулахад өөр хүмүүстэй зэрэг ярьж, бүдүүлэг зан авир гаргасан гэж 41.6% нь, хүнд суртал

гаргаж, үндэсгүй чирэгдүүлсэн гэж 40.1% үзсэн нь өндөр хувьтай байгаа тул анхаарах шаардлагатай байна.

Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь буюу 40.8% нь хүнд суртал дунд зэрэг байдаг гэж үзсэн бол 21.1% нь хүнд суртал гаргаагүй гэж хариулсан байна. Харин маш их болон их гэж хариулсан оролцогчдын хувь өндөр буюу 27.8% байгаа нь хүн суртлыг арилгах тал дээр анхаарах шаардлагатай байгааг харуулж байна.

Хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөлөл буюу шүүгч, прокурор, өмгөөлөгчдийн зүгээс алба хаагчдын ур чадварыг асуудалтай гэж үзэж байв. Учир нь алба хаагчид тогтвор суурьшилтай ажилладаггүй нь ур чадварт нь нөлөөлж байна гэж үзэж байлаа.

Цагдаагийн алба хаагчийн иргэнтэй харилцах үйлчилгээний стандартыг судалж үзэхэд амрыг эрж мэндэлсэн гэж иргэдийн дийлэнх буюу 77.2% хариулсан байна. Харин цагдаагийн бусад үйлчилгээний стандартыг үнэлсэн байдлаас харвал ажлын үнэмлэх, цол тэмдгээ үзүүлээгүй гэж үйлчлүүлсэн иргэдийн 75.6%, ажлын байран дахь зорилгоо танилцуулаагүй гэж 64.4%, ёсолж хүндэтгээгүй гэж 65%, цол хэргэм, албан тушаалаа танилцуулаагүй гэж 56.2% нь хариулсан нь энэ стандарт хангалттай хэмжээнд мөрдөгдөж чадахгүй байгааг илтгэж байна. Өөрөөр хэлбэл, цагдаагийн алба хаагчид мэндлэхээс өөрөөр энэ стандартыг дагаж мөрддөггүй байна.

Орон нутаг болон хотын иргэдийн үнэлгээг харьцуулан үзэхэд орон нутгийн иргэд хотын иргэдээс илүү цагдаагийн алба хаагчийг үйлчилгээний стандартаа барьж ажилладаг гэж үзсэн байна. Тухайлбал ёсолж хүндэтгэсэн гэж орон нутгийн иргэдийн 47.6%, хотын иргэдийн 30.5%, ажлын байран дахь зорилгоо танилцуулсан гэж орон нутгийн иргэдийн 43.1%, хотын иргэдийн 32.7%, ажлын үнэмлэх, цол тэмдгээ үзүүлсэн гэж орон нутгийн иргэдийн 28.5%, хотын иргэдийн 22.8% хариулсан нь ялгаатай байна. Мөн бусад үнэлгээ авсан үйлчилгээний стандартын хувьд ч ялгаагүй орон нутгийн иргэд илүү өндөр үнэлгээг өгсөн байна.

Эцэст нь дүгнэхэд, Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны гол асуулт нь Таны амьдарч буй нутаг дэвсгэр аюулгүй, амгалан байж чаддаг уу? гэсэн асуулт байв. Энэ асуултын хүрээнд иргэдийн 60% нь аюулгүй, амгалан тайван байдаг гэж хариулсан. Өөрөөр хэлбэл цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ иргэдэд хүрч буй түвшин, үйлчилгээний чанарыг “хангалттай биш” гэж үнэлсэн үр дүн юм. Иймд цаашид үйлчилгээгээ сайжруулах хүрээнд хийгдэх шаардлагатай асуудлуудыг зөвлөмжөөр оруулж өгсөн.

Түүнчлэн 2014 он ЦБ-ын хувьд онцлог жил байлаа. Цагдаагийн албаны тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга 2014 оны 1 дүгээр сарын 1-ний өдрөөс хүчин төгөлдөр болж, дагаж мөрдсөн юм. Үүнтэй холбоотойгоор, иргэд, олон нийт, хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагууд (шүүх, прокурор, өмгөөлөгч, ААНБ) болон цагдаагийн бие бүрэлдэхүүнд ойлголт, үзэл бодлын зөрүү нилээн ажиглагдлаа. Бүтцийн өөрчлөлтүүд хийгдэж, удирдлагууд ээлжлэн солигдож буй зэрэг нь цагдаагийн бие бүрэлдэхүүнийг сэтгэл зүйн тогтворгүй, хүлээлтийн байдалд оруулсан байна. Энэхүү шинэчлэлт, өөрчлөлтийг алба хаагч нэг бүрт

тайлбарлах буюу бие бүрэлдэхүүнийг нэгдсэн, нэг мөр ойлголттой болгох шаардлагатай байна. Бие бүрэлдэхүүн нэг мөр ойлголттой болж байж, гадагшаа үйлчилгээг хүртэгч иргэд, хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагууд нэгдсэн ойлголттой болохоор байна. Судалгааны ажлын хүрээнд, энэ шинэчлэлийн талаарх байр суурийг оролцогчдоос асуухад нийтлэгээр үнэлбэл, иргэд, хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагын төлөөлөл "дэмжиж байсан" төдийгүй эерэг үр дүнг өөрсдийн биеэр амсаж буйгаа онцолж байсан юм.

Тухайлбал, цагдаагийн алба хаагчдын харилцааны соёл, хурд зэрэг үйлчилгээний чанар дээшилсэн, уур амьсгал зөөлөрсөн гэж иргэд үзсэн юм. Цагдаагийн алба хаагчид ч ерөнхийдөө дэмжиж байгаа уур амьсгал мэдрэгдсэн бөгөөд сэтгэл ханамжгүй байгаа зүйлс ч цөөнгүй байлаа. Тэдгээрийг дурдвал, дүрэмт хувцас, цолны өөрчлөлт байх ба эдгээрээс бусад зүйлд харьцангуй эерэг хандлагаар хандаж байв.

Цагдаагийн албаны тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга үйлчилж эхлээд нэг жил л болж байгаа ч иргэд, олон нийт, цагдаагийн бие бүрэлдэхүүний хүлээн авч буй байдал хэдийгээр сөрөг хандлага цөөнгүй ч нийт массаар нь дүгнэхэд, дийлэнх нь эерэг хандлагатай байна.

## БОДЛОГЫН ЗӨВЛӨМЖ

Судалгааны үр дүнд тулгуурлан хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, мэдээллийг иргэдэд хүргэх, хүртээмжийг дээшлүүлэх, дотоод мэдээлэл солилцоог сайжруулахад чиглэгдсэн дараах бодлогын зөвлөмжүүдийг дэвшүүлж байна.

### ***Нэг. Иргэд олон нийтэд чиглэсэн:***

- Иргэдэд мэдээллийн ил тод байдал, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх чиглэлд дараах зөвлөмжийг хүргэж байна. Үүнд:
  - ✓ Цагдаа, олон нийтийн хамтын ажиллагааг бэхжүүлэх: Цагдаагийн байгууллагын хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, явагдаж байгаа аян, бодлого хөтөлбөрийн талаарх мэдээллээр хангах, иргэдийн саналыг авах, ЦБ-ын талаар тогтсон сөрөг хандлагатай иргэдэд нөлөөллийн арга хэмжээг авах, эерэг мэдээлэл түгээх шаардлагатай. Иргэдийн бага биш хувь нь ЦБ-ын талаар тогтсон сөрөг хандлагатай байх бөгөөд энэ нь нийт масс ЦБ-ын талаар сөрөг ойлголттой болоход нөлөөлж байна;
  - ✓ Үнэлгээний үр дүнгээр иргэдийн мэдээлэл авч буй гол эх сурвалж нь олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл, тэр дундаа ТВ болж байгаа тул холбогдох ТВ-үүдтэй хамтран ажиллах, хамтын ажиллагааг сайжруулах, авахыг хүсч буй хэрэгцээт мэдээлэлд түшиглэн мэдээлэл хүргэх шаардлагатай. Иргэдэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэх болон хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй хуулиудын зохицуулалт, тэдгээрт орж буй нэмэлт өөрчлөлт, түүнчлэн цагдаагийн албаны шинэтгэл, алба хаагчийн ёс зүй, замын цагдаагийн албаны талаар түлхүү мэдэх хэрэгцээ байгаа нь судалгаагаар харагдсан болно. Иймд иргэдэд ойлгомжтой хэлбэрээр, тухайлбал зурагт хуудас, богино хэмжээний кино, шторк зэргээр сурталчилж байх шаардлагатай.
  - ✓ ЦБ-д хийгдэж буй бүтцийн өөрчлөлтийн талаар мэдээлэх, ач холбогдлыг таниулах. Бүтцийн өөрчлөлтийн талаар мэдээлэл дутмаг байгаагаас иргэд болон хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагын төлөөлөлд хүндрэл учирч байгаа нь судалгаагаар харагдсан тул тус байгууллагад хийгдэж буй шинэтгэл, түүнийг дагасан бүтцийн өөрчлөлтийг сурталчлан таниулах шаардлагатай байна.
  - ✓ ЦБ-ын зүгээс иргэдэд үзүүлдэг үйлчилгээг ойлгомжтой болгох. Байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүргийн талаар болон иргэн ямар нэг хэрэгт холбогдлоо гэхэд хэнд, ямар аргаар хандах, тухайн алба хаагч нь хэдий хугацаанд, ямар стандартаар үйлчлэх ёстой талаар мэдээлж байх хэрэгтэй.

- ✓ Иргэд олон нийт болон ЦБ-аар үйлчлүүлэгчдэд цагдаагийн тусгай дугааруудыг (102, 126 гэх зэрэг) сурталчлах, түүн дотроо орон нутгийн иргэдэд тухайн орон нутгийн харьяалах цагдаагийн газарт холбогдох шаардлагатай бол тусгай дугаарын өмнө орон нутгийн харгалзах код хийж залгадаг болохыг сурталчлах;
- ✓ Зөвшөөрөлгүй газар байрлуулсан авто машиныг түгжих, ачих үйлчилгээ, түүнээс олж буй орлогыг тайлагнах;
- ✓ Иргэдийн өргөдөл, гомдлын хариуг дэлгэрэнгүй, үндэслэл бүхий, ойлгомжтой байдлаар өгч хэвших. Иргэний өргөдөл, гомдлын мөрөөр цагдаагийн алба хаагчийн буруутай үйлдлийг тогтоон хариуцлага тооцох тохиолдолд "сахилгын арга хэмжээ авлаа" гэхээс өөр дэлгэрэнгүй хариу өгөхгүй байх тохиолдол гарч байх бөгөөд төсөөтэй тохиолдолд ямар үндэслэлээр буюу ямар хууль, журмын хэддүгээр зүйл, заалтыг зөрчсөний улмаас ямар сахилгын арга хэмжээг ямар хугацаа, хэмжээгээр авч буйг болон хэн гэх албан тушаалтны хэддүгээр тушаалаар авч буйг бичиж байх. Түүнчлэн ЦЕГ-ын өргөдөл, санал, гомдлын тайлан мэдээг нэгтгэж буй хүснэгтэд ямар төрлийн зөрчилд ямар төрлийн арга хэмжээ авсныг бүртгэж байх хүснэгт, нүд нэмэх.
- ✓ Иргэд өөрийн холбогдсон хэргийн талаар мэдээлэл авч чадахгүй нөхцөлд "хэргийг зориуд удаашруулж байна, нөгөө талд үйлчилж байна" гэж хардах тохиолдол цөөнгүй байгаа нь цагдаагийн алба хаагчдын зүгээс үйл ажиллагааныхаа явцын талаарх мэдээллээр холбогдогч иргэдийг хангаж байх ёстойг сануулж байна.

#### **Хоёр. Цагдаагийн алба хаагчдад чиглэсэн:**

- Цагдаагийн алба хаагчийн **үйлчилгээний стандартыг сахин биелүүлэх** байдлыг дээшлүүлэх шаардлагатай байна. Судалгаанаас дүгнэхэд, цагдаагийн алба хаагч нь үйлчилгээний стандартын зөвхөн нэг шаардлага болох "амрыг эрж мэндлэх" гэх шаардлагыг биелүүлж бусдыг биелүүлэхгүй байна. Цагдаагийн байгууллагад иргэдээс ирүүлж буй гомдол, саналын дийлэнх хувь нь цагдаагийн алба хаагчийн зан харилцаа, биеэ авч явах байдал зэрэг харилцааны соёл, ёс зүйтэй холбогдох гомдол байх бөгөөд ирсэн гомдлын ихэнх нь баримтаар нотлогдож байгаа нь (ЦБ-аас гаргасан өргөдөл гомдлын мэдээгээр нотлогдсон-70%) үнэхээр анхаарах ёстой асуудал юм.
- Цагдаагийн алба хаагчийг үйлчилгээний стандарт баримтлахгүй байхаас гадна ЭБШХ болон бусад хууль зөрчих, хүний эрх зөрчих, хэрэг материал дутуу шалгах, архидан согтуурсан, ажлын хариуцлага алдсан, бусдыг чирэгдүүлж танил тал хардаг зэрэг үндэслэлээр иргэд гомдол гаргасан нь мөн адил ихэнх нь нотлогдож байна. Түүнчлэн



сэжигтэн, яллагдагч, шүүгдэгчтэй хийсэн фокус ярилцлагын оролцогчид цагдаагийн алба хаагчид, тэр дундаа эрүүгийн төлөөлөгчид байцаалтыг эрүүдэн шүүх аргаар явуулдаг (зодох, гавтай удаан байлгах, өрөөндөө гавлан 24-48 цаг орхих, айлган сүрдүүлэх), түдгэлзүүлсэн эзэн, холбогдогчгүй хэргийг тулган хүлээлгэдэг, хэрэг наймаалцдаг (өөрийнхөө хэрэг дээр нэмж хэрэг хүлээвэл ар гэрийнхнээс эргэлт байнга оруулж байх нөхцөл санал болгох эсвэл хүлээхгүй бол шоронгийн "овгор"-уудтай нэг өрөөнд оруулна гэж дарамтлах) гэж удаа дараа дурдаж байсан ноцтой асуудлыг анхааралдаа авах нэн шаардлагатай. Тухайн хэргийг сэжигтнээр өөрөөр нь нотлуулахаар эрүүдэн шүүх нь нэг талдаа хүний эрхийн ноцтой зөрчил, нөгөө талдаа тухайн алба хаагчийн ур чадваргүйн илрэл тул алба хаагчиддаа хүний эрхийн холбогдох олон улсын конвенц, дотоодын хууль тогтоомжийг таниулах, алба хаагчийн үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг үүрэг болгох шаардлагатай. Түүнчлэн алба хаагчийн ур чадварыг нэмэгдүүлэх, чиглэлд сургалт тогтмол явуулж байх хэрэгтэй байна. Судалгааны явцад хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагуудын төлөөллийн зүгээс удаа дараа "...цагдаагийн алба хаагчдын мэргэжлийн ур чадвар маш муу. Хүн амь, хулгай, дээрэм зэрэг цөөхөн хэдэн зүйл, ангиар мэдлэг, чадвар нь хязгаарлагдана. Эдийн засгийн, эмнэлгийн, кибер гэх зэрэг мэргэшсэн байхыг шаардах гэмт хэргүүдийг мөрдөх, илрүүлэх, ойлгох чадвар дутмаг. Ядаж бүрдүүлсэн хавтаст хэрэг нь зөв бичих дүрмийн болон найруулга зүйн алдаатай материалаар дүүрэн..." гэх зэргээр шүүмжилж байсанд анхаарал хандуулах ёстой. Түүнчлэн цагдаагийн алба хаагчид өөрсдөө өнөөгийн явагддаг сургалтуудыг үр дүн багатай гэж дүгнэсэн байх тул хэрэгцээт сургалтуудыг явуулж байхад анхаарна уу.

- Иргэдийн гомдлоор асуудалд холбогдсон цагдаагийн алба хаагчдын 98.9%-г офицер болон ахлагч нар эзэлж байгаагаас үзвэл цагдаагийн мэргэжлийн ажилтнуудын зүгээс зөрчил их гаргаж байгаа нь анхаарал татаж байна. Иймд эдгээр мэргэжилтнүүдийн бэлтгэж буй дээд боловсролын агуулгад энэ талаар түлхүү анхаарах ёстой.
- Байгууллагын удирдлагын зүгээс алба хаагчиддаа салбартаа болж буй үйл явдал, хуулиудын өөрчлөлт, шинэчлэлт, удирдлагын томилгоо зэргийн талаар тогтмол мэдээлж байх шаардлагатай байна. Судалгаанд оролцсон цагдаагийн алба хаагчид энэ талаар мэдээлэлгүй байх бөгөөд мэдээлэл авах хэрэгцээ, шаардлагатай гэж үзжээ. Түүнчлэн тус байгууллагад хийгдэж буй шинэчлэл, өөрчлөлтийн талаар нэгдсэн ойлголтгүй, эдгээр мэдээллийг иргэдтэй адил түвшинд хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээс буюу албан ёсны бус эх үүсвэрээс авч буй нь эргээд тус байгууллага бие бүрэлдэхүүнээрээ "нэг баг" болж ажиллахад саад болж байна.

- Байгууллагын дотоод уялдаа, холбоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай. Хэдийгээр чиг үүргээс хамаарч, тус тусдаа алба, хэлтэс болдог ч үйлчилгээ хүртэгч иргэний хувьд "цагдаагийн байгууллага" гэсэн нэг малгайн дор ойлгогддог гэдгийг анхаарч дотоод уялдаа холбоогоо сайжруулж, иргэнийг чирэгдүүлэх байдлыг багасгах шаардлагатай. Тухайлбал, мэдээллийн нэгдсэн сангийн мэдээллийг тогтмол шинэчилж байх, дүүргүүд хоорондын мэдээлэл солилцох хурдыг нэмэгдүүлэх гэх зэрэг;
- Иргэдийн авлигад өртөх эрсдэлтэй хэмээн үзсэн замын цагдаа, мөрдөн байцаагч, хэрэг бүртгэгч, удирдах албан тушаалтан зэрэг алба хаагчдад авлигын эсрэг сургалт байнга явуулах, явуулсан сургалтын талаар олон нийтэд мэдээлж байх шаардлагатай байна.
- Цагдаагийн алба хаагчид, ялангуяа удирдлагуудын тогтвортой ажиллах нөхцлийг бүрдүүлэх. Судалгаагаар цагдаагийн удирдлагуудын байнгын өөрчлөлт нь алба хаагчдын үр бүтээлтэй ажиллах байдалд сөргөөр нөлөөлөх, явагдаж буй үйл ажиллагааны залгамж холбоо алдагдах, иргэдийг төөрөгдөлд оруулах сөрөг үр дагавартай нь харагдлаа.
- Цагдаагийн алба хаагчдын орон тооны хүрэлцээгүй байдал, мөн нэг хүнд ногдох ажлын стандарт норм (ачаалал даах стандарт) зэргийг харгалзан орон тоог нэмэгдүүлэх, мөн хүн ам ихтэй, гэмт хэргийн гаралт өндөр дүүрэг, хороодод цагдаагийн хэсэг, түүнд ажиллах алба хаагчдыг нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
- Цагдаагийн алба хаагчдын албан үүргээ гүйцэтгэхэд шаардагдах машин техник, тоног төхөөрөмж, бичиг хэргийн зардал, утас шуудан харилцааны нормыг зохих стандарт /зохих стандарт - Тусдаа судалгааны асуудал болно. Улиралд тохируулж норм батлах г.м/ хүртэл нэмэгдүүлэх шаардлагатай нь судалгаагаар харагдлаа. Иймд тухайн цагдаагийн хэлтэс, нэгжийн онцгой хэрэгцээг судлан, судалгаанд үндэслэн хангамжийг нэмэгдүүлвэл зохино. Тухайлбал, гэмт хэргийн гаралт өндөртэй дүүрэг, хаягжилт тодорхойгүй захын хороодын цагдаагийн хэлтэст болон хүйтний улиралд бензин, шатахууныг ахиу хуваарилах. Энд дурдсан зүйлсийн хүрэлцээгүй байдал нь эргээд алба хаагчид албаны хэрэгцээнд хувиасаа мөнгө зарцуулах, мөн хэргийн оролцогчдоос гаргуулах байдалд түлхэж байна. Судалгаанд оролцогч иргэдийн зүгээс цагдаагийн алба хаагч, ялангуяа мөрдөн байцаагчид "машиныг нь дайчлах, утсандаа нэгж авахуулах зөрчил их гаргадаг" гэж удаа дараа дурдаж байсныг энд онцлоё.
- Албан хаагчдын нийгмийн асуудалд анхаарах хэрэгцээ буй нь судалгаагаар харагдлаа. Иймд алба хаагчдын ар гэр, ахуй амьдралыг судлан, удирдлагын зүгээс туслаж дэмжиж байх хэрэгтэй.

- Түүнчлэн алба хаагчдын ажлын онцлог байдал, ачаалал, нийгмийн баталгаа тааруу зэргээс үүдсэн стрессийг тайлан, даван туулах чиглэлд ажиллах нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч шаардлагатай байна. Мөн энэ зорилгоор ажиллах ёстой спорт өрөө, тэнхим байх боловч ашиглагдахгүй байгааг анхаарах ёстой. Алба хаагчдын сэтгэл зүйн тогтвортой, хэвийн байдал нь эргээд ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлэх сайн талтай.

#### **Гурав. Замын цагдаад чиглэсэн:**

- Зам тээврийн осол, зөрчил гарах нь зам тээврийн хөдөлгөөнд оролцогчийн замын хөдөлгөөний дүрэм, журмыг баримталж буй байдлаас шууд хамааралтай учир урьдчилан сэргийлэх, анхааруулах үйл ажиллагааг тасралтгүй явуулах шаардлагатай;
- Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолоочид хариуцлага тооцохоос гадна явган зорчигчид хариуцлага тооцож, холбогдох хуулийг хэрэгжүүлэх. Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн явган зорчигчид хүлээлгэх хариуцлага хуульд байх боловч хариуцлага тооцдог замын цагдаа байдаггүй, тухайлбал улаан гэрлээр болон гарцгүй газраар зам хөндлөн гарсан явган зорчигчид хариуцлагыг тухай бүрт нь авч байх санал судалгаанд оролцогчдоос гарч байсныг анхаарууштай.
- Замын цагдаагийн үйлчилгээг сайжруулах, алба хаагчийн ачааллыг багасгах үүднээс орон тоог нэмэх;
- Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний оновчтой байдлыг сайжруулах;
- Жолоочийн согтолтын зэрэг тодорхойлдог драйгертай холбоотой санал, гомдол цөөнгүй гарч байх (драйгерын хангамж муу тул цаас хуйлж үлээлгэх, өмнө хэрэглэсэн хошуунд үлээлгэх зэрэг) тул тухайн багажийн хангамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай;
- Жолоодох эрхийг хассан тохиолдолд эрх сэргээх хугацааны талаар иргэнд сануулж, мэдэгддэг болох. Өөрөөр хэлбэл, жолооч-замын цагдаагийн газар хоорондын мэдээллийн эргэх холбоог сайжруулах хэрэгцээтэй байна. Иргэд энэ талаар мэдээллийг авах эх сурвалжийг бий болгох хэрэгтэй.

#### **Дөрөв. Саатуулах байранд чиглэсэн:**

- Судалгааны дүнгээр саатуулах байр нь агааржуулалт муу, хүйтэн гэх дутагдалтай нь харагдсан тул саатуулах байрны орчны аюулгүй, тохьтой байдлыг сайжруулах.
- Саатуулах байрны үйл ажиллагааг нээлттэй болгох. Тухайлбал, бүрэн камержуулах, камерын бичлэгийг тухайн саатуулагдагч, түүний гэр бүлийн гишүүн болон эрх бүхий этгээд цахим байдлаар шууд үзэх боломжтой байх;

**“ЦБ-ын 2013 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ”**-ний судалгааны үр дүнд “ЦБ-ын орон тоог нэмэгдүүлэх, техник хангамжийг сайжруулах, цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүйд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулах, байгууллагын үйлчилгээний стандарт мөрдөж ажиллуулах” зэрэг зөвлөмжийг өгсөн байна. **“ЦБ-ын 2014 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ”**-ний судалгааны үр дүнд ч мөн адил дээрх зөвлөмжүүд гарсан. Энэ нь нэг талаар өмнөх онд өгсөн зөвлөмжийн дагуу ЦБ-ын ажил, үйлчилгээ зохион байгуулж хангалттай үр дүнтэй ажиллаагүйг, нөгөө талаар зөвлөмжинд тусгагдсан зарим асуудал нь нэг жилийн хугацаанд шийдэгдэх боломжгүй, илүү хугацаа шаардлагатай болохыг харуулна. Иймд судалгааны багийн зүгээс дараа оны хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ өмнөх оны хэрэглэгчийн үнэлгээний зөвлөмжийн хэрэгжилт, үр өгөөжийг тогтоох шаардлагатай гэж үзэж байна.