



СУДАЛГАА, ХӨГЖИЛ, ЧАНАРЫН УДИРДЛАГЫН  
ТӨВ

# АВТОТЭЭВРИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

*Алтан шар зам тань өлзийтэй байх болтугай*

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

УЛААНБААТАР ХОТ  
2023 ОН

**АГУУЛГА**

ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ .....	2
ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ .....	3
НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА .....	4
ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ .....	5
ГУРАВ. ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛ .....	7
3.1 Ерөнхий мэдээлэл.....	7
3.2 Тоон судалгааны үр дүн .....	7
3.5 Чанарын үнэлгээ .....	10
ДӨРӨВ. ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТЫН ҮЗЛЭГИЙН ТӨВ .....	13
4.1 Ерөнхий мэдээлэл.....	13
4.2 Тоон судалгааны үр дүн .....	13
4.3 Чанарын үнэлгээ .....	15
ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ .....	18
5.1 Ерөнхий мэдээлэл.....	18
5.2 Тоон судалгааны үр дүн .....	18
5.3 Чанарын үнэлгээ .....	21
5.5 Нээлттэй асуулга.....	23
ЗУРГАА. НИЙТ АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	24
6.1 Ерөнхий мэдээлэл.....	24
6.2 Тоон судалгаа.....	25
6.3 Нээлттэй асуулга.....	27
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	29

**ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ**

График 1. Хүндрэл бэрхшээл .....	7
График 2. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авах явцад тулгарсан хүндрэл, бэрхшээл / үйлчлүүлэгчийн тоо / .....	8
График 3. Үйлчилгээнд зарцуулж буй хугацаа .....	8
График 4. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахын тулд бүрдүүлж буй материалын тоо .....	8
График 5. Үйлчилгээний шатууд төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан эсэх .....	9
График 6. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэлтэй эсэх .....	9
График 7. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж .....	9
График 8. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэдээллийн самбараас мэдээлэл авдаг эсэх.....	10
График 9. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс .....	12
График 10. Хүндрэл бэрхшээл.....	13
График 11. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл, бэрхшээл .....	14
График 12. Техникийн хяналтын үзлэгт зарцуулж буй хугацаа .....	14
График 13. Техникийн хяналтын үзлэгийн талаар мэдээлэлтэй эсэх.....	14
График 14. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж .....	15
График 15. Техник хяналтын мэдээллийн самбараас мэдээлэл авдаг эсэх.....	15
График 16. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс .....	17
График 17. Хүндрэл бэрхшээл.....	18
График 18. Үйлчилгээ авах явцад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлүүд .....	19
График 19. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх .....	19
График 20. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж.....	19
График 21. Үйлчлүүлэгчдийн тасалбар захиалах хэлбэр.....	20
График 22. “Билетийн касс”-аас тасалбар захиалах давуу тал .....	20
График 23. Онлайн тасалбар захиалгын талаарх мэдээлэлтэй эсэх .....	20
График 24. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс .....	22
График 25. Эрхэлж буй албан тушаалын ханамжтай байдал .....	25
График 26. Ажлын байрны орчны ханамжтай байдал .....	25
График 27. Хэлтэс, алба, төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоо .....	26
График 28. Нийгмийн хангамж, дүрэм, журам, бодлого.....	26
График 29. Захирлын удирдах арга барилд өгсөн үнэлгээ.....	26
График 30. Манлайлал, үлгэр дууриалалд өгсөн үнэлгээ .....	27
График 31. Захирлын мэдлэг, боловсрол, ур чадвар өгсөн үнэлгээ.....	27
График 32. Захирлын ёс зүйд өгсөн үнэлгээ .....	27
График 33. Захирлын заавар, зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварын үнэлгээ .....	27

**ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ**

Хүснэгт 1. Судлагдсан байдлын тойм .....	4
Хүснэгт 2. Түүврийн тооцоолол .....	6
Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл .....	7
Хүснэгт 4. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ .....	10
Хүснэгт 5. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ .....	11
Хүснэгт 6. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ .....	11
Хүснэгт 7. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл .....	13
Хүснэгт 8. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ .....	16
Хүснэгт 9. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ.....	16
Хүснэгт 10. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ .....	17
Хүснэгт 11. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл .....	18
Хүснэгт 12. Үйл ажиллагааны үнэлгээ.....	21
Хүснэгт 13. Зорчигч тээврийн төвийн орчин, нөхцөлийн үнэлгээ.....	21
Хүснэгт 14. Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ .....	22
Хүснэгт 15. Нийслэлийн салбар, төв, хэлтэс .....	24
Хүснэгт 16. Орон нутгийн салбар .....	24
Хүснэгт 17. Удирдаж буй ажилтан таны ажлыг дэмжиж тусалдаг эсэх .....	26
Хүснэгт 18. Ажилтан, албан хаагчийн санал сэтгэгдэл.....	28

**НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА**

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгч болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлох үйлчлүүлэгчдийн хандлагыг тандан судлах, дүн шинжилгээ хийх, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох зорилгоор сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд 1 удаа авч байна.

Үйлдвэрийн газрын үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгааг өөрийн салбарын онцлогт тохируулан нэгдсэн аргачлал, асуулгаар судлах замаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын соёл, ажлын нөхцөл сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх, нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийх, байгууллагын хяналт шинжилгээ үнэлгээнд ашиглах нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

**1.1 СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ**

Энэхүү сэтгэл ханамжийн судалгааг 2018 оноос хойш тогтмол явуулж үр дүнг үйлдвэрийн газрын захирал болон бусад холбогдох албан тушаалтанд тайлагнаж байна.

*Хүснэгт 1. Судлагдсан байдлын тойм*

Судалгаа явуулсан он	Судалгаанд хамрагдсан ажилтан, албан хаагчийн тоо	Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо
2018	312	955
2019	268	1055
2020	202	960
2021	327	348
2022	350	336

**1.2 ЗОРИЛГО**

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгч болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох судалгааны мэдээлэл цуглуулахад оршино.

**1.3 ЗОРИЛТ**

- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, судалгаанд үндэслэн бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах
- Үйлдвэрийн газрын ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлах
- Үйлчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах, хэрэгжүүлэх

**1.4 ҮР ДҮН**

- Төрийн өмчийн бодлого зохицуулалтын газраас үйлдвэрийн газрын Захиралтай байгуулсан контактын гэрээний хэрэгжилт хангагдана.
- Судалгаанд тулгуурлан цаашид ажил үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой тодорхойлох боломж бүрдэнэ.

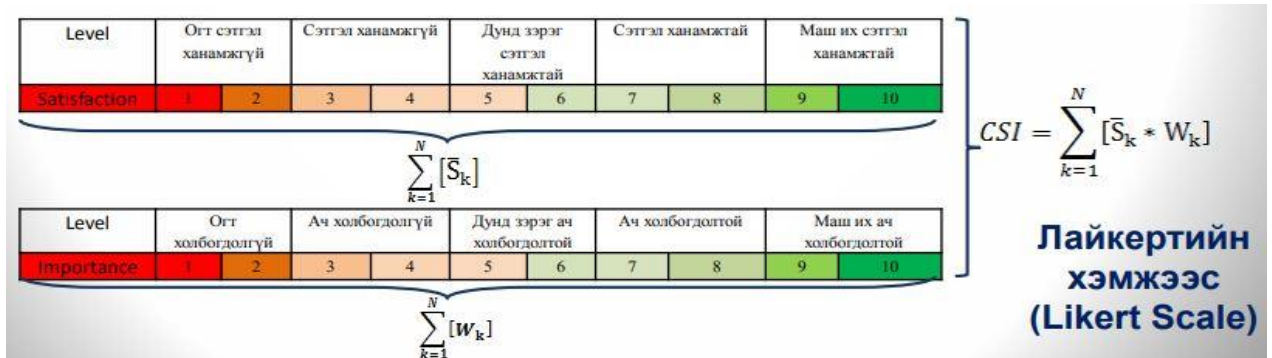
**ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ**

**Судалгааны аргачлал:**

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгчийн судалгааг 15 хэмжигдэхүүнээр анкетын аргаар, ажилтан албан хаагчдын судалгааг 12 хэмжигдэхүүн бүхий асуулгыг [www.drive.google.com](http://www.drive.google.com) вэбсайтад байршуулан цахим байдлаар судалгааны мэдээллийг цуглуулсан болно. Судалгааны асуулгад 1 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга зүй болох ServQual model-ийг ашиглан тооцно.

Сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох “ServQual model” арга:

Хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад өргөн хэрэглэгддэг “ServQual Model”-ийг ашиглан тооцлоо. Уг аргын гол онцлог нь сэтгэл ханамжийн индексийг хэрэглэгчдийн хүлээлт буюу ач холбогдлын түвшинг одоогийн сэтгэл ханамжийн бодит нөхцөл байдалтай уялдуулан тооцдог.



Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин ( CSI )-г тооцох арга зүй:

Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI) нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг нэг тоогоор, ихэвчлэн хувиар илэрхийлж байдаг тоон үзүүлэлт юм. Энэ нь тодорхой цаг хугацаанд байгууллагын гүйцэтгэл нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулдаг. Үүнийг хэрэглэгчдийн чухалчлах зүйлсийн дундаж үнэлгээ буюу ач холбогдлын түвшин, гүйцэтгэлийн үнэлгээний тусламжтайгаар бодож гаргадаг.

- Сэтгэл ханамжгүй (0-5.9),
- Дундаас дээгүүр (6-7.9),
- Сэтгэл хангалуун (8-8.9),
- Маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үздэг.

Томьёолбол:  $CSI = \frac{\sum \bar{D}_n}{\sum p_n} ; p_n = 5$

**Судалгааны хамрах хүрээ:**

Үйлдвэрийн газрын нийт ажилтан, албан хаагч болон үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийн хүрээнд үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчид



**Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:**

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа.

Нийт ажилтан, албан хаагчийн түүврийн тоог тогтоохдоо орон нутаг болон Улаанбаатар хотын салбар төвүүдийн ажилтны тоог эх олонлогоор авлаа.

Түүврийн тоог үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр тооцоолсон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ийн алдааны хязгаартайгаар тогтоов.

$$\text{Томьёолбол: } n = \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})^2}{e} \right)$$

**Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:**

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа.

Нийт ажилтан, албан хаагчийн түүврийн тоог тогтоохдоо орон нутаг болон Улаанбаатар хотын салбар төвүүдийн ажилтны тоог эх олонлогоор авлаа.

Түүврийн тоог үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр тооцоолсон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ийн алдааны хязгаартайгаар тогтоов

$$\text{Томьёолбол: } n = \left( \frac{z^2 \times P_0 \times (1-P_0)}{e^2} \right) \times Deff \quad (1) \quad \text{Үүнд:}$$

- z: 95 хувийн ач холбогдлын түвшин дэх t статистикийн тархалтын утга (z=1.96)
- P0: түлхүүр үзүүлэлтийн хувийн жин. Түлхүүр үзүүлэлтийн хувьд иргэд Үйлдвэрийн газраар үйлчлүүлэх магадлал. (P0 = 0.5)
- e: таамаглаж байгаа алдааны хязгаарыг аль болох бага хэмжээтэйгээр авдаг бөгөөд парктикт 5-15 хувийн алдаатай байхад судалгааны үр дүнг ашиглаж болдог (e=0.05)
- deff: оролцогчдын ангиллын түвшинд үр дүнг тооцоолсон. (deff - 2)

Хүснэгт 2. Түүврийн тооцоолол

	Z <sup>2</sup>	p	1-p	e(a)	e <sup>2</sup> (a)	n	Deff	n*
Sample size	3.84	0.5	0.5	0.04	0.00185	512	1	<b>512</b>
Total								<b>512</b>

**Судалгааны зохион байгуулалт:**

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2023 оны 02 дугаар сарын 06-ны өдрөөс 02 дугаар сарын 17 хүртэлх хугацаанд гүйцэтгэж, судалгааны үр дүн нэгтгэн боловсруулж тайлан бичих, тайланг хянан тохиолдуулах, эцэслэх ажлыг 02-р сарын 27-ноос 03-р сарын 02-ний өдрүүдэд зохион байгууллаа.

Мэдээллийг SPSS – 20.0 болон Excel программуудыг ашиглан статистикийн энгийн шинжилгээний аргыг ашиглан, үр дүнгийн шинжилгээ хийсэн.

**ГУРАВ. ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛ**

Энэ бүлэгт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий шинж байдал, мэдээллийн хүртээмж, үйлчилгээ авахад тулгардаг хүндрэл бэрхшээл, тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагаанд өгсөн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буюу судалгааны үр дүнг дэлгэрэнгүй тусгалаа. Судалгаанд тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн Нисдэг машин, Да хүрээ, Сонгинохайрхан зэрэг таван салбараар үйлчлүүлсэн **170** үйлчлүүлэгч судалгаанд хамрагдсан.

**3.1 Ерөнхий мэдээлэл**

Судалгаанд 69% нь эрэгтэй, 31% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч, насны бүлгийн хувьд дийлэнх буюу 40% нь 26-35 настай, 50.6% нь дээд боловсролтой үйлчлүүлэгч хамрагдсан.

*Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл*

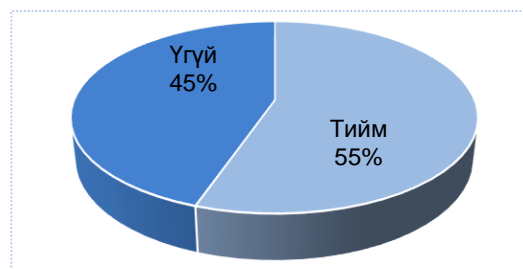
№		Үзүүлэлт	Тоо	Хувь
1	Хүйс	Эрэгтэй	118	69
		Эмэгтэй	52	31
2	Насны бүлэг	18-25 нас	25	14.7
		26-35 нас	68	40
		36-45 нас	34	20
		46-55 нас	39	22.9
		56-аас дээш	4	2.4
3	Боловсролын түвшин	Бага	0	0
		Бүрэн бус дунд	12	7.1
		Бүрэн дунд	64	37.6
		Тусгай дунд	8	4.7
		Дээд	86	50.6

**3.2 Тоон судалгааны үр дүн**

1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахад ямар бэрхшээл тулгарч байсан бэ?

Судалгаанд хамрагдсан тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 55.3% буюу **94** нь “Тийм”, 44.7% буюу **76** үйлчлүүлэгч “Үгүй” хэмээн хариулсан байна.

*График 1. Хүндрэл бэрхшээл*

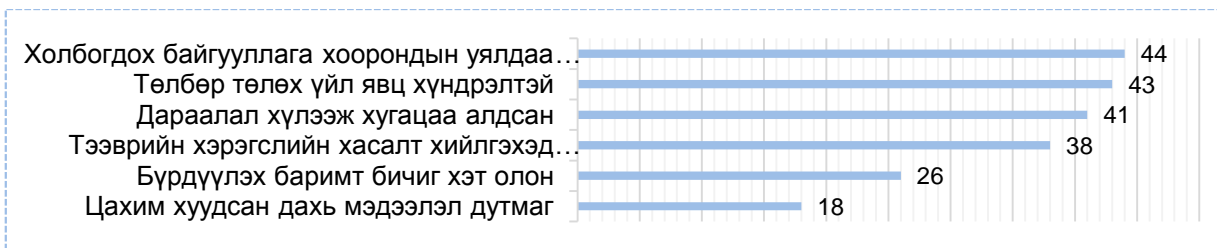


2. Хэрэв “Тийм” бол ямар хүндрэл бэрхшээл тугарч байсан талаар дурьдана уу. /Олон сонголттой/

Үйлчлүүлэх явцад хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байсан буюу “Тийм” гэж хариулсан үйлчлүүлэгчийн дийлэнх нь “Холбогдох байгууллага хоорондын уялдаа муу”, “Төлбөр төлөх үйл явц хүндрэлтэй”, “Дараалал хүлээж хугацаа алдсан”, “Тээврийн хэрэгслийн хасалт хийлгэхэд хүндрэлтэй” хэмээн хариулсан байна. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл бэрхшээлийг давхардсан тоогоор дараах графикт харууллаа.



График 2. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авах явцад тулгарсан хүндрэл, бэрхшээл / үйлчлүүлэгчийн тоо /



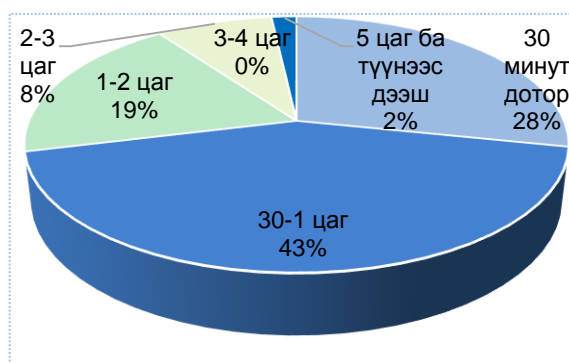
**Үйлчлүүлэгчийн санал:**

- Үйлчилгээ авах дугаар өгдөггүй тул очер дээр маргаан их үүсдэг. Тиймээс банк шиг дугаар олгоод түүний дагуу үйлчлүүлэх байдлаар зохицуулбал маргаан гарахгүй.
- Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн “Сонгинохайрхан салбар” дээр тээврийн хэрэгслийн татвар төлөхөд хүндрэлтэй байдаг.

**3. Та дунджаар ямар хугацааг үйлчилгээ авахад зарцуулсан бэ?**

Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг илрүүлэх зорилгоор судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээс үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа, хэдэн төрлийн материал бүрдүүлсэн хийгээд шат дамжлагад өгч буй үнэлгээг судалж үр дүнг боловсруулсан. Үйлчилгээнд зарцуулж буй хугацааны хувьд судалгаанд хамрагдсан 43 буюу **73** үйлчлүүлэгч **“30-1 цаг”**, 28.2% буюу **48** нь **“30 минут дотор”**, 18.8% буюу **32** нь **“1-2 цаг”** зарцуулдаг зэргээр хариулсан байна.

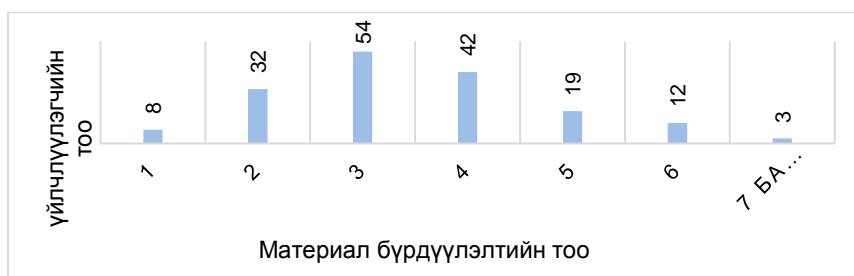
График 3. Үйлчилгээнд зарцуулж буй хугацаа



**4. Та үйлчилгээ авахын тулд хэдэн төрлийн материал бүрдүүлсэн бэ?**

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 31.7% буюу **54** нь “3” төрлийн, 24.7% буюу 42 нь “4” төрлийн, 18.8% буюу 32 нь “2” төрлийн, 11.1% буюу 19 нь “5” төрлийн материал шилжилт хөдөлгөөн хийлгэхийн тулд бүрдүүлсэн хэмээн хариулсан бөгөөд дэлгэрэнгүйг дараах графикаар харууллаа.

График 4. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахын тулд бүрдүүлж буй материалын тоо

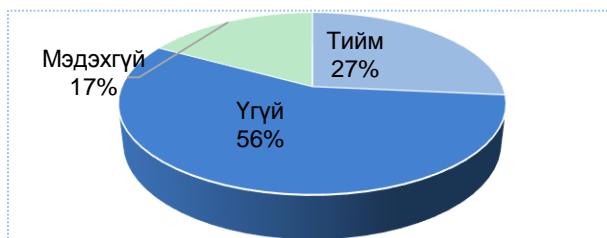


Тээврийн хэрэгслийг шилжүүлэх, дугаар солих үйлчилгээний төрлөөс шалтгаалан **3-5** төрлийн материалыг бүрдүүлэх шаардлагатай байдаг байна.

5. Танд үйлчилгээний шат дамжлагууд төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан уу?

Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 56% буюу 96 үйлчлүүлэгч “Үгүй” төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байгаагүй, 27% буюу 45 нь “Тийм” төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан, 17% буюу 29 нь “Мэдэхгүй” хэмээн хариулсан байна.

График 5. Үйлчилгээний шатууд төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан эсэх



6. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэдэх вэ?

Тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөн, бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээ мэдээлэл хүртээмжтэй байгаа эсэхийг тодруулах зорилгоор тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөн, бүртгэлийн талаар буюу манай үйлчилгээний талаар хэр сайн мэдэх талаар тодруулахад 26 үйлчлүүлэгч буюу 15% нь “Маш сайн мэднэ”, 37 үйлчлүүлэгч буюу 22% нь “Сайн мэднэ”, 54 нь буюу 32% нь “Дунд зэрэг мэднэ”, 44 нь буюу 26% нь “Бага зэрэг мэднэ”, 9 нь буюу 5% нь “Огт мэдэхгүй” гэсэн хариулт өгсөн байна.

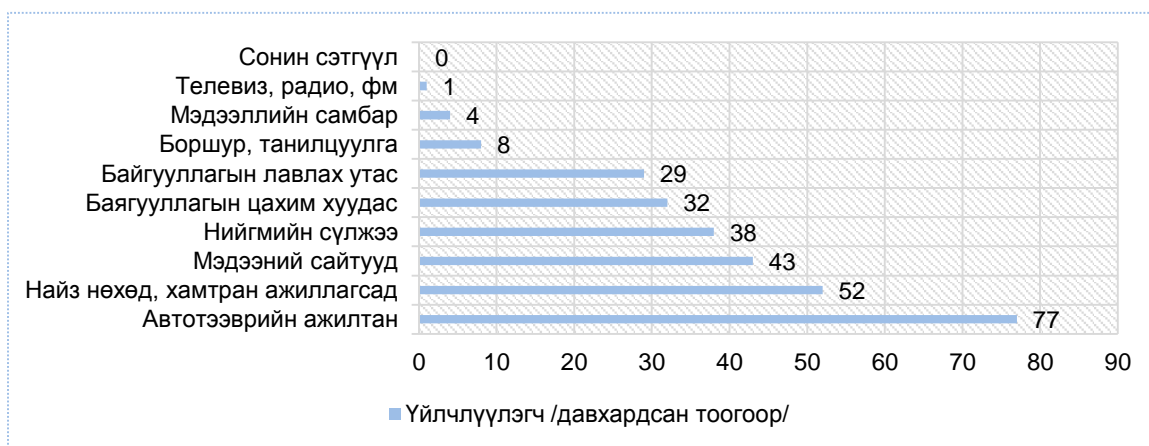
График 6. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэлтэй эсэх



7. Та тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?

Тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөн, бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг талаар лавлахад давхардсан тоогоор 77 үйлчлүүлэгч буюу 56% нь “Автотээврийн ажилтан” гэж хариулт өгсөн үр дүнг дараах графикад харууллаа.

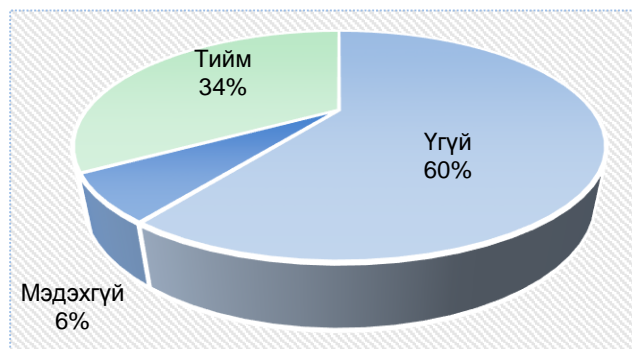
График 7. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж



8. Та тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг үйлчилгээний зааланд байршуулсан мэдээллийн самбараас авч байсан уу?

Бүртгэлийн үйлчилгээний зааланд байршуулсан мэдээллийн самбараас үйлчилгээний талаар мэдээллийг авч байсан эсэхийг тодруулахад судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 34% буюу 57 нь “Тийм” мэдээлэл авч байсан, 60% буюу 102 нь “Үгүй” мэдээлэл авч байгаагүй, 6% буюу 11 нь “Мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна.

График 8. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэдээллийн самбараас мэдээлэл авдаг эсэх



3.5 Чанарын үнэлгээ

Үйлчлүүлэгчийн чанарын үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд үүнд үйлчилгээтэй холбоотой болон орчинтой холбоотой, бүртгэлийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой үзүүлэлтүүд багтаж байна. Энд сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үзнэ.

1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

Энэхүү бүлэгт үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа, үйлчилгээний төлбөрийн нөхцөл, төлбөрийн хэмжээ зэрэг нийт 7 үзүүлэлтийг хамруулан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 6.8 буюу “дундаас дээгүүр” үнэлгээтэй гарсан үр дүнг дараах хүснэгтэд харууллаа.

Хүснэгт 4. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа	1	0	9	64	220	102	84	208	57	380	1125	6.6
2	Үйлчилгээний төлбөр төлөх нөхцөл	0	14	12	40	155	108	98	160	180	460	1227	7.2
3	Төлбөрийн хэмжээ	6	2	18	52	155	162	91	152	99	430	1167	6.8
4	Санал хүсэлт, номдол хүлээн авах, шийдвэрлэх	6	6	21	48	175	96	133	136	144	390	1155	6.7
5	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	0	6	18	64	160	138	126	160	99	410	1181	6.9
6	Үйлчилгээ үзүүлэх цагийн хуваарь	5	6	15	32	160	114	98	216	117	440	1203	7
7	Лавлах үйлчилгээ	6	10	27	48	160	108	119	160	108	390	1136	6.6
<b>Нийт үнэлгээ</b>												<b>47.8</b>	
<b>Дундаж үнэлгээ</b>												<b>6.8</b>	

**СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН**

**2. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ**

Энэхүү бүлэгт нийт 8 хүчин зүйлсийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж **6.9** буюу “**дундаас дээгүүр**” үнэлгээтэй гарсан үзүүлэлтийг дараах хүснэгтэд тооцлоо.

*Хүснэгт 5. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ*

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Танхимын хүрэлцээ	13	4	3	36	75	108	77	224	135	580	1255	7.3
2	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	13	4	30	16	90	132	98	160	117	540	1200	7
3	Төлбөр төлөх “Гэрэгэ Киоск”-ын хүрэлцээ	23	12	18	56	70	144	91	192	36	420	1062	6.2
4	Маягт зааварчилга зэрэг материалын хүрэлцээ	10	2	27	40	70	120	182	176	144	420	1191	7
5	Дотоод орчин аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	7	4	27	32	95	60	161	160	162	540	1248	7.3
6	Гадаад орчин аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	7	10	6	60	90	72	133	200	198	450	1226	7.2
7	Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	12	10	6	48	125	60	98	208	90	540	1197	7
8	Хаягжилт	6	14	30	40	75	108	126	232	135	420	1186	6.9
<b>Нийт үнэлгээ</b>													<b>55.9</b>
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>6.9</b>

**3. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ**

Энэхүү бүлэгт нийт 8 хүчин зүйлсийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн бөгөөд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж **7.45** буюу “**дундаас дээгүүр**” үнэлгээтэй гарсан үзүүлэлтийг дараах хүснэгтэд тооцлоо.

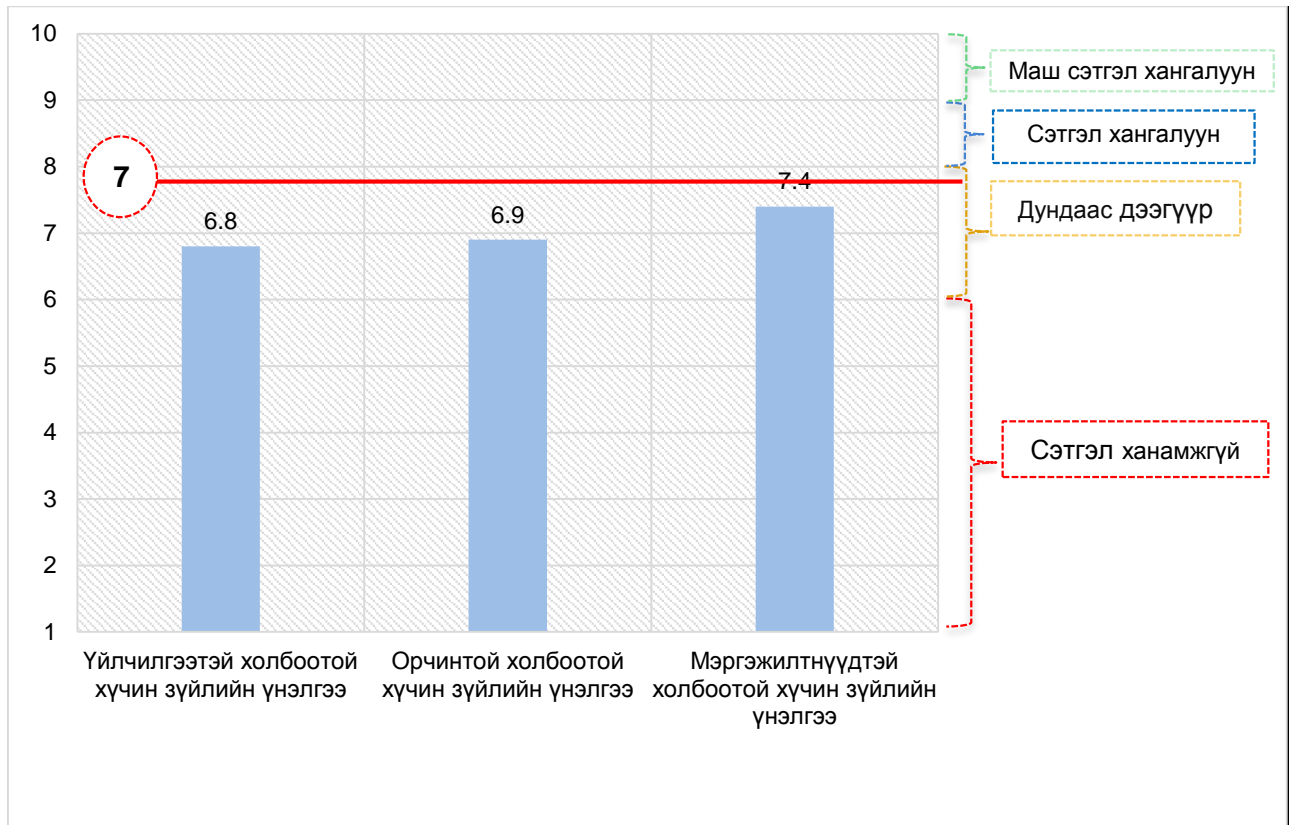
*Хүснэгт 6. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ*

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал	3	10	6	32	130	132	56	168	225	500	1262	7.4
2	Харилцаа, боловсон байдал	6	4	39	20	125	90	84	80	243	550	1241	7.3
3	Үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар	2	18	6	32	115	96	84	152	189	580	1274	7.4
4	Мэдээлэл, зөвөлгөө өгөх байдал	4	6	27	32	115	90	84	152	225	520	1255	7.3
5	Харилцан ойлголцох, сонсох чадвар	5	6	12	28	115	120	56	144	234	560	1280	7.5
6	Асуудлыг шийдвэрлэх байдал	6	4	6	40	115	144	56	152	216	520	1259	7.4
7	Хурдан шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх байдал	4	0	24	20	160	102	63	112	270	510	1265	7.4
8	Хувцаслалт	4	0	21	4	125	162	63	104	243	630	1356	<b>7.9</b>
<b>Нийт үнэлгээ</b>													<b>59.6</b>
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>7.4</b>

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Чанарын үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд хүчин зүйлсэд өгч буй үнэлгээнээс харахад үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ 6.8, байгууллагын орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ 6.9, бүртгэлийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ 7.4 байгаа бол ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин **7** буюу **“дундаас дээгүүр”** үнэлэгдсэн байна. Иймээс үйлчлүүлэгчтэй холбоотой эдгээр үзүүлэлтүүдийг хэвээр нь хадгалах, сайжруулахад анхаарч ажиллах нь зүйтэй.

График 9. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс



**ДӨРӨВ. ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТЫН ҮЗЛЭГИЙН ТӨВ**

Энэ бүлэгт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий шинж байдал, мэдээллийн хүртээмж, үйлчилгээ авахад тулгардаг хүндрэл бэрхшээл, техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдийн үйл ажиллагаанд өгсөн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буюу судалгааны үр дүнг дэлгэрэнгүй тусгалаа. Судалгаанд техникийн хяналтын таван төвөөр үйлчлүүлж буй **174** үйлчлүүлэгч оролцсон болно.

**4.1 Ерөнхий мэдээлэл**

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 78.7% нь эрэгтэй, 21.3% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч, насны бүлгийн хувьд 34.5% нь 36-45 настай, 56.9% нь дээд боловсролтой үйлчлүүлэгч байна.

*Хүснэгт 7. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл*

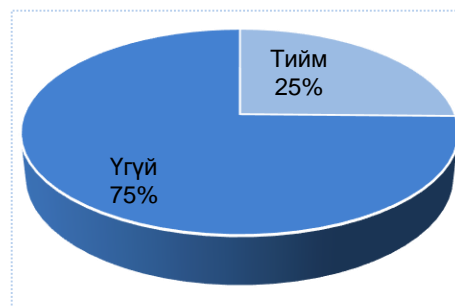
№		Үзүүлэлт	Тоо	Хувь
1	Хүйс	Эрэгтэй	137	78.7
		Эмэгтэй	37	21.3
2	Насны бүлэг	18-25 нас	14	8
		26-35 нас	58	33.3
		36-45 нас	60	34.5
		46-55 нас	27	15.5
		56-аас дээш	15	8.6
3	Боловсролын түвшин	Бага	3	1.7
		Бүрэн бус дунд	9	5.2
		Бүрэн дунд	55	31.6
		Тусгай дунд	8	4.6
		Дээд	99	56.9

**4.2 Тоон судалгааны үр дүн**

1. *Техникийн хяналтын үзлэгийн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан уу?*

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээс техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдээр үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 25% буюу **44** үйлчлүүлэгч “Тийм”, 75% буюу **130** нь “Үгүй” хэмээн хариулсан байна.

*График 10. Хүндрэл бэрхшээл*



2. *Хэрэв “Тийм” бол ямар хүндрэл бэрхшээл тугарч байсан талаар дурьдана уу. /Олон сонголттой/*

Үйлчлүүлэх явцад хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байсан буюу “Тийм” гэж хариулсан үйлчлүүлэгчийн дийлэнх нь “Дараалал хүлээж хугацаа алдсан”, “Холбогдох байгууллага хоорондын уялдаа муу”, “Цахим хуудсан дахь мэдээлэл дутмаг” хэмээн хариулсан байна. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл бэрхшээлийг давхардсан тоогоор дараах графикт харууллаа.



График 11. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл, бэрхшээл

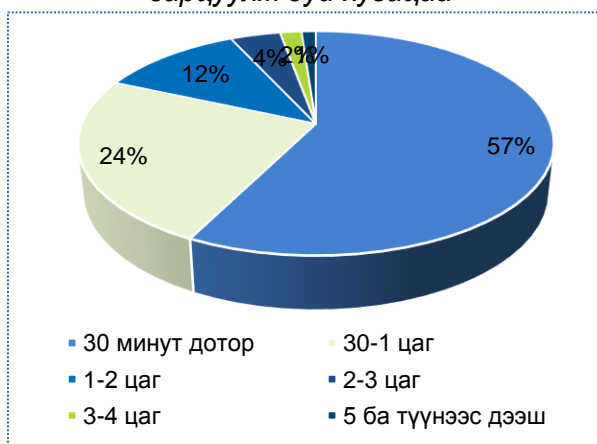


Техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдийн дараалал нь байршил болон цаг хугацаанаас хамаардаг байна. Тухайлбал Баянгол техникийн хяналтын төвийн “Мастер плаза” салбар, Сонгинохайрхан салбараар үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид дараалал хүлээж хугацаа алдсан хэмээн хариулсан бол Баянгол техникийн хяналтын төвийн “Дэнжийн мянга” салбараар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид 30 минутын дотор үйлчилгээ авдаг хүндрэл бэрхшээл тулгардаггүй гэж хариулсан болно.

3. Та дунджаар ямар хугацааг үйлчилгээ авахад зарцуулсан бэ?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 57 хувь буюу 100 үйлчлүүлэгч “30 минут дотор”, 24% буюу 42 нь “30 – 1 цаг”, 12% буюу 20 нь “1-2 цаг”, 4% буюу 7 нь “2-3 цаг”, 2% буюу “3-4 цаг”, бусад нь “5 ба түүнээс дээш цаг” зарцуулдаг гэж хариулсан.

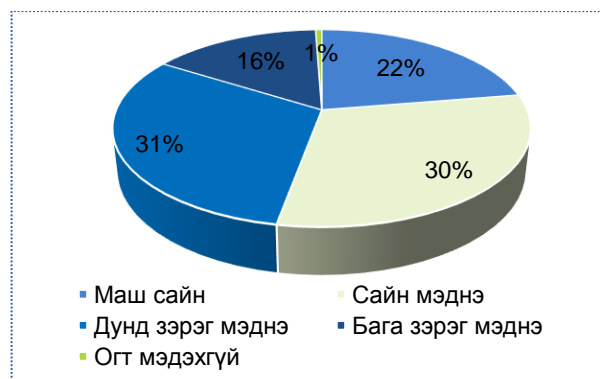
График 12. Техникийн хяналтын үзлэгт зарцуулж буй хугацаа



4. Та техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэдэх вэ?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 31% буюу 54 нь “Дунд зэрэг мэднэ”, 30% буюу 53 нь “Сайн мэднэ”, 22% буюу 39 нь “Маш сайн мэднэ”, 16% буюу 27 нь “Бага зэрэг мэднэ”, 1% буюу 1 үйлчлүүлэгч “Огт мэдэхгүй” гэсэн хариулт өгсөн.

График 13. Техникийн хяналтын үзлэгийн талаар мэдээлэлтэй эсэх



5. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?

Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг талаар лавлахад давхардсан тоогоор 70 үйлчлүүлэгч буюу 40.2% нь “Автотээврийн ажилтан” гэсэн хариулт өгсөн үр дүнг дараах графикт харууллаа.

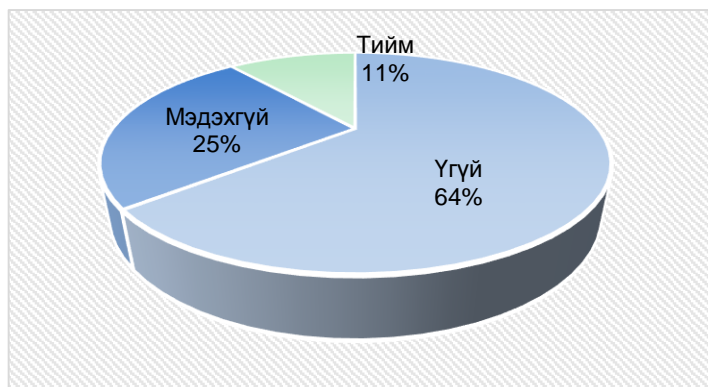
График 14. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж



6. Та техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагааны мэдээллийг мэдээллийн самбараас авч байсан уу?

Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үүдэнд байршуулсан мэдээллийн самбараас үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авч байсан эсэхийг тодруулахад судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 64% буюу 111 нь “Тийм” мэдээлэл авч байсан, 25% буюу 44 нь “Үгүй” мэдээлэл авч байгаагүй, 11% буюу 19 үйлчлүүлэгч “Мэдэхгүй” гэсэн хариултыг өгсөн байна.

График 15. Техник хяналтын мэдээллийн самбараас мэдээлэл авдаг эсэх



4.3 Чанарын үнэлгээ

Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд үүнд үйлчилгээтэй холбоотой болон орчинтой холбоотой, техникийн хяналтын мэргэжилтнүүдтэй холбоотой үзүүлэлтүүд багтаж байна. Энд сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үзнэ.

1. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

Энэхүү бүлэгт үзлэгийн төвийн байршил, үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа, санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх байдал зэрэг нийт 8 үзүүлэлтийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж 8.3 буюу “сэтгэл хангалуун” үнэлгээтэй байна.

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

### Хүснэгт 8. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үзлэгийн төвийн байршил	8	6	12	8	10	30	42	224	351	770	1461	8.3
2	Үйлчилгээ үзүүлэх цагийн хуваарь	6	6	15	4	10	12	42	160	369	880	1504	8.6
3	Үйлчилгээний төлбөр төлөх нөхцөл	6	6	15	4	15	30	24	176	306	910	1492	8.5
4	Төлбөрийн хэмжээ	7	8	12	8	5	12	42	120	333	960	1507	8.6
5	Үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа	8	8	12	8	25	12	49	184	324	830	1460	8.3
6	Үзлэгийн төвийн шугамын хүртээмж	9	8	12	20	25	42	70	168	324	710	1388	7.9
7	Санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэлт	8	6	15	4	15	60	49	192	297	800	1446	8.3
8	Лавлах үйлчилгээ	6	6	24	12	5	78	42	192	297	770	1432	8.2
<b>Нийт үнэлгээ</b>													<b>67</b>
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>8.3</b>

### 2. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

Энэхүү бүлэгт дотоод, гадаад орчны аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангаж байгаа эсэх, машины зогсоол хүрэлцээтэй байгаа эсэх зэрэг 6 хүчин зүйлсийг хамруулан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшин **7.8** буюу **“дундаас дээгүүр”** гэсэн үнэлгээтэй гарлаа.

### Хүснэгт 9. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Хүлээлгийн сандалны хүрэлцээ	14	4	15	32	55	36	77	160	369	560	1322	7.5
2	Дотоод орчны аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	13	6	18	20	30	36	63	232	333	600	1351	7.7
3	Гадаад орчны аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	11	8	18	12	35	36	105	144	351	650	1370	7.8
4	Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	15	4	9	8	10	42	84	192	360	670	1394	8
5	Хаягжилт	13	6	12	12	20	42	77	152	405	650	1389	7.9
6	Мэдээллийн самбар	14	6	9	16	20	36	63	128	423	680	1395	8
<b>Нийт үнэлгээ</b>													<b>47.2</b>
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>7.8</b>

Цаашид үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлтэд анхаарч сайжруулах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй. Тухайлбал хүлээлгийн сандлын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх, орц гарц болон орчны тэмдэг тэмдэглэгээг сайжруулах зэргээр орчны аюулгүй байдлыг хангах ажлыг зохион байгуулах шаардлагатай.

### 3. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

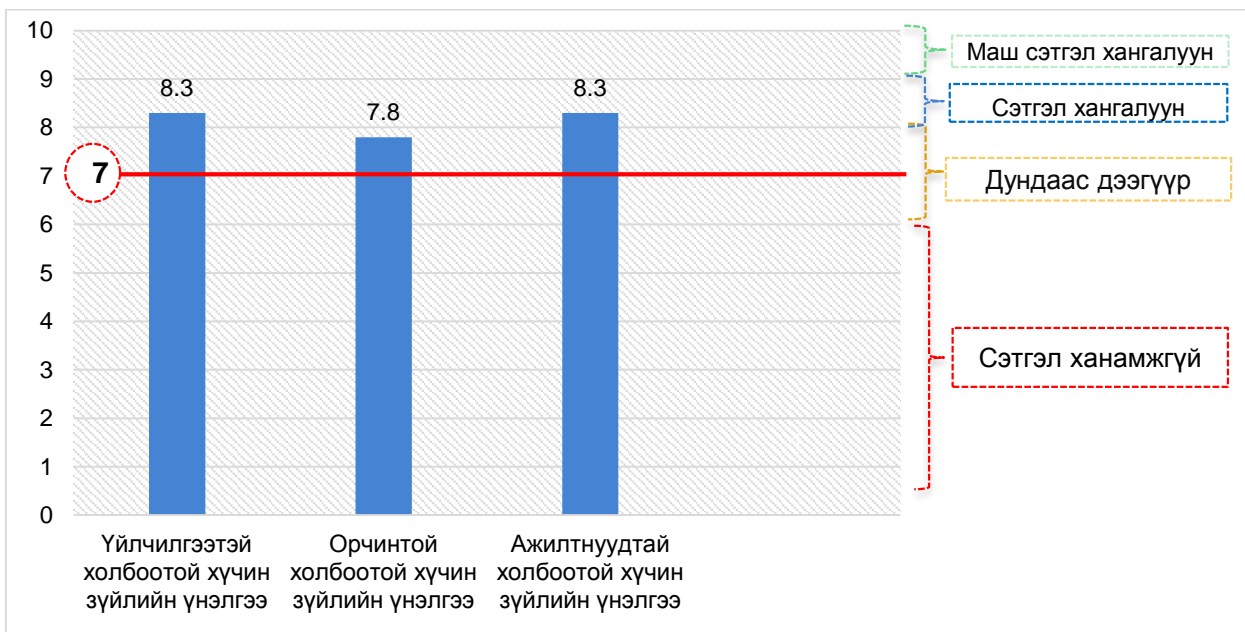
Энэхүү бүлэгт нийт 8 хүчин зүйлсийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн бөгөөд сэтгэл ханамж **8.3** буюу “сэтгэл хангалуун” үнэлгээтэй гарсан үзүүлэлтийг дараах хүснэгтэд тооцлоо.

*Хүснэгт 10. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ*

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Ажилтнуудын харилцаа, боловсон байдал	12	4	12	12	0	18	56	312	153	860	1439	8.3
2	Үйлчлүүлэгчтэй харилцан ойлголцох, сонсох чадвар	11	8	9	12	5	12	56	296	180	850	1439	8.3
3	Мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	10	6	15	8	5	18	91	312	135	830	1430	8.2
4	Үйлчлүүлэгчтэй адил тэгш үйлчлэх байдал	10	6	12	16	0	24	63	304	189	810	1434	8.2
5	Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар	11	6	6	16	10	12	35	304	180	860	1440	8.3
6	Ажилтнуудын хувцаслалт	7	4	15	12	5	48	77	304	144	830	1446	8.4
7	Асуудлыг шийдвэрлэх байдал	11	6	9	16	10	18	70	296	171	820	1427	8.2
8	Хурдан шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх байдал	11	8	9	12	0	30	77	272	117	900	1436	8.3
<b>Нийт үнэлгээ</b>													<b>66</b>
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>8.3</b>

Чанарын үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд хүчин зүйлсэд өгч буй үнэлгээнээс харахад техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйлчилгээ болон ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсийн дундаж үнэлгээ “сэтгэл хангалуун” буюу 8.3 гэсэн үнэлгээтэй гарсан бөгөөд цаашид энэ үнэлэмжийг хадгалах, илүү сайжруулахад анхаарч ажиллах нь зүйтэй юм. Техник хяналтын үзлэгийн төвийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсэд “дундаас дээгүүр” буюу 7.8 гэсэн үнэлгээтэй байгаа бөгөөд цаашид үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлтүүд болох хүлээлгийн сандал, дотоод орчин нөхцөлийг сайжруулах ажлыг зохион байгуулж, тав тухтай үйлчлүүлэх орчин нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллах шаардлагатай.

*График 16. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс*



**ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ**

Судалгаанд манай үйлдвэрийн газрын Баянзүрх болон Сонгинохайрхан зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлсэн 172 иргэдийг хамруулан 15 асуулттай асуумж бүхий анкетыг бөглүүлэн судалгаагаа авсан.

**5.1 Ерөнхий мэдээлэл**

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 54% нь эрэгтэй, 46% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч, насны бүлгийн хувьд 33% нь 26-35 настай, 59% нь дээд боловсролтой үйлчлүүлэгч байгаа бол эрхэлж буй ажил мэргэжлийн хувьд дийлэнх хувь нь төрийн байгууллага болон хувийн байгууллагад ажилладаг байна.

*Хүснэгт 11. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий мэдээлэл*

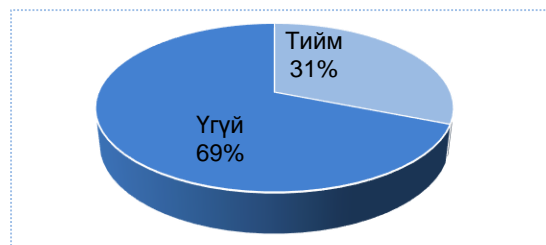
№		Үзүүлэлт	Тоо	Хувь
1	Хүйс	Эрэгтэй	92	54%
		Эмэгтэй	80	46%
2	Насны бүлэг	25 нас хүртэлх	27	16%
		26-35 настай	57	33%
		36-45 настай	40	23%
		46-55 настай	33	19%
		56-с дээш настай	15	9%
3	Боловсролын түвшин	Дээд	101	59%
		Бүрэн бус дунд	15	9%
		Бүрэн дунд	34	20%
		Тусгай дунд	21	12%
		Бага	0	0%
4	Эрхэлж буй ажил	Төрийн байгууллага	36	21%
		Төрийн бус байгууллага	11	6%
		Олон улсын байгууллага	0	0%
		Хувийн байгууллага	45	26%
		Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч	28	16%
		Тэтгэвэрт	21	12%
		Оюутан	18	11%
		Эрхэлсэн ажилгүй	13	8%

**5.2 Тоон судалгааны үр дүн**

1. Зорчигч тээврийн төвөөс үйлчилгээ авахад ямар нэгэн бэрхшээл тулгарч байсан уу?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээс зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад **69%** буюу **118** үйлчлүүлэгч “**Үгүй**”, 31% буюу **54** нь “**Тийм**” хэмээн хариулсан байна.

*График 17. Хүндрэл бэрхшээл*



2. Хэрэв “ТИЙМ” бол ямар хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан талаар дурдана уу? /олон сонголттой/

Зорчигч тээврийн төвөөр үйлчлүүлэхэд ямар нэгэн хүндрэл бэрхшээл тулгардаг “Тийм” гэж үзсэн үйлчлүүлэгчид тулгарч байсан хүндрэл бэрхшээлийг дараах байдлаар авч үзжээ.

График 18. Үйлчилгээ авах явцад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлүүд

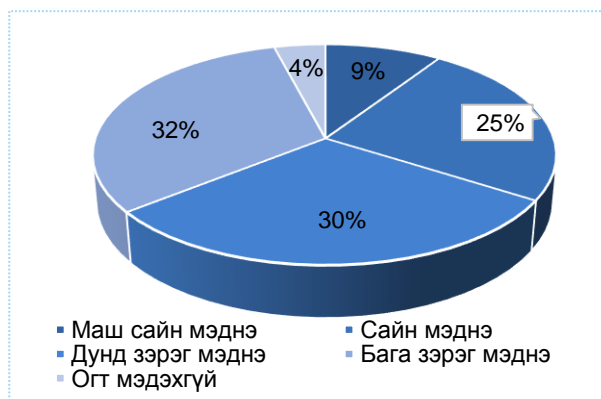


Хүндрэл бэрхшээлийн хувьд дийлэнх нь буюу 47 иргэн Холбогдох байгууллага хоорондын уялдаа муу, Дараалал хүлээж хугацаа алдсан, Цахим хуудас дахь мэдээлэл дутмаг гэсэн асуудлуудыг сонгосон, Төлбөр төлөх явц болон Бүрдүүлэх баримт бичиг хэт олон гэж 26 иргэн үзсэн байна.

3. Та Зорчигч тээврийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэдэх вэ?

Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэддэг талаар тодруулахад судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчдийн 32% буюу 54 нь “Бага зэрэг мэднэ”, 30% буюу 52 нь “Дунд зэрэг мэднэ”, 25% буюу 42 нь “Сайн мэднэ”, 9% буюу 16 үйлчлүүлэгч “Маш сайн мэднэ” бол 4% буюу 7 нь “Огт мэдэхгүй” гэж тус тус хариулсан байна. Үүнээс үзэхэд мэдээллийн хүртээмж, тархалтыг цаашид сайжруулах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

График 19. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх



4. Та “АТҮТ” “ТӨҮГ”-ын зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ? /сонгох/

Үйлчлүүлэгчдийн Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл авах гол эх сурвалж нь Байгууллагын цахим хуудас, Нийгмийн сүлжээ болон Мэдээний сайтуудаас мэдээллээ авдаг бол Телевиз, сонин сэтгүүлээс төдийлөн авдаггүй байна.

График 20. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж

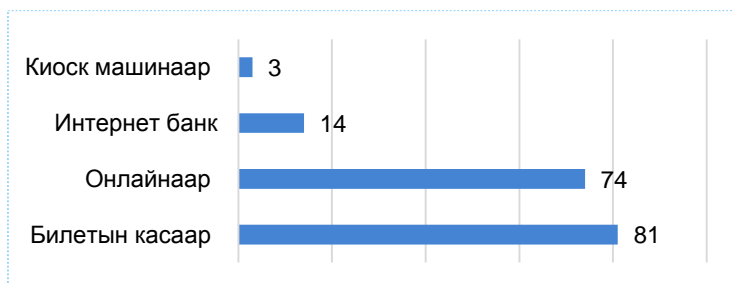




5. Та орон нутгийн автобусны тасалбарын төлбөрөө ямар хэлбэрээр захиалж авдаг вэ?

Судалгаанд оролцсон иргэдийн улс болон хот хоорондын тээврийн хэрэгслээр үйлчлүүлэх тасалбараа 81 үйлчлүүлэгч буюу 47% нь “Билетийн кассаар”, 74 үйлчлүүлэгч буюу 43% нь “Онлайн” байдлаар худалдан авсан байна.

График 21. Үйлчлүүлэгчдийн тасалбар захиалах хэлбэр



Мэдээлэл: 2023 оны 1, 2-р сарын байдлаар 31938 зорчигч кассаар, 142775 зорчигч онлайн захиалгаар, 5442 зорчигч “Гэрэгэ Киоск” машинаар тасалбар захиалсан байна.

6. Яагаад та “БИЛЕТТИЙН КАСС”-аас тасалбараа авахыг илүүд үзэж байна вэ?

Судалгаанд оролцсон иргэд зорчих тасалбараа тасалбар түгээгчээр дамжуулан худалдан авах нь хялбар байдаг, бэлэн мөнгөөр тооцоо хийх боломжтой, онлайн захиалга хийх нь ойлгомжгүй байдаг зэрэг хариултыг өгсөн.

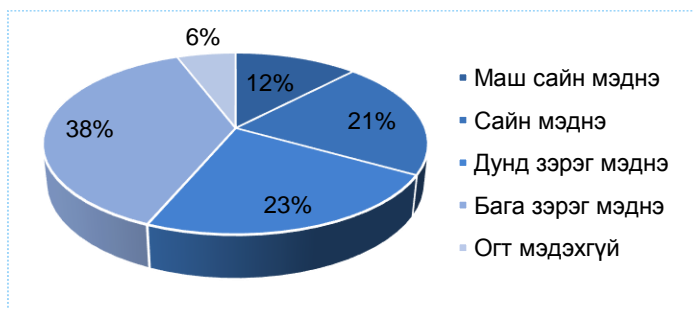
График 22. “Билетын касс”-аас тасалбар захиалах давуу тал



7. Онлайн билет захиалгын талаар та мэдэх үү?

Онлайн тасалбар захиалгын талаар ойлголт мэдээллийг судлан үзэхэд судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн 38% буюу 65 нь “Бага зэрэг мэднэ”, 23% нь буюу 40 нь “Дунд зэрэг мэднэ”, 21% нь буюу 36 нь “Сайн мэднэ”, 12% буюу 21 нь “Маш сайн мэднэ”, 6% буюу 10 үйлчлүүлэгч “Огт мэдэхгүй” гэж тус тус хариулжээ.

График 23. Онлайн тасалбар захиалгын талаарх мэдээлэлтэй эсэх



Үйлчлүүлэгчдийн санал: Онлайн билет захиалга хийхэд ойлгомжгүй хүндрэлтэй байдаг, төлбөр төлсний дараа баталгаажилт уддаг, суудлын дагуу суулгадаггүй зэрэг бэрхшээл тулгардаг.

### 5.3 Чанарын үнэлгээ

Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд үүнд үйлчилгээтэй холбоотой болон орчинтой холбоотой, зорчигч тээврийн төвийн мэргэжилтнүүдтэй холбоотой үзүүлэлтүүд багтаж байна. Энд сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үзнэ.

#### 1. Зорчигч тээврийн төвийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

Энэхүү бүлэгт үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа, санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх байдал зэрэг нийт 7 үзүүлэлтийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж **7.4** буюу **“Дундаас дээгүүр”** үнэлгээтэй байна.

Хүснэгт 12. Үйл ажиллагааны үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа	3	2	27	16	80	144	140	224	225	420	1281	7.4
2	Үйлчилгээний төлбөр төлөх нөхцөл	4	2	18	20	90	90	210	232	279	330	1275	7.4
3	Төлбөрийн хэмжээ	5	0	21	24	95	132	238	280	207	210	1212	7
4	Санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах шийдвэрлэх	5	2	24	16	85	312	231	312	225	200	1412	8.2
5	Үйлчлүүлж буй ажилтны хүртээмж	4	2	18	20	85	150	189	296	225	260	1249	7.2
6	Үйлчилгээ үзүүлэх цагийн хуваарь	3	2	21	20	80	126	210	248	207	350	1267	7.3
7	Лавлах үйлчилгээ	4	2	15	24	90	108	196	296	198	330	1263	7.3
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>7.4</b>

#### 2. Зорчигч тээврийн төвийн орчинтой холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

Энэхүү бүлэгт дотоод, гадаад орчны аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангаж байгаа эсэх, машины зогсоол хүрэлцээтэй байгаа эсэх зэрэг 6 хүчин зүйлсийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшин **7.7** буюу **“Дундаас дээгүүр”** гэсэн үнэлгээтэй гарлаа.

Хүснэгт 13. Зорчигч тээврийн төвийн орчин, нөхцөлийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Танхимын хүрэлцээ	6	4	21	60	90	126	189	232	171	280	1179	6.8
2	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	9	4	18	48	75	138	196	192	189	210	1079	6.2
3	Гадаад орчин аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	7	8	24	52	90	126	238	240	144	200	1129	6.5
4	Дотоод орчин аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан эсэх	8	6	21	48	80	150	168	280	207	190	1168	6.7
5	Тээврийн хэрэгслийн зогсоолын хүрэлцээтэй байдал	8	4	24	48	100	156	231	205	225	130	1131	6.5
6	Хаягжилт	7	4	21	56	85	150	175	240	225	200	1163	6.7
<b>Дундаж үнэлгээ</b>													<b>7.7</b>

3. Зорчигч тээврийн төвийн ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсийн үнэлгээ

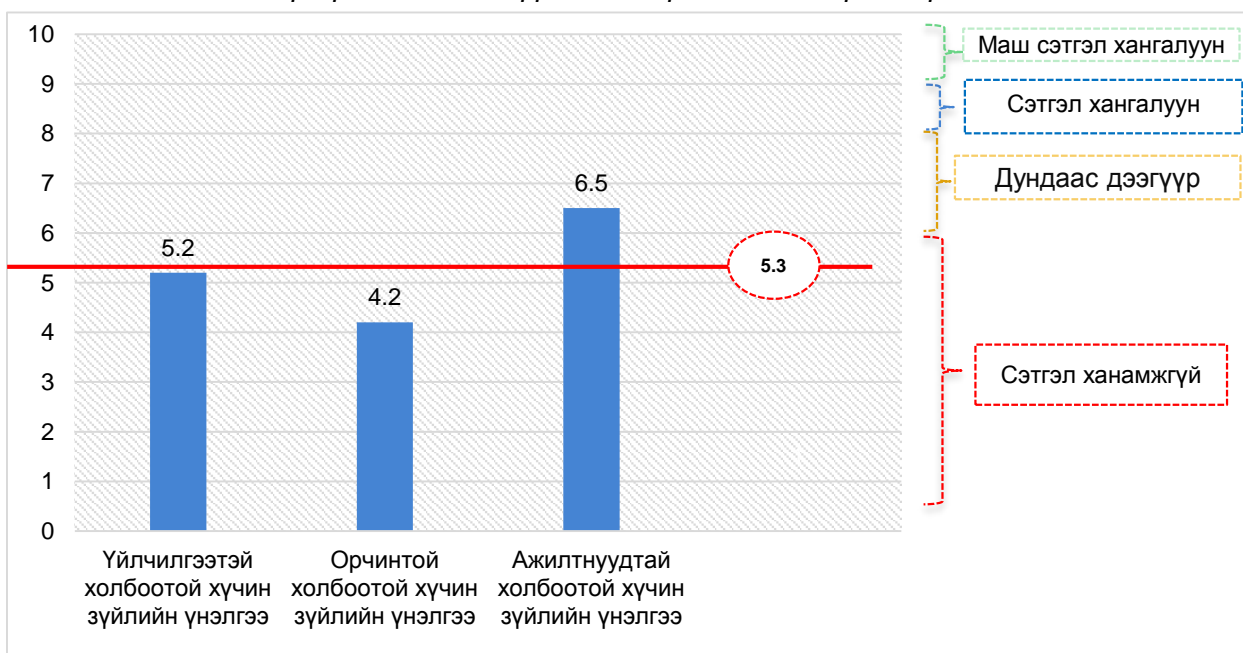
Энэхүү бүлэгт нийт 8 хүчин зүйлсийг хамруулан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчээр үнэлүүлсэн бөгөөд сэтгэл ханамж **7.3** буюу “Дундаас дээгүүр” үнэлгээтэй гарсан үзүүлэлтийг дараах хүснэгтэд тооцлоо.

Хүснэгт 14. Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үйлчлүүлэгчдэд харилцан тэгш үйлчлэх байдал	4	2	12	24	70	126	189	296	252	310	1285	7.4
2	Ажилчдын харилцаа, боловсон байдал	4	2	12	28	70	96	210	264	369	230	1285	7.4
3	Ажилчдын үйлчилгээ үзүүлэх чадвар	5	2	12	24	60	150	182	320	243	260	1258	7.3
4	Мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх байдал	5	4	9	28	80	96	224	256	288	280	1270	7.3
5	Үйлчлүүлэгчтэй харилцан ойлголцох, сонсох чадвар	5	2	9	16	75	132	231	264	279	250	1263	7.3
6	Асуудлыг шийдвэрлэх байдал	6	0	15	20	60	96	217	304	279	250	1247	7.2
7	Хурдан шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх байдал	5	2	12	24	75	102	224	232	333	260	1269	7.3
8	Ажилчдын хувцаслалт	5	0	21	24	65	87	217	296	243	330	1288	7.4
<b>Дундаж үнэлгээ</b>												<b>7.3</b>	

Чанарын үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд хүчин зүйлсэд өгч буй үнэлгээнээс харахад зорчигч тээврийн төвийн үйлчилгээ, орчинтой болон ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсэд сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ **7.4** буюу “Дундаас дээгүүр” гэсэн үнэлгээ өгсөн бөгөөд цаашид үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлтүүд болох хүлээлгийн сандал, тээврийн хэрэгслийн зогсоолын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх ажлыг зохион байгуулж, тав тухтай үйлчлүүлэх орчин нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллах шаардлагатай.

График 24. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс



## 5.5 Нээлттэй асуулга

Үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэлтийн талаар иргэдээс тодруулахад дараах хариултыг өгсөн:

### Үүнд:

- Онлайн захиалга 19001234 утсаа авдаггүй, харьцаа муу
- Киоск гэрэгэ илүү мөнгө авдаг
- Кассууд харьцаа муу, загнадаг
- Онлайн захиалга суудал хойно урд хамаагүй гаргадаг
- Харьцаа заримдаа дунд зэрэг
- Нойлын үнэр үнэртдэг
- Хариуцлагатай түргэн шуурхай ажиллах
- Билет буцаалтын хувь өндөр
- Бүрдүүлэх материал их
- Цахим хуудас дахь мэдээлэл дутмаг
- Онлайн захиалга хийхэд ойлгомжгүй хүндрэлтэй байдаг
- Төлбөр төлөх үйл явц хүндрэлтэй
- Голомт данс руу мөнгөө ороод баталгааждаггүй
- Зааландаа согтуу хүмүүс ихтэй
- Үйлчлүүлэхэд тухгүй хүйтэн
- Буцаалтын 5% өндөр байна
- Хүлээлгийн хэсгийг өргөжүүлэх нийтийн нойлыг сайжруулах
- Заалны таагүй орчин согтуу хүмүүс ихтэй
- Зааланд хүлээлгийн өрөө гэж байдаггүй

**ЗУРГАА. НИЙТ АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН**

Судалгаанд манай үйлдвэрийн газрын “CUBE-ERP” системд [www.drive.google.com](http://www.drive.google.com) вэбсайтад асуулт байршуулан цахим байдлаар 2023 оны 02 дугаар сарын 06-наас 17-ны хооронд “Сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлох” 12 асуулт бүхий судалгааг явууллаа. Энэ хугацаанд 334 ажилтан, албан хаагч судалгаанд хамрагдсан байна.

**6.1 Ерөнхий мэдээлэл**

Судалгаанд нийслэл болон орон нутгийн салбарын нийт 730 албан хаагч хамрагдахаас 334 албан хаагч буюу 46 хувь нь судалгаанд хамрагдсан байна.

Албан хаагчдыг хэлтэс, тасаг, төв, салбараар нь авч үзвэл:

- Нийслэлийн салбар, төв, хэлтэсээс нийт 383 албан хаагч хамрагдахаас 178 албан хаагч буюу 46 хувь
- Орон нутгийн салбараас нийт 347 албан хаагч хамрагдахаас 156 буюу 45 хувь нь тус тус хамрагдсан.

*Хүснэгт 15. Нийслэлийн салбар, төв, хэлтэс*

№	Алба, хэлтэс, төв	Нийт албан хаагчдын тоо	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын тоо	Хувь
1	Мэдээлэл технологийн хэлтэс	10	1	10%
2	Хөдөлгөөн удирдлагын хэлтэс	52	8	15%
3	Ачаа тээврийн хэлтэс	12	3	25%
4	Захиргаа сургалт, хүний нөөцийн хэлтэс	29	9	31%
5	Баянзүрх техникийн хяналтын үзлэгийн төв	28	9	32%
6	Санхүү эдийн засгийн хэлтэс	15	5	33%
7	Сонгинохайрхан зорчигч тээврийн төв	42	19	45%
8	Баянгол техникийн хяналтын үзлэгийн төв	23	11	48%
9	Хяналт, шинжилгээ, дотоод аудитын алба	6	3	50%
10	Зорчигч тээврийн хэлтэс	14	7	50%
11	Техникийн хяналтын хэлтэс	9	11	
12	Сонгинохайрхан техникийн хяналтын үзлэгийн төв	32	20	63%
13	Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтэс	65	41	63%
14	Баянзүрх зорчигч тээврийн төв	24	16	67%
15	Судалгаа, хөгжил, чанарын удирдлагын төв	22	15	68%
	<b>НИЙТ</b>	<b>383</b>	<b>178</b>	<b>46%</b>

*Хүснэгт 16. Орон нутгийн салбар*

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

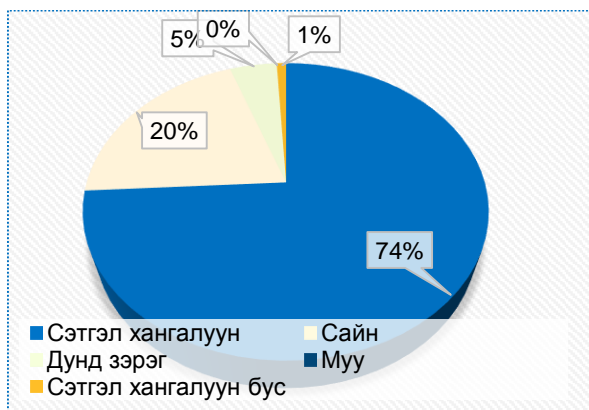
№	Алба, хэлтэс, төв	Нийт албан хаагчдын тоо	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын тоо	Хувь
1	Замын-Үүд аймаг дахь салбар	23	5	22%
2	Өмнөговь аймаг дахь салбар	21	5	24%
3	Хэнтий аймаг дахь салбар	11	3	27%
4	Сэлэнгэ аймаг дахь салбар	15	7	27%
5	Сүхбаатар аймаг дахь салбар	15	4	27%
6	Баянхонгор аймаг дахь салбар	16	5	31%
7	Өвөрхангай аймаг дахь салбар	15	6	33%
8	Дорнод аймаг дахь салбар	15	5	33%
9	Ховд аймаг дахь салбар	17	6	35%
10	Хөвсгөл аймаг дахь салбар	16	6	38%
11	Дорноговь аймаг дахь салбар	17	7	41%
12	Цогтцэций аймаг дахь салбар	12	5	42%
13	Архангай аймаг дахь салбар	14	6	43%
14	Говь-Алтай аймаг дахь салбар	12	6	50%
15	Төв аймаг дахь салбар	10	5	50%
16	Увс аймаг дахь салбар	14	7	50%
17	Завхан аймаг дахь салбар	14	7	50%
18	Баян-Өлгий аймаг дахь салбар	18	10	56%
19	Булган аймаг дахь салбар	10	6	60%
20	Орхон аймаг дахь салбар	22	15	68%
21	Дундговь аймаг дахь салбар	11	8	73%
22	Дархан-Уул аймаг дахь салбар	24	18	75%
23	Говьсүмбэр аймаг дахь салбар	5	4	80%
	<b>НИЙТ</b>	<b>347</b>	<b>156</b>	<b>45%</b>

### 6.2 Тоон судалгаа

1. Та өөрийн эрхэлж буй ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг уу?

Эрхэлж буй албан тушаалдаа хир их сэтгэл хангалуун байдаг эсэхийг тодруулахад 74% буюу 246 албан хаагчид “Сэтгэл хангалуун” хэмээн хариулсан.

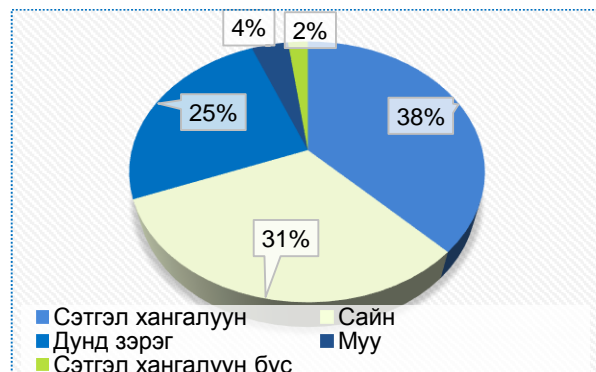
График 25. Эрхэлж буй албан тушаалын ханамжтай байдал



2. Та ажлын байрны тав тухтай байдалд хэр сэтгэл хангалуун байдаг уу?

Өөрийн ажлын байрны тав тухтай байдалд судалгаанд оролцсон албан хаагчдын 38% буюу 125 ажилтан “Сэтгэл хангалуун”, 32% буюу 105 ажилтан “Сайн” хэмээн хариулсан байна.

График 26. Ажлын байрны орчны ханамжтай байдал

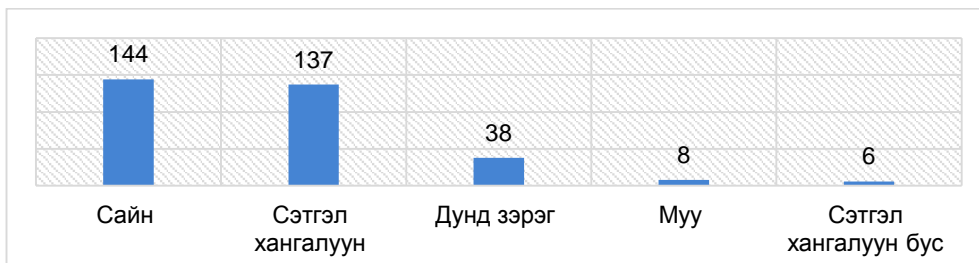




**3. Таныг удирдаж байгаа ажилтан таны ажлыг дэмжиж тусалж, идэвхжүүлдэг үү?**

Удирдаж буй ажилтан таны ажлыг дэмжиж тусалж, идэвхжүүлдэг эсэхийг тодруулахад 43% буюу 144 албан хаагч “Сайн”, 41% буюу 137 албан хаагч “Сэтгэл хангалуун”, 11% буюу 38 албан хаагч “Дунд зэрэг”, 8% буюу 14 албан хаагч “Муу” болон сэтгэл хангалуун бус гэж үзжээ.

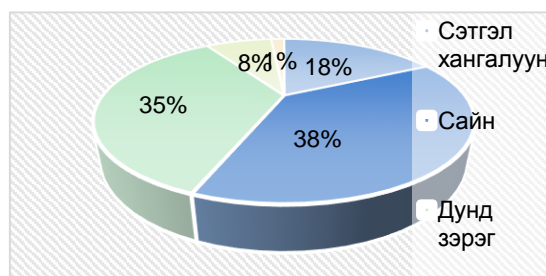
График 17. Удирдаж буй ажилтан таны ажлыг дэмжиж тусалдаг эсэх



**4. Хэлтэс алба, төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоонд та хэр сэтгэл хангалуун байдаг вэ?**

Хэлтэс, алба, төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоонд 38% буюу 127 албан хаагч “Сайн”, 35% буюу 117 албан хаагч “Дунд зэрэг”, 18% буюу 59 албан хаагч “Сэтгэл хангалуун”, 8% буюу 25 албан хаагч “Муу”, 1% буюу 5 албан хаагч “Сэтгэл хангалуун бус” гэж тус тус хариулсан байна.

График 27. Хэлтэс, алба, төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоо



**5. Та байгууллагын нийгмийн хангамж, дүрэм, журам, бодлогод хэр сэтгэл хангалуун байдаг вэ?**

Байгууллагын нийгмийн хангамж, дүрэм, журам, бодлогод албан хаагчдын 43% буюу 143 албан хаагч “Сайн”, 36% буюу 120 албан хаагч “Сэтгэл хангалуун”, 18% буюу 60 албан хаагч “Дунд зэрэг”, 3% буюу 10 албан хаагч “Муу болон сэтгэл хангалуун бус” гэж үзжээ.

График 28. Нийгмийн хангамж, дүрэм, журам, бодлого



**6. Үйлдвэрийн газрын Захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?**

Үйлдвэрийн газрын Захирлын удирдах арга барилд албан хаагчдын 83% буюу 276 албан хаагч “Сэтгэл хангалуун”, 16% буюу 53 албан хаагч “Дунд” 1% буюу 4 албан хаагч “Муу” гэж тус тус хариулсан үр дүнг график 29-д тусгасан болно.

График 29. захирлын удирдах арга барилд өгсөн үнэлгээ



7. Үйлдвэрийн газрын Захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

Үйлдвэрийн газрын Захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд албан хаагчдын 80% буюу 266 албан хаагч “Сайн” үнэлгээ, 19% буюу 63 “Дунд” үнэлгээ, 1% буюу 4 албан хаагч “Муу” гэсэн үнэлгээг тус тус өгсөн байна.

График 30. Манлайлал, үлгэр дууриалалд өгсөн үнэлгээ



8. Үйлдвэрийн газрын Захирлын мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэх?

Захирлын мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэхэд 97% буюу 322 албан хаагч “Тийм” хангалттай, 3% буюу “Үгүй” хангалтгүй хэмээн хариулсан дүнг график 31-д харууллаа.

9. Үйлдвэрийн газрын захирлын ёс зүй, бие авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

Үйлдвэрийн газрын Захирлын ёс зүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл, төлөвшилд албан хаагчдын дийлэнх буюу 88% буюу 292 албан хаагч “Сайн”, 12% буюу 41 албан хаагч “Дунд” гэсэн үнэлгээ өгсөн үр дүнг график 32-д тусгасан.

График 31. Захирлын мэдлэг, боловсрол, ур чадвар өгсөн үнэлгээ

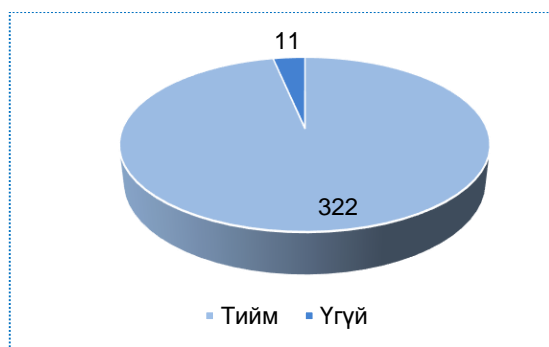
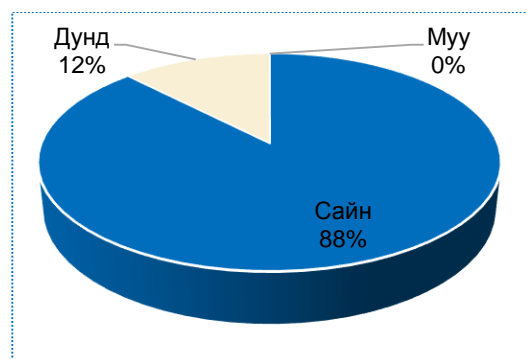


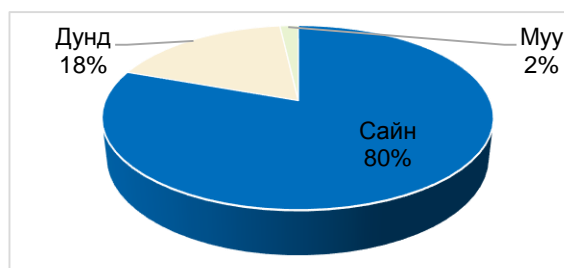
График 32. Захирлын ёс зүйд өгсөн үнэлгээ



10. Үйлдвэрийн газрын Захирлын заавар, зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

Үйлдвэрийн газрын захирлын заавар, зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварыг албан хаагчдын 80% буюу 268 албан хаагч “Сайн”, 18% буюу “Дунд”, 2% буюу “Муу” гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

График 33. Захирлын заавар, зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварын үнэлгээ



6.3 Нээлттэй асуулга

Санал сэтгэгдлийн нээлттэй асуулгад сэтгэл хангалуун, ажлын амжилт хүссэн ба зарим албан хаагчид дараах саналыг дэвшүүлсэн.

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Хүснэгт 18. Ажилтан, албан хаагчийн санал сэтгэгдэл

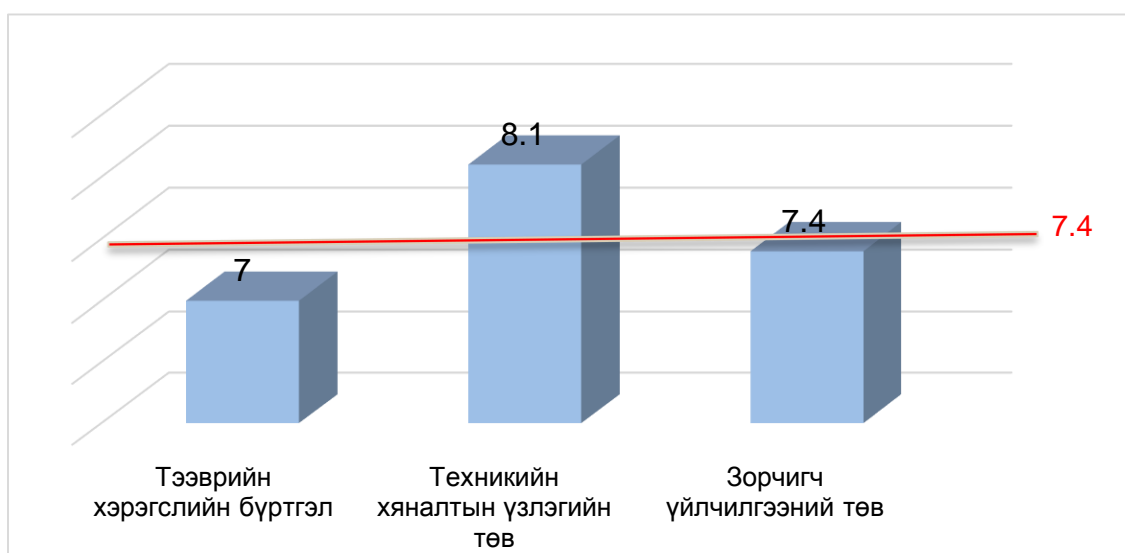
№	Ангилал	Санал сэтгэгдэл
1	Ажлын байрны орчин нөхцөлийн талаарх санал	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ажлын байрны тав тух ариун цэвэр, техник тоног төхөөрөмж сайжруулж өгөх</li> <li>- Ажлын байрны тав тух, техник тоног төхөөрөмж сайжруулах</li> <li>- Ажлын байрны нөхцөл сайжруулах.</li> <li>- Үндэсний төв болон салбар төвүүд өөрсдийн өмчийн байртай болох</li> <li>- Манай байгууллагын хувьд ажиллах орчин нөхцөл үйлдвэрийн байр жаахан тав тухгүй өвлийн цагт хүйтэн байдаг</li> </ul>
2	Захирлын арга барилд суурилсан санал	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Захирал заавар зөвлөгөө өгөхдөө сайн, ажилчдаа сонсох нь дунд зэрэг.</li> <li>- Санал сонссон ч хэрэгжүүлэх явц дунд зэрэг.</li> <li>- Үйлдвэрийн газрын даргын хувьд залуу хүн хэдий ч олон талын мэдлэг чадвартай, аливаад уян хатан ханддаг, байгууллагын төлөө сэтгэл зүрхээ зориулан ажиллаж байгаа нь үлгэр жишээ байдаг.</li> <li>- Харин хамт олны уур амьсгал, ажилдаа хандаж байгаа хандлага, нэгнээ гэсэн бодолд 100% сэтгэл хангалуун байдаг.</li> <li>- Үйлдвэрийн газрын захирал нь залуу хүн учир ажлын эрч хүч сайтай хийж бүтээх сэтгэлтэй мундаг удирдагч гэж боддог. Маш ноён нуруутай хүн</li> </ul>
3	Салбар, хэлтэс, төвүүдийн уялдаа холбоонд өгсөн санал	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хэлтэс төвүүд хоорондын уялдаа холбоогоо сайжруулах, дотоод сүлжээг илүү боловсронгуй болгон хөгжүүлэх, ажилчдын мэдлэг ур чадварыг байнга шалгах /мэдлэггүй, сэтгэлгүй ажилчдыг халж зардлаа танах/, хэлтэс төвүүдийн дарга нарыг удирдах зохион байгуулах ажлаа чанартай хийж байгаа эсэхэд хяналт тавих</li> <li>- Төв хэлтэс тасаг аймгийн төвийн уялдаа холбоог сайжруулах</li> </ul>
4	Сургалтын талаарх санал	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ажилчдынхаа нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх чиглэлээр авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээнд ажилчдыг бүрэн хамруулах</li> <li>- Мэргэшүүлэх ёс зүйн сургалт нийт ажилчдыг хамруулах</li> <li>- Албан хаагчдын боловсрол мэдлэгийг дээшлүүлэх тодорхой хөтөлбөр явуулах</li> </ul>
5	Ажилчдын асуудлын санал	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Төвөөс ажилтан алба хаагч нарын нийгмийн асуудалд сайн анхаардаг.</li> <li>- Ажилчдынхаа нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх чиглэлээр авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээнд ажилчдыг бүрэн хамруулах</li> <li>- Хөдөлмөрийн хэвийн бус нөхцөлд оруулах, илүү цаг бодуулах, бүх нийтийн амралтын өдрүүдэд ажилласан тохиолдолд нэмэгдэл олгуулах хүсэлтэй байна.</li> <li>- Хөдөлмөрийн нөхцөлийн үнэлгээг хийлгэх саналтай байна.</li> </ul>

## ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд орон нутаг болон нийслэлийн 38 салбар, төвийн **333 ажилтан**, албан хаагч хамрагдсан бөгөөд “Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн” хэлтэс болон “Дархан-Уул” аймгийн автотээврийн төвийн ажилтнууд судалгаанд идэвхтэй хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтны **97 хувь** нь үйлдвэрийн газрын Захирлын удирдах арга барил мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай буюу **“Сайн”** гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ-ын Тээврийн хэрэгслийн бүртгэл, Зорчигч тээврийн төв, Техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй нийт **516 үйлчлүүлэгч** сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс **“Дундаас дээгүүр”** буюу **7.4** гэсэн үнэлгээтэй байна. Иймд бид үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд нэг удаа бус тогтмол хийж хангалтгүй үнэлгээ авсан үйл ажиллагааны чиглэлээр тухай бүр тодорхой ажил сайжруулах төлөвлөгөө гарган үйлчилгээний чанарыг байнга сайжруулж ажиллах шаардлагатай.

График. Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс

**Судлаачийн санал:**

1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтэс нь татвар, даатгал зэрэг холбогдох байгууллага, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг үйлчлүүлэгчид хүргэх, “Картаар төлбөр төлөх” боломжийг бүрдүүлэх, цаг авч үйлчлэх, дугаар авах машин байрлуулж дугаарын дагуу үйлчлэх зэргээр дээр дурдсан хүндрэл, бэрхшээлийг бууруулах талаас анхаарч ажиллах. Мөн үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлт буюу төлбөр төлөх “Гэрэгэ Киоск”-ын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх, үйлчилгээний цонхнуудын хаягжилтыг тодорхой болгох зэрэг ажлуудыг зохион байгуулах.
2. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдийн хувьд үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн хүлээлгийн сандлын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх, орц гарц болон орчны

## СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

тэмдэг тэмдэглэгээг сайжруулах зэргээр орчны аюулгүй байдлыг хангах ажлыг зохион байгуулах шаардлагатай.

3. Зорчигч тээврийн төвүүд нь үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн хүчин зүйлс болон үйлчлүүлэгчээс ирсэн ажилтны харилцаа хандлага муу, заал хүйтэн тухгүй, нийтийн нойлыг сайжруулах зэрэг саналын дагуу орчин нөхцөлийг сайжруулах арга хэмжээг үе шаттай хэрэгжүүлэх.

Төгсөв.