

ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭН ДЭХ ХҮНИЙ ЭРХИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙН МОНИТОРИНГ – Улаанбаатар

Хэрэгжүүлсэн байгууллага: Эрхэм журам ТББ, Ёст хэм хөгжил ТББ, Олон нийтийн хөгжлийг дэмжих үндэсний төв ТББ-ын хамтарсан “Хамтын хяналт” сүлжээ

Зорилго

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээн дэх хүний эрхийн хэрэгжилтийг дэмжин ажиллах зорилгоор цагдаагийн дунд шатны байгууллагын стандарт үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчдийн эрх ашиг зөрчигдөх байдал, түүний төрөл, шалтгаан, үр дагавар, хүчин зүйлс, зөрчил дутагдлыг засах, залруулах арга замыг тодорхойлон, үйлчилгээний явцад хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллахад чиглэсэн санал, зөвлөмж боловсруулж, нөлөөллийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

Зорилт

- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний явц дахь хүний эрхийн хэрэгжилтэд үнэлэлт өгч, нийтлэг зөрчлийг илрүүлэх;
- Үйлчилгээний орчин нөхцөл иргэдийн ая тухтай үйлчлүүлэх хэрэгцээг хангасан байдалд үнэлэлт өгч, үйлчлүүлэгчдэд хүндрэлтэй байдлыг тодруулах;
- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээн дэх мэдээллийн ил тод байдалд үнэлэлт өгч, иргэдийн мэдээлэл авах эрхэд холбогдох зөрчлийг илрүүлэх;
- Цагдаагийн албан хаагчийн үйл ажиллагаа мэргэжлийн ёс зүй, байгууллагын үйлчилгээний стандартад нийцэж буй эсэхэд үнэлэлт өгч, зөрчил дутагдлыг илрүүлэх;
- Зөрчил дутагдлыг арилгах, хүчин зүйлсийн нөлөөллийг бууруулахад чиглэсэн шаардлагатай бодлого, зохицуулалтын хувилбар, арга замыг тодорхойлох;
- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг хүний эрхийг дээдэлсэн, шуурхай, шударга болгоход чиглэсэн арга зам, аргачлал бүхий санал, зөвлөмж боловсруулах;

Мониторингийн үндэслэл

Цагдаагийн байгууллага, алба хаагчдаас Монгол Улсын хууль тогтоомж, төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлэх ажлын хүрээнд “Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны журам”, “Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээний стандарт”-ыг баталж хэрэгжүүлэн ажиллаж байна. ЦЕГ-ын даргын 2009 оны 8 дугаар сарын 7-ны өдрийн 403 тоот тушаалаар батлагдсан “Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-д заасны дагуу цагдаагийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэн харилцах, хүнд суртал гаргаж, үндэслэлгүй чирэгдүүлэхгүй байх, үйлчлүүлэгчээс шан харамж, бэлэг сэлт, бусад санхүүгийн туслалцаа шууд болон шууд бусаар хүлээж авахгүй байх үүргийг хүлээсэн. Гэсэн хэдий ч цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдэд хүндрэл бэрхшээл тулгарсаар байна. Жишээ нь: Цагдаа судлалын төвөөс ЦЕГ-ын Хуулийн

хэлтэстэй хамтран 2013 онд гүйцэтгэсэн “Цагдаагийн ажилтны ёс зүй, ажиллах орчин” судалгаанд цагдаагийн ажилтны нийтлэг дутагдлыг оролцогчдын 24.9 хувь нь "хуулиар далайлган сүрдүүлдэг", 24.3 хувь нь "Хүнд суртал, хүлээн чирэгдүүлдэг", 20.7 хувь нь "эрх мэдэл, албан тушаалаараа дарамталдаг", 13.4 хувь нь "дээрэнгүй бүдүүлэг харьцдаг", 10.8 хувь нь "зодож, цохидог" гэсэн бөгөөд нийт 36.4 хувь нь “цагдаагийн ажилтнууд үйлчилгээний стандартаа баримталж ажилладаггүй” хэмээсэн байна.

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандартын хэрэгжилт, энэ явцад хүний эрх, эрх чөлөө зөрчигдөж байгаа эсэхэд хөндлөнгийн байгууллагын зүгээс тавих хяналт, мониторинг чухал үүрэгтэй. Тиймээс “Хамтын хяналт сүлжээ” нь Нээлттэй Нийгэм Форумын Мониторингийн тэтгэлгийн хүрээнд “Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээн дэх хүний эрхийн хэрэгжилт” –ийн явцад мониторинг хийсэн болно.

Мониторингийн хамрах хүрээ, аргачлал

Мониторингийг нийслэлд хэрэгжүүлсэн бөгөөд мониторинг хийх нэгжийг гэмт хэргийн гаралт, оршин суугаа хүн амын тоо, оршин суугчдын амьдралын хэв маяг, оршин суугчдын амьжиргааны түвшин, соёл урлаг, боловсролын байгууллагын төвлөрөл, хүн амын шилжилт хөдөлгөөн, хүн амын түр дамжин өнгөрөх хөдөлгөөн, үйлчлүүлэгчдийн нийгмийн байдал, хүн ам олноор цуглардаг газар зэрэг шалгуурыг үндэслэн дараах байгууллагыг сонголоо. Үүнд:

- Нийслэлийн цагдаагийн газар
- Сонгинохайрхан дүүргийн цагдаагийн 1,2-р хэлтэс
- Сүхбаатар дүүргийн 1,2-р хэлтэс
- Төмөр замын цагдаагийн хэлтэс

Үндсэн болон хяналтын мэдээллийг холбогдох судалгаа, мониторингийн тайлан, хууль эрх зүйн бусад бичиг баримтад дүн шинжилгээ хийж, асуулгын болоод ажиглалтын аргуудыг ашигласан бөгөөд Мониторингийн зорилтуудыг хангах мэдээллийг цуглуулахдаа дараах аргыг хослуулах буюу дангаар ашиглалаа.

Хүснэгт 1. Мэдээлэл цуглуулах, баталгаажуулах, шалгах аргууд.

№	Мониторингийн зорилтууд	Мэдээлэл цуглуулах аргууд	Шалгах, баталгаажуулах аргууд
1	Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний явц дахь хүний эрхийн хэрэгжилтэд үнэлэлт өгч, нийтлэг зөрчлийг илрүүлэх	Стандартчилагдсан ажиглалт, үйлчлүүлэгчдээр үнэлүүлэх анкет	Фото зураг, гэрчийн мэдээлэл, баримтжуулалт
2	Үйлчилгээний орчин нөхцөл иргэдийн ая тухтай үйлчлүүлэх хэрэгцээг хангасан эсэх, хүндрэл бэрхшээлтэй байдлыг тодруулах	Стандартчилагдсан ажиглалт, үйлчлүүлэгчдээр үнэлүүлэх анкет	Ажиглагч өөрийн биеэр туршсан тэмдэглэл, фото зураг, ярилцлагын тэмдэглэл
3	Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээн дэх мэдээллийн ил тод байдалд үнэлэлт өгч, иргэдийн мэдээлэл авах эрхэд холбогдох зөрчлийг илрүүлэх	Ажиглалт, үйлчлүүлэгчдээс тодруулах анкет	ярилцлага, фото зураг, ажиглалтын тэмдэглэл

4	Цагдаагийн алба хаагчийн үйл ажиллагаа мэргэжлийн ёс зүй, байгууллагын үйлчилгээний стандартад нийцэж буй эсэхэд үнэлэлт өгч, зөрчил дутагдлыг илрүүлэх	Стандартчилагдсан асуулга, ажиглалт, ганцаарчилсан ярилцлага	кейс баримт цуглуулах
5	Зөрчил дутагдлыг арилгах, хүчин зүйлсийн нөлөөллийг бууруулахад чиглэсэн шаардлагатай бодлого, зохицуулалтын хувилбар, арга замыг тодорхойлох	Асуулга, ярилцлага, экспертийн ярилцлага	Ижил төсөөтэй үйл ажиллагаа бүхий байгууллагын туршлага, олон улсын жишээ
6	Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг хүний эрхийг дээдэлсэн, шуурхай, шударга болгоход чиглэсэн арга зам, аргачлал бүхий санал, зөвлөмж боловсруулах	Мониторингийн үр дүн, мэдээллийн нэгдсэн дүн шинжилгээ	Бусад

Мэдээллийг шалгах, харьцуулан үнэлэхдээ холбогдох хууль, эрх зүйн акт, статистик, судалгаа, баримт, эх сурвалж, санамсаргүй түүврээр сонгосон мэдээлэл, бодит байдалтай харьцуулах аргуудыг ашигласан. Мөн мэдээллийг бичгээр баталгаажуулах, видео болон аудио бичлэг хийх, фото зураг авах, баримт бичгийг хуулбарлах зэрэг аргыг ашиглан баримтжуулсан. Мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийхдээ эмпирик мэдээлэлд тоон боловсруулалт хийх, чанарын мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, харьцуулсан шинжилгээ хийх, нэгтгэн дүгнэх аргуудыг ашиглалаа.

Мониторинг хийхэд баримталсан хууль тогтоомж, эрх зүйн акт

1. Цагдаагийн албаны тухай хууль
2. 2011 оны 6 дугаар сарын 16-ны өдөр батлагдсан “Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль”
3. Улсын Их Хурлын 2003 оны 41 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Монгол Улсад Хүний эрхийг хангах үндэсний хөтөлбөр”
4. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт /2012/
5. Цагдаагийн алба хаагчийн ёс зүйн дүрэм
6. Хэрэг бүртгэгч, Мөрдөн байцаагчийн мэргэжлийн ёс зүйн дүрэм
7. “Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд нийгмийн үйлчилгээнд саадгүй оролцох нөхцлийг хот, суурин газарт болон барилга байгууламжид бүрдүүлэхэд баримтлах норматив бичиг, стандарт”, “Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн амьдрах орон зай, орчны зураг төсөл зохиох дүрэм”, “Иргэний барилгын төлөвлөлтөд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний шаардлагыг тооцсон орон зай, орчин MNS 6055:2009”, “явган хүн болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан замыг төлөвлөх заавар MNS 6056:2009”

Мониторингийн дүн

1. Хүний нэр төрийг хүндэтгэх, хувийн нууцыг хамгаалах байдал

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний явцад хүний нэр төр, эрхэм зэргийг үл хүндэтгэх, хувийн нууцыг задруулах зөрчил гарч байна. Энэ нь ажлын байрны нөхцөл, өрөө танхимын хүрэлцээгүй байдал зэргээс ихэвчлэн шалтгаалдаг ажээ.

Жишээ №1

Хэрэг бүртгэгч үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн орчин буюу хонгилд зогсоод холбогдогчийн эмээ рүү утасдаж, ойр байсан бүх хүний хажууд утсаар ярьсан бөгөөд онгорхой байгаа хаалгаар хагас орсон байдалтайгаар үйлчлүүлэгдээс нэмэлт асуулт тавьж, хариулт авч байв. Үүний дараагаар үйлчлүүлэгч бүсгүйд хандан “чи ямар юмаа хийгээд айлын хүүхэд дагуулаад шоудаад байдаг юм бэ, эмээд чинь харин ч дэлгэрүүлж хэлсэнгүй шүү” гэхчлэн сануулж байв. Энэ яриаг хажууд нь байсан 6 үйлчлүүлэгч, 1 жижүүрийн цагдаа, мониторингийн багийн 2 ажиглагч бүгд сонссон.

/баримт – фото зураг, ажиглагчийн тайлан/

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээнд хамгийн түгээмэл гардаг зөрчил нь мөрдөн байцаалтыг тусгай өрөөнд биш ажлынхаа өрөөнд бусад хүмүүс, тэр дундаа бусад хэрэгт байцаагдаж буй хүмүүсийн хажууд явуулдаг явдал юм.

Жишээ № 2

Өмгөөлөгч Б: Хүчингийн хэргийн хохирогч 16 настай О охиныг 4 мөрдөн байцаагч хамтдаа суудаг ажлын өрөөнд хулгайн хэрэгт сэжиглэн байцаагдаж буй үеийнх нь хүүгийн хамтаар байцаасан нь тухайн хохирогчийг сэтгэл санааны илүү хүнд байдалд оруулсан.

/баримт –өмгөөлөгчийн мэдээлэл, холбогдох утас, хэрэг шийдэгдсний дараа нэмэлт мэдээлэл өгнө/

Түүнчлэн мониторингийн явцад иргэдийн нэр хүндийг санаатайгаар бусдын өмнө унагах байдлаар “хашраах” байдал илэрсэн юм.

Жишээ №3

Үйлчлүүлэгч шалан дээр гавтай унтаж байсан бөгөөд сэрснийхээ дараагаар миний гавыг тайлаад өгөөч хэмээн олонтаа хэлсэн боловч жижүүрийн цагдаа нар тоогоогүй. Энэ үед гаднаас орж ирсэн нэг цагдаагийн алба хаагч очоод “хэн гавласан юм бэ, түлхүүр нь байна уу” гэхчлэн жижүүрээс асуусан бөгөөд үйлчлүүлэгчид хандан “гэрээсээ хүн дууд л даа, энүүхэнд биз дээ танайх” гэж асуун нилээд хэдэн түлхүүр гаргаж ирэн тааруулж үзсэн бөгөөд гавыг тайлснаа үйлчлүүлэгчийг “битгий далчигнаад бай, энэ сандал дээр суу” гээд дахин гавлаад дотогш орсон. Үйлчлүүлэгч энэ үед “ахыгаа битгий гавла, би зугтахгүй, зүгээр хүлээж байя” гэхчлэн дахин дахин гуйж байлаа. Энэ үйл явцыг тэнд байсан 34 үйлчлүүлэгч, хэрэг бүртгэлийн 3 ажилтан, мониторингийн багийн 2 ажиглагч бүгд анхааран харж байв.

/баримт-фото зураг, ажиглагчийн тайлан/

Мониторингийн явцад цагдаагийн алба хаагчийн зан байдал, ёс суртахуунтай холбоотой зөрчлийн мэдээлэл нилээд ирсэн ч ихэнх нь үйлчлүүлэгчийн хувийн хардалтаас үүдсэн, баримт нотолгоо хангалтгүй байсан.

2. Үйлчилгээний орчин, зохион байгуулалт

Мониторинг хэрэгжүүлэх нэгжүүдэд үйлчилгээний орчин, зохион байгуулалттай холбоотой дараахи нийтлэг хүндрэл иргэдэд тулгарч байлаа.

- Хүлээлгийн орчин тухгүй байх;
- Хяналт, дарамттай орчинд үйлчлүүлэх;

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд үйлчлүүлэх нөхцөл хангагдаагүй байх;
- Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан зарим шаардлагатай нөхцөл бүрдээгүй байх;

Жишээ №5:

СХД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсийг үйлчлүүлэгчдийн ая тухтай орчинг бүрдүүлж чадаагүй газраар дурьдаж болох юм. Цагдаагийн хэлтсийн байрлаж буй байрны нөхцөл байдлаас хамааран хүлээлгийн орчин огт байхгүй бөгөөд үйлчлүүлэгчид жижүүрийн цагдаад уулзах албан хаагчийн мэдээллийг өгөөд, дуудах хүртэл нь гадаа сууж хүлээдэг. Цаг агаарын тааламжгүй нөхцөлд үүдний хэсэгт бөөнөөр зогсохын хамтаар удаан хүлээж, ядарсан зарим нь хонгилын шатан дээр сууж хүлээдэг. Гадаа нь нийт 16 хүний суудал бүхий 4 сандал байх ч 3 нь эвдэрхий, хог шороо ихтэй, хүн суух боломжгүй.

Жишээ №6

СБД-ийн Цагдаагийн хэлтсийн хүлээлгийн танхимын 8 хүний сандал үйлчлүүлэгчдэд хүрэлцдэггүй бөгөөд ойролцоогоор нэг дор 4-7 үйлчлүүлэгч 20-45 минут зогсон хүлээж үйлчилгээ авах болдог байна. Үйлчлүүлэгчийн хүлээлгийн сандал харьцангуй цөөтэй газруудад Нийслэлийн Цагдаагийн газар, Төмөр замын Цагдаагийн хэлтэс, СБД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтсүүдийг дурьдаж болно. Төмөр замын Цагдаагийн газар, Нийслэлийн Цагдаагийн Газрууд харьцангуй үйлчлүүлэгчид цөөтэй тул үйлчлүүлэгчдэд тэр бүр хүндрэл болдоггүй. СХД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтэс, СБД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсүүд шинээр баригдсан байртай бөгөөд тохижилт харьцангуй сайтай.

Жишээ №7

СХД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтсийн иргэдэд зориулсан хүлээлгийн орчин харьцангуй тохь тухтай бөгөөд нэг дор 56 хүн сууж хүлээх боломжтой. Дотогш нэвтрэх хаалганы хажуугийн хананд зурагт байрлуулж мэдээ, кино зэргийг үзүүлдэг ч үүнийг өдөр болгон ажиллуулдаггүй. Дотогш нэвтрэх хаалганы хажууд суух жижүүрийн цагдаа хүлээлгийн танхимд суух үйлчлүүлэгчдийг чимээ гаргахгүй байх, босч үймэлдэхгүй байх, хана болон цонхны тавцан налж зогсохгүй байхыг тогтмол сануулж, байнгын хараа хяналт тавьж ажилладаг. Энэ нь үйлчлүүлэгчдийг сэтгэл зүйн дарамттай байдалд оруулах байдал элбэг ажиглагдсан төдийгүй мониторингийн багийн ажиглагчдыг үйл ажиллагаагаа хэрэгжүүлэхэд хүндрэл учруулж байсан.

Хэдийгээр хүлээлгийн орчин тохилог ч гэсэн зарим дутагдал байсаар байна. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд тэр дундаа тэргэнцэртэй, харааны бэрхшээлтэй иргэдийн хувьд налуу зам, хашлаганы бариул, гялгар бус шал, зориулалтын ариун цэврийн өрөө зайлшгүй хэрэгтэй байдаг. Мониторингийн нэгж болох 6 Цагдаагийн хэлтсээс ердөө СБД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсийн байр л хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан налуу замтай байв.

Нийслэлийн цагдаагийн газрын хувьд байранд нь өргөтгөл хийж байгаа тул зориулалтын бус, өөр байранд байршиж байсан бөгөөд бусад байгууллагын хувьд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд тэр дундаа тэргэнцэртэй иргэн орж үйлчлүүлэхэд шаардлагатай налуу зам огт байхгүй байна. Тухайлбал СХД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтэс, СБД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтсийн гадаа үүдний өгсөх шат өндөр, мөн

хальтрах аюултай хавтангаар хийгджээ. СХД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтэс нь өгсөх шат цөөн ч 2 давхар хаалганы босго, хаалга хоорондын зай нь тэргэнцэртэй иргэн ороход хүндрэл учруулахаар байна.

Мониторинг хийсэн бүх нэгж гялгар плитан шалтай байсан бөгөөд цас бороо орсон үед хүмүүс тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд хальтрах магадлал тун өндөр байсан. Мөн аль ч цагдаагийн хэлтэст үйлчлүүлэгчдэд зориулсан ариун цэврийн өрөө байхгүй байлаа.

3. Мэдээллийн ил тод байдлын хэрэгжилт

Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн мэдээлэл авах эрх хэрэгжихгүй байна. Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан мэдээллийн самбарт шаардлагатай мэдээллийг тавьж байрлуулсан нэгж ердөө ганцхан байлаа. Бусад нэгжүүдийн самбарын мэдээлэл 14-21 хоногт нэг удаа солигдож байсан ч үйлчлүүлэгчдэд хэрэгтэй, үйлчилгээг ойлгомжтой тайлбарласан, хүний эрхийн мэдлэг олгосон мэдээлэл огт тавигдсангүй.

Жишээ № 8:

СХД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтэс: Мониторингийн сар буюу 2013 оны 09 дүгээр сарын 24-ний өдөр энэхүү самбарт Солонгос хэлний түвшин тогтоох шалгалтын зар л байсан бөгөөд сарын дараа буюу 10 дугаар сарын 20-ны өдөр эрэн сурвалжлагдаж байгаа 3 хүний зургаар сольж тавьсан. Тус цагдаагийн хэлтсийн цахим хуудас [/http://shd.mn/police1/index.php](http://shd.mn/police1/index.php) /-т “Синус-Дочи” ХХКомпаний мэндчилгээ, танилцуулга бүхий мэдээлэл байсан бөгөөд цагдаагийн үйл ажиллагаа, энэ байгууллагад холбоотой нэг ч мэдээлэл байсангүй.

Жижүүрийн цагдаа нь ажлын байраа түр орхих хойгуур орж ирсэн үйлчлүүлэгчид хаашаа, хэнд хандах нь огт ойлгомжгүй байх нь түгээмэл.

Жишээ № 9:

Нийслэлийн цагдаагийн газар: иргэдэд хандсан үйлчилгээнд хамаарах мэдээлэл байсангүй. Хоёр давхар руу өгсөх шатны хажуугийн хананд байгууллагын дотоод журам /2м x 1,2 м/ баннер байрлуулсан байх бөгөөд дотроос нь хэрэгтэй мэдээллийг олж уншихад үйлчлүүлэгчид хамгийн багадаа 15 минут зарцуулагдаж байв. Иргэдэд зориулсан мэдээллийн самбарт Нийслэлийн салбар, ангиудын тэргүүний алба хаагчдын зураг, танилцуулга байлаа. Харин энэ байгууллагын мэдээллийн цахим хуудаст тухайн байгууллагын үйлчилгээний талаар нилээд дэлгэрэнгүй тодорхой мэдээлэл оруулсан байна. <http://www.ubpolice.mn/?p=1925#more-1925>

Нийслэлийн цагдаагийн газрын чиг үүргээс шалтгаалан мөрдөн шалгах ажиллагаа хийгддэггүй тул иргэд голчлон архивын лавлагаа авах, хаяж үрэгдүүлсэн тамга тэмдгийн бүртгэл, гэрээт харуул, хамгаалалтын үйл ажиллагаа эрхлэх хуулийн этгээдийн бүртгэл, галт зэвсгийн бүртгэл, худалдан авах зөвшөөрөл, эзэмшигчийг шилжүүлэх, өөрчлүүлэхтэй холбоотой үйлчилгээ, цагдаа, дотоодын цэргийн байгууллагын тусгай албан тушаалд орох иргэдийн бүртгэл, шалгалт зохион

байгуулах ажил үйлчилгээг авч байна. Өдөртөө 15-36 хүн л үйлчлүүлдэг тул иргэдэд тэр болгон хүндрэл гардаггүй ажээ.

СХД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсийн хувьд үүдний хонгилд Цагдаагийн ажилтны ёс зүйн дүрэм, Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандартаас хэсэглэн авч байрлуулсан баннер /0,7м x 0,05м/ байх бөгөөд мэдээллийн агуулгад Цагдаагийн ажилтан ёс зүйн зөрчил гаргаж болохгүй тухай өгүүлсэн байна. Цахим мэдээллийн хуудсанд нь товч хэлбэрийн танилцуулга л байгаа бөгөөд иргэдэд хандсан бусад төрлийн мэдээлэл алга байлаа. Иргэд үйлчлүүлэгчдийн нээлттэй мэдээлэл авах эрх мониторингийн бусад нэгжүүдэд ч зөрчигдөж байлаа.

Жишээ № 10:

СБД-ийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтсийн үйлчлүүлэгчдийн хүлээлгийн танхимд байгаа мэдээллийн самбарт байгууллагын зорилт А4 цаасны тал хэмжээтэй, Хууль эрхзүйн мэдээлэл гэсэн хэсэгт зарлал тавьсан, үлдсэн хэсэгт эрэн сурвалжилж буй хүмүүсийн зурагтай мэдээлэл байв. Хууль эрхзүйн дэлгэрэнгүй мэдээлэл бүхий самбар байгаа газар нь алба хаагчдын өрөө бүхий шилэн хаалганы цаана байрлаж байсан тул тийшээ нэвтрэх боломж үйлчлүүлэгчдэд байсангүй.

Жишээ № 11:

СБД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсийн үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл хүргэх 4 дэлгэц мониторингийн багийнхныг ажиллах хугацаанд ердөө 7 удаа ажиллалаа. Хүлээлгийн танхимд байрлуулсан самбарт тухайн Цагдаагийн хэлтсийн үйл ажиллагааг сурталчилсан фото зургуудыг байрлуулжээ. Сүхбаатар дүүргийн Цагдаагийн 2-р хэлтэс нь мониторингийн бусад нэгжтэй харьцуулахад харьцангуй олон үйлчлүүлэгчидтэй тул мэдээллийн эрэлт маш их байдаг.

Жишээ № 12:

Төмөр замын цагдаагийн хэлтэс иргэдэд хандсан мэдээллийн үйлчилгээ хамгийн сайнтай нь байв. Томоор хэвлэсэн самбарт Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт, Цагдаагийн ажилтны ёс зүйн дүрэм, байгууллагын дотоод журам зэргийг хэвлэн байрлуулсан. Шатны хажуугийн хананд үйлчлүүлэгчдэд хандсан дэлгэрэнгүй заавар зөвлөгөө болон тус хэлтсийн албан тушаалтан, мөрдөн байцаагч, хэрэг бүртгэгч зэрэг ажилтнуудтай холбоо барих утасны дугаар зэргийг байрлуулжээ. Үйлчлүүлэгчдэд хандсан мэдээлэлд үйлчилгээ авахаар хандах албан тушаалтан хэдэн тоот өрөөнд суудаг, ямар бичиг баримт бүрдүүлсэн байх шаардлагатай, ямар шат дамжлагаар явах зэргийг нь зааж өгсөн байна.

Төмөр замын Цагдаагийн хэлтэс нь дүүргүүдийн Цагдаагийн хэлтсүүдтэй харьцуулахад харьцангуй үйлчлүүлэгч цөөтэй хүлээлгийн танхим дахь үйлчлүүлэгчид цөөн тул үйлчилгээг хүлээх зуурт дээрх мэдээллүүдтэй танилцах боломж илүү нээлттэй байв.

Мониторингийн дүгнэлт, зөвлөмж

Тус мониторингийн төсөл нь анхны төлөвлөж байсан нарийвчилсан үр дүнд шууд байдлаар хүрч чадаагүй ч хөндлөнгийн байр сууринаас хангалттай хэмжээний мэдээлэл цуглуулж, тухайн салбарын хүрээнд тулгарч буй хүний эрхийн асуудал, цагдаагийн алба хаагчид болон үйлчлүүлэгчдийн байр суурийг тодорхойлсноороо ач холбогдолтой байв. Төслийн үйл ажиллагаа, үр дүнг нэгтгэн дараахи дүгнэлтийг хийлээ. Үүнд:

- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээнд хүний эрхийн хэрэгжилт ямар байгаад хөндлөнгийн мониторинг хийхэд хүндрэлтэй байна.
 - Ажиглах орчин хязгаарлагдмал, байгууллагын дотоодод нэвтрэн мэдээлэл цуглуулах боломж хязгаарлагдмал тул ажиглагчид хөндлөнгийн байр сууринаас мэдээлэл цуглуулахад хүндрэлтэй байлаа. Үйлчилгээний танхимд үйлчлүүлэгчид жижүүрийн цагдаагийн байнгын хяналтад байх тул нэг ажиглагч өдөр бүр нэг нэгжид тогтмол цагаар ажиллах боломж байсангүй. Тиймээс үйлчилгээний танхимд сууж байсан үйлчлүүлэгчдийн мэдээлэлд тулгуурлан дүгнэлт хийхэд хүрч байна;
 - Үйлчлүүлэгч, цагдаагийн алба хаагчдаас ганцаарчилсан мэдээлэл авахад хүндрэлтэй байлаа.
- Мониторингийн явцад үнэн бодитой мэдээлэл цуглуулахад хүндрэлтэй байлаа.
 - Иргэд, үйлчлүүлэгчид дараахи шалтгааны улмаас өөрт тохиолдож буй асуудлыг үнэн бодитой мэдээлэхээс болгоомжилж байсан.
 - Цагдаагийн байгууллага, албан хаагчийн зүгээс өөрийнх нь эсрэг шийдвэр гарах, бэрхшээлтэй байдал үүсэхээс болгоомжлох
 - Өөрийнх нь хувийн асуудлыг нийтэд ил цацах, жишээ болгон энд тэнд ярих, тусалж байна гээд нэмж түвэг болох вий гэсэн үүднээс ажиглагчдаас болгоомжлох.
 - Хүний эрхийн мэдлэг багатайгаас эрх нь зөрчигдсөнийг мэдэхгүй байх, бага зэргийн зөрчил хэмээн тоохгүй орхих, эрхээ хэрхэн хамгаалахаа мэдэхгүй цаг алдах.
 - Өөрийг нь хохироож байна гэсэн сэжиг таамгаар цагдаагийн алба хаагчийг буруутгах, баримт нотолгоогүй мэдээлэл өгөх, үүнийг нь хүлээн зөвшөөрөхгүй тохиолдолд ажиглагчдыг буруутгах, үл итгэх
- Нотлох боломжгүй эсхүл нотлох баримтгүй мэдээлэл их байлаа.
- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл шаардлага хангахгүй байгаа нь хүний эрх зөрчигдөхөд хүргэж байна.
 - Үйлчилгээний танхимын зай багтаамж шаардлага хангахгүй байх, /СХД-ын Цагдаагийн 2-р хэлтэс-үүдний хонгил/
 - Үйлчилгээний танхимын хүлээлгийн сандлын тоо хүрэлцээгүй /СБД-ийн Цагдаагийн 1-р хэлтэс-8 хүний сандалтай/
 - Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй биш. /СБД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтсээс бусад нь налуу зам байхгүй/
- Цагдаагийн байгууллагын мэдээллийн үйлчилгээ хангалтгүйгээс иргэдийн мэдээлэл авах эрх зөрчигдөж, түргэн шуурхай үйлчилгээ авах боломжийг хязгаарлаж байна.

- Мэдээллийн ил тод байдал, мэдээлэл авах эрхийн тухай хуульд заасан мэдээлэл аль ч байгууллагад байсангүй /үйл ажиллагааны тайлан, санхүүгийн тайлан, хүний нөөцийн мэдээлэл/
- Ихэнх байгууллагад үйлчлүүлэгчдэд ямар үйлчилгээ хэрхэн авах, үүнд ямар шаардлага тавьдаг, ямар бичиг баримт бүрдүүлэх ёстой болон албан тушаалтан, албан хаагчийн нэр, цол, ажлын цагийн хуваарьтай холбоотой нээлттэй мэдээлэл алга байсан нь иргэдэд дахин дахин лавлаж асуух, дутуу асууснаас болж асуудлаа шийдвэрлүүлж чадахгүй байх, цаг алдах, олон дахин явах зэрэг хүндрэлийг бий болгож байна. /Төмөр замын Цагдаагийн хэлтсээс бусад газрын мэдээлэл туйлын хангалтгүй байв./
- Хууль, байгууллагын дүрмийн холбогдолтой мэдээлэл нь хэт албаны хэллэгтэй, эсхүл бүтэн эхээр нь тавьсан, маш жижиг драфтаар бичигдсэн зэргийн улмаас хүмүүс уншихад хүндрэл учруулж байлаа. /СХД-ийн Цагдаагийн 2-р хэлтэс, НЦГазар/
- Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт, цагдаагийн ажилтны ёс зүйн дүрэмд заасан зөрчлийг илрүүлэх, баримтжуулах боломж бага байгаа нь хүний эрхийн зөрчил далд хэлбэрээр гарсаар байх боломжийг бүрдүүлж байна.
 - Жижүүрийн цагдаагийн хяналтанд нөхцөл байдал болон үйл явдлыг видео бичлэг, фото зургаар баримтжуулахад хүндрэлтэй байлаа. /СХД-ын Цагдаагийн 1 ба 2-р хэлтэст илүү хүндрэлтэй байв./
 - Нууц байдлаар баримтжуулсан зураг, дүрс бичлэг нь шаардлага хангахгүй байх нь түгээмэл байлаа.
 - Иргэд баримтжуулахыг зөвшөөрөхгүй байгаагаас болж олон мэдээлэл баримтгүй болсон.
 - Ажиглагч баримтжуулалт хийхдээ үйлчлүүлэгчдэд мэдэгдсэнээс болж цаашид ажиглалтыг үргэлжлүүлэх, дахин баримтжуулалт хийх, үйлчлүүлэгчидтэй холбоо тогтоож ярилцлага авах боломжгүй болсон тохиолдол нэгж бүр дээр гарсан.
- Нийгмийн сэтгэл зүйд тогтсон ойлголт болох цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа, алба хаагчдын хууль бус үйлдэл, зан харилцаа, ёс суртахууны байдлын талаарх сөрөг ойлголт, төсөөллүүд нь үйлчлүүлэгчийн бодит үнэлэмжид сөргөөр нөлөөлж байна.
 - Цагдаа нар болсон хойно авилга авдаг, танил талдаа тусалдаг, бүдүүлэг харьцаатай байж таарна гэсэн үзлээр буруутгах, хардах сэтгэл зүй үйлчлүүлэгчдийн дунд нийтлэг байна.
 - Цагдаа юм чинь ширүүн харьцах нь зөв гэсэн хандлага ч зарим үйлчлүүлэгчдийн дунд байлаа.
- Үйлчлүүлэгчдийн хүний эрхийн мэдлэг, төсөөлөл, болгоомжлох зан үйл нь хүний эрх зөрчигдсөөр байхад нөлөөлж байна.
 - Хүний эрхийн мэдлэг хангалтгүйгээс өөрийн эрх зөрчигдөж буйг мэдэхгүй байх,
 - Эрх нь зөрчигдсөн тохиолдолд айх сэтгэлээр өөрийгөө хамгаалахгүй байх,
 - Нэр хүнд нь унаж мэднэ гэсэн болгоомжлолоор хүний эрхийн хамгаалагчдад хандахгүй байх,

- Цагдаагийн алба хаагчийн зан байдал, ёс суртахуун, хариуцлагагүй байдлаас шалтгаалан хувь хүн иргэд, үйлчлүүлэгчдэд хүндрэл тулгарч байна.
 - Өнөөг хүртэл үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэх, олон дахин ирүүлэх, хувь хүний нууцыг задлах, үйлчлүүлэгчийн нэр төрийг бусдын өмнө унагаах үйлдлүүд байсаар байна.

Мониторингийн үр дүнд тулгуурлан дараах санал, зөвлөмжийг боловсрууллаа.

1. Мониторинг хэрэгжүүлэгчийг оновчтой сонгох

Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид ихэвчлэн сэтгэл санааны болон эрүүл мэнд, эд хөрөнгөөрөө хохирсон, бусдад хохирол учруулснаас үүдэлтэй сэтгэл зүйн айдас, болгоомжлол, санаа зовнил гэсэн хямрал ихтэй байдаг. Үүнээс үүдэн тэр бүр судлаачдад итгэж өөрт тулгарсан асуудлаа нээлттэй ярьдаггүй. Тиймээс мониторингийн багт өмгөөлөгч, сэтгэл зүйчдийг татан оролцуулах нь чухал юм.

2. Төслийн дэмжлэг, тэтгэлгийг уян хатан болгох

ННФ-аас олгодог тэтгэлэг нь харьцангуй хязгаарлагдмал тул ХЭҮК болон бусад тэтгэлэг олгогч байгууллагатай хамтарч, дундын тэтгэлгийг бий болгох нь зүйтэй. Ингэснээр мониторинг хийж байгаа байгууллага асуудлыг иж бүрэн, олон талаас нь авч үзэж, судлах, тодорхойлох, засч залруулах санал зөвлөмж боловсруулах боломжтой болох юм.

3. Хүний эрхийн зөрчилд холбогдох үнэн бодитой мэдээлэл цуглуулах аргачлал

- Хүний эрхийн талаарх мэдлэг, ойлголтыг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн үр дүнтэй нөлөөллийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх хэрэгтэй байна.
- Мэдээлэл өгч оролцсон хүмүүс бүгд зургаа авахуулах, видео бичлэг хийлгэхийг хүсэхгүй байгаа тул зөрчлийн холбогдолтой мэдээлэл авах үедээ протокол хөтөлж, холбоо барих хаяг, утсыг авч, гарын үсэг зуруулах, аудио бичлэг хийх нь зүйтэй.

4. Нөлөөллийн үйл ажиллагааг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх

- Үйлчлүүлэгчид хүний эрхийн мэдлэг, боловсролгүйгээс зөрчлийн талаар мэдээлэл, баримт өгөхөөс айж болгоомжлох нь их байдаг. Тиймээс эхний нөлөөллийн ажлыг иргэд, тэр дундаа зорилтот бүлэг болох цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдэд чиглүүлэн зохион байгуулах хэрэгтэй юм. Тухайлбал:
 - ✓ Мэдээлэл хүргэх;
 - ✓ Зөвлөгөө өгөх.
- Цагдаагийн албан хаагчид чиглэсэн нөлөөллийн үйл ажиллагаа;
 - ✓ Шаардлага тавих;
 - ✓ Мэдээлэл хүргэх;
 - ✓ Удирдах ажилтнаар дамжин нөлөөлөх.
- Цагдаагийн байгууллагын удирдлагад чиглэсэн нөлөөллийн үйл ажиллагаа

- ✓ Цагдаагийн байгууллагын удирдлагатай тохиролцож самбрын мэдээллийн хүртээмж, чанарыг сайжруулах;
- ✓ Мониторинг хийх зөвшөөрөл авах.
- Цагдаагийн төв байгууллага, салбарын бодлого, зохион байгуулалтад чиглэсэн үйл ажиллагаа
 - ✓ Үйлчилгээний стандартад зохих өөрчлөлтийг тусгуулах;
 - ✓ Хүний эрхэд хамаарах зөрчлийг арилгахад чиглэсэн бодлого, зохицуулалт бий болгох;
 - ✓ Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ, алба хаагчийн хариуцлагад хяналт тавих, ил тод байлгахад чиглэсэн, иргэд, хүний эрхийн байгууллагатай хамтран ажилладаг тусгай алба, орон тооны ажилтан ажиллуулах талаар зөвшилцөлд хүрэх.

5. Цагдаагийн байгууллага үйлчилгээний явцдаа хүний эрхийг хүндэтгэх, хамгаалах хүрээнд дараах зүйлст анхаарах

- Нийгэмд тогтсон сөрөг ойлголт, хандлагыг өөрчлөхөд чиглэсэн томоохон нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулах;
- Цагдаагийн байгууллагын ажилтан, алба хаагчдад хүний эрхийн боловсрол олгох, харилцааны соёлыг төлөвшүүлэхэд чиглэсэн сургалтын хөтөлбөрийг боловсруулж, хэрэгжүүлэх;
- Иргэд, үйлчлүүлэгчдэд хандсан нөлөөллийн үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэх;
- Ажлын болон үйлчилгээний зориулалтын орчинг бий болгох;
- Үйлчлүүлэгчийн эрх, үйлчилгээний шат дараалал, агуулга, шаардлага, алба хаагчдын талаарх мэдээллийг энгийн ойлгомжтой хэлбэрээр мэдээллийн самбартаа байршуулах;
- Мэдээлэл түгээх орчин үеийн технологийг өргөнөөр ашиглах;
- Мэдээллийн самбараас гадна цахим дэлгэц, аудио тайлбар зэргийг үйлчилгээндээ нэвтрүүлэх;
- Хэрэг бүртгэлийн орчинг бусад үйлчлүүлэгчдийн хүлээлгийн танхимаас бүрэн тусгаарлах;
- Үйлчлүүлэгчийг шалтгаангүй хүлээлгэх үйл явцыг багасгах зохион байгуулалтын арга хэмжээ авах