



# **“ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОРОН НУТГИЙН ӨМЧИТ АЖ АХУЙН ТООЦООТ ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ТАЙЛАН**

Улаанбаатар  
2021

**ГАРЧИГ**

“ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОРОН НУТГИЙН ӨМЧИТ АЖ АХУЙН ТООЦООТ ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН	1
<b>ГАРЧИГ</b>	2
<b>ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ</b>	3
<b>ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ</b>	4
<b>ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ</b>	5
<b>НЭГ. “ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ БА АРГА ЗҮЙ</b>	6
Оршил	6
Үнэлгээний зорилго, зорилт	7
Үнэлгээний арга зүй	7
Үнэлгээний түүвэр	8
Үнэлгээний мэдээллийн чанарын хяналт	10
Үнэлгээний багийн үйл ажиллагаа, үйл явц	11-12
<b>ХОЁР. “ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ХҮРЭЭНД ГҮЙЦЭТГЭСЭН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮНГИЙН ШИНЖИЛГЭЭ</b>	13
НЭГ. ХҮН АМ ЗҮЙ	13-16
ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ	17
<b>Дэд-дүгнэлт</b>	21
ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	23
<b>Дэд-дүгнэлт</b>	30
ДӨРӨВ. ХҮНДРЭЛ БЭРХШЭЭЛ БА ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ЗАМ	32
<b>Дэд-дүгнэлт</b>	35
ТАВ. ЧАНАРЫН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН	36-44
ЗУРГАА. БАРИМТ БИЧГИЙН СУДАЛГАА	45
<b>ГУРАВ. ДҮГНЭЛТ БА САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ</b>	46
ДҮГНЭЛТ	46
САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ	47-48
<b>(Хавсралтууд)</b>	49
Хавсралт 1. ЗОРЧИГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ НЭГДСЭН ДҮНГИЙН ХҮСНЭГТ	49-56
Хавсралт 2. ТООН СУДАЛГААНЫ АСУУМЖ	57-63
Хавсралт 3. АЖИГЛАЛТЫН КАРТ	64-66

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

БГД	Баянгол дүүрэг
БЗД	Баянзүрх дүүрэг
ЗТНОНӨААТҮГ	Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл Орон Нутгийн Өмчит Аж Ахуй Тооцоот Үйлдвэрийн Газар
М.У	Монгол Улс
НЗДТГ	Нийслэлийн Засаг :аргын Тамгын газар
НТҮГ	Нийтийн Тээврийн Үйлчилгээний Газар
НТҮ	Нийтийн тээврийн үйлчилгээ
НТЗХ	Нийтийн зорчигч тээврийн хэрэгсэл
НТХ	Нийтийн тээврийн хэрэгсэл
СБД	Сүхбаатар дүүрэг
СХД	Сонгинохайрхан дүүрэг
ХБИ	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн
ХУД	Хан-Уул дүүрэг
ЧД	Чингэлтэй дүүрэг

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Улаанбаатар хотын эрэгтэй эмэгтэйчүүдийн тоо, эзлэх хувь, 2020 он.....	8
Хүснэгт 2. Эх олонлог ба түүвэр олонлогийн тоо, хүйсийн харьцаа ба тоо .....	9
Хүснэгт 3. Чанарын судалгааны аргачлал ба түүвэр.....	10
Хүснэгт 4. Насыг нийтийн тээврийн хэрэгслийн хүртээмжтэй харьцуулсан үзүүлэлт (хувиар). .....	20,21
Хүснэгт 5. НТХ-ийг үнэлэх үнэлэмжийг зорчигчдын хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар) .....	23
Хүснэгт 6. М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагад өгсөн үнэлгээ (дунджаар).....	24
Хүснэгт 7. М.У-ын ТХ-ийн үйлчилгээнд тавих стандарт, шаардлагын хүрээнд үнэлсэн үнэлгээ (дунджаар).....	25
Хүснэгт 8. Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлагыг үнэлсэн үнэлгээ (дунджаар) .....	25
Хүснэгт 9. Жолоочид тавигддаг шаардлагад өгсөн үнэлгээ (дунджаар) .....	26
Хүснэгт 10. Зорчигчдод тавигддаг шаардлагуудад өгсөн үнэлгээ (дунджаар) .....	26,27
Хүснэгт 11. Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгслийн төрлүүдийг хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар) .....	29
Хүснэгт 12. Зорчигчдын хүйсийг үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах механизмтай харьцуулсан дүн .....	34
Хүснэгт 13. Чанарын судалгаанд оролцогсдын нэрс: .....	36
Хүснэгт 14. НТҮ-д тавигдах шаардлага, стандарт, журмын биелэлт.....	37
Хүснэгт 15. НТХ-ийн бүрэн бүтэн байдал, стандарт хангаж буй эсэх.....	37
Хүснэгт 16. НТХ-ийн тав тух, соёл, эрүүл ахуй.....	37,38
Хүснэгт 17. Ковидоос урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, түүний үр нөлөө .....	38
Хүснэгт 18. ХАБ ба ажлын байран дахь осол гэмтэл, маргаан зөрчил.....	38,39,40
Хүснэгт 19. Зорчигчдын сэтгэл ханамж .....	40
Хүснэгт 20. Зорчигчдын санал, гомдол, түүнийг шийдвэрлэх.....	40,41
Хүснэгт 21. Зорчигчдод тавих шаардлага .....	41,42
Хүснэгт 22. Жолооч, шалгагч нарын үүрэг оролцоо.....	42
Хүснэгт 23. Хүн дүүргэлт.....	43
Хүснэгт 24. Маршрут ба цагийн хуваарь .....	43
Хүснэгт 25. Жолооч, шалгагч нарыг чадваржуулах .....	44
Хүснэгт 26. Нийтийн тээврийн үйлчилгээний ерөнхий орчин .....	44

## ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. Үйл ажиллагааны ерөнхий зураглал .....	11,12
Зураг 2.1. Зорчигчийн оршин суугаа газар, дүүргээр... ..13	Зураг 2.2. Зорчигч тээврийн нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ийн үйлчилгээ үзүүлдэг дүүргүүд..... 13,14
Зураг 2.3. Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц.....	14
Зураг 2.4. Судалгаанд оролцогчдын хүйс .....	14
Зураг 2.5. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол .....	15
Зураг 2.6. Оролцогчдын гэр бүлийн байдал (хувиар) .....	15
Зураг 2.7. Амьжиргааны түвшин (хувиар) .....	16
Зураг 2.8. Судалгаанд оролцогчдын автобусаар зорчих давтамж (хувиар).....	17
Зураг 2.9. Нийтийн тээврийн хэрэгслийг хүлээж буй хугацаа (хувиар).....	17
Зураг 2.10. Зорчигчдын дамжин суух тохиолдол (хувиар).....	18
Зураг 2.11. Зорчигчдын дамжин суух тохиолдол (хувиар) .....	18
Зураг 2.12. Зорчигчдын автобусаар зорчин явах буудлын тоо (хувиар) .....	19
Зураг 2.13. Нийтийн тээврийн хэрэгслийн ачаалал (хувиар).....	19
Зураг 2.14 Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих хугацаа (хувиар).....	20
Зураг 2.15. Зорчигч тээврийн нэгтгэлийн автобусны хүртээмж (хувиар).....	20
Зураг 3.1. Улаанбаатар хотод үйлчилгээ үзүүлж буй бүх төрлийн НТХ-ийн үнэлэмж (хувиар) .....	23
Зураг 3.2. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчдын сэтгэл ханамж (хувиар).....	27
Зураг 3.3. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчдын зэрэг сэтгэл ханамжийг хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар).....	28
Зураг 3.4. Зорчигчдын НТХ-д сэтгэл ханамжтай байгаа шалтгаан (хувиар) .....	28
Зураг 3.5. Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгслийн төрлүүд (хувиар) .....	29
Зураг 4.1. Зорчигчдын авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байх шалтгаан (хувиар).....	32
Зураг 4.2. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл (хувиар).....	33
Зураг 4.3. Зорчигчдын үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах механизм .....	34

## НЭГ. “ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ БА АРГА ЗҮЙ

### Оршил

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам 9.6, 11.4”, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалын хоёдугаар хавсралтаар батлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг тус тус удирдлага болгов.

Нийслэлийн засаг даргын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны Хөтөлбөрийн хэрэгжилт, “тогтоол шийдвэрийн хэрэгжилт, үр дүн”, Нийслэлийн Засаг даргын захирамж, албан даалгаврын хэрэгжилт, Цаг үеийн холбогдолтой дээд газраас гаргасан тушаал, албан шаардлагыг тухай бүрт хэрэгжүүлж ажиллах ажлын хүрээнд Улсын Онцгой комиссын 2021 оны “Түр журам батлах тухай” 18, 37 дугаар тогтоол, шийдвэрүүд гарсантай холбоотой Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ нь заавар, зөвлөмжийг удирдлага болгон үйл ажиллагаагаа явуулсаар байгаа. Мөн цаашлаад байгууллагын зүгээс нийтийн тээврийн автобус, троллейбусны жолоочийн ажлын байрны аюулгүй орчин бүрдүүлэх болон анхаарал, болгоомж, сонор сэрэмж гэх мэт ажлын байрны чиг үүргийг хатуу тавьж өгдөг байна.

Хамгийн гол нь нийтийн тээврийн ангилал ба үйлчилгээнд тавих ерөнхий шаардлага MNS 5012:2011, авто тээврийн хэрэгслийн техникийн байдалд тавих ерөнхий шаардлага MNS 4598:2011 Монгол улсын заавал мөрдөх стандарт, шаардлагуудын дагуу үйлчилгээ явуулдаг.

"Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ нь эрхэм зорилгынхоо хүрээнд Шуурхай боловсон, ая тухтай үйлчилгээг нийслэлийн иргэдэд хүргэх байдаг. Харин зорилтынхоо хувьд Засгийн Газрын бодлогыг хэрэгжүүлэхэд үйл ажиллагааг чиглүүлэн, үйлдвэрлэлийн болон нийтийн тээврийн үйлчилгээний материаллаг баазыг өргөтгөх, орчин үеийн дэвшилтэт шинэ техник технологийг нэвтрүүлэх, хүчин чадлыг нь бүрэн ашигласан үйлдвэрлэл, үйлчилгээ явуулан улмаар нийтийн тээврийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үр дүнг дээшлүүлэн нийслэлийн хөгжил, бүтээн байгуулалтад хувь нэмрээ оруулах. Цаашлаад үндсэн чиг үүргийн хувьд:

- Нийтийн тээврийн үйлчилгээний стандартыг мөрдөж, зорчигчдод шуурхай, боловсон ая тухтай нийтийн тээврийн үйлчилгээг хүргэх.
- Орчин үеийн дэвшилтэт шинэ техник технологийг нэвтрүүлэх, хүчин чадлыг нь бүрэн ашигласан үйлдвэрлэл, үйлчилгээ явуулах
- Нийтийн тээврийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үр дүнг дээшлүүлэх
- С, D, E, M ангиллын жолооны курс, С, D ангиллын мэргэшсэн жолооч, троллейбусны жолооч бэлтгэх сургалт явуулах.
- Холбогдох хууль тогтоомж дүрэм, журмын дагуу дотоод болон гадаадын байгууллагуудтай эрх шилжүүлсний үндсэн дээр гэрээ байгуулан хамтран ажиллах, үйл ажиллагааны төсөл, хөтөлбөр хэрэгжүүлэх.
- Үйлдвэрийн газар нь санхүүгийн чадавхаа бэхжүүлж хөтөлбөр боловсруулан үр ашгаа нэмэгдүүлэн ажиллах байдаг байна. Харин хэрэглэгч үйлчлүүлэгчийн зүгээс картаа уншуулж, соёлч, боловсон байж өндөр настан, ахмад настан, жирэмсэн эхчүүддээ суудал тавьж олон нийтийн хэрэгслийг зөв боловсон ашиглах үүрэгтэй. Ялангуяа ковид-19 цар тахлын хүнд үеүдэд "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-д засгийн газраас өгч байгаа

тушаал шийдвэрүүдийн дагуу эрүүл аюулгүй байдлаа бодолцон хичээнгүйлэн дэглэмээ барьдаг хэдий ч иргэдийн үйлчилгээнд тавих шаардлагууд болон сэтгэл ханамж хэр зэрэг байдгийг судалж, мэдэх чухал үе ирээд байна.

### Үнэлгээний зорилго, зорилт

Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үзүүлж байгаа Нийтийн тээврийн үйлчилгээний гүйцэтгэл, үр дүн нь зорчигч, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг хангаж чадаж байгаа эсэх, нийтийн тээврийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдалд иргэдийн хандлагыг тандан судлах ажлыг хөндлөнгийн байгууллагаар гүйцэтгүүлж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр гарах дүгнэлт, зөвлөмжийг цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагаатайгаа уялдуулахад энэхүү үнэлгээний зорилго оршино.

Дээрх зорилгыг хэрэгжүүлэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүллээ.

- Нийтийн тээврийн хэрэгслийн чанар, стандартын ойлголт ба хүлээлтийг судлах
- Нийтийн тээврийн хэрэгслийн стандарт, чанарт өгч буй иргэдийн үнэлэмжийг гаргах
- Жолооч, шалгагч нарын иргэдтэй харилцах харилцааг судлах
- Жолоочийн ур чадвар, анхаарал болгоомжтой явж буй эсэх, автобусны буудал бүрт зогсдог байдлыг тодруулах
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд зорчих нөхцөл бүрдсэн эсэхийг судлах
- Тээврийн хэрэгслийн төрөл болон дотоод тохижилт, аюулгүй бүрэн бүтэн байдалд өгч буй үнэлгээг гаргах
- Парк шинэчлэлтэд төрөөс анхаарч буй байдалд иргэдийн санаа бодлыг тусгах
- Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчиход иргэдийн сэтгэл ханамжийг тандан судаллаа.

### Үнэлгээний арга зүй

Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих иргэдийн сэтгэл ханамжийг судлахдаа зорчигчдын хүлээлт, тээврийн хэрэгслийн төрлүүд (автобус, троллейбус, цахилгаан тээврийн автобус), доторх тохижилт, аюулгүй бүрэн бүтэн байдалд өгч буй үнэлгээнээс үндэслэл болгов.

Түүнчлэн тус судалгааг социологийн тоон болон чанарын шинжилгээний аргыг хослуулан хэрэглэсэн болно. Ингэхдээ тоон судалгааны аргаас анкетаар мэдээлэл цуглуулж, SPSS-25 программд өгөгдөл оруулан дан тоололт буюу харьцуулсан шинжилгээгээр боловсруулалт хийлээ.

Чанарын судалгааны төрлөөс фокус бүлгийн ярилцлаг-ыг "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ 1, 2-р бааз тус бүрт хийгдсэн. Экспертийн ярилцлагыг мөн баазын төлөөлөл болон нэгтгэлийн захиргааны ажилчдаас төлөөлүүлэн авлаа. Ганцаарчилсан ярилцлагыг нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчиж буй иргэдийн төлөөлөлтэй хийж тоон судалгааны үр дүнг гүнзгийрүүлэн судаллаа.

Мөн ажиглалт болон баримт бичгийн аргуудыг ашигласан нь энэхүү үнэлгээний ажлыг илүү ач холбогдолтой болгож өгсөн юм. Ажиглалтын аргыг хэрэглэхдээ 1, 2-р баазын 24 чиглэлээс хамгийн их ачаалалтай, дундаж ачаалалтай, ачаалал султай гэсэн 3 чиглэлд ажиглалтын карт бөглөн тэмдэглэл хөтлөсөн. Социологийн чанарын судалгааны үед ашигладаг ажиглалтыг хянаж болдог эсэхээр 7 төрөлд ангилдаг. Тэдгээр аргуудаас системчлэгдээгүй буюу урьдаас төлөвлөөгүй үзэгдэл, үйл явц судалгааны явцад гарч болох нөхцөлд тухайн байдлыг бүрэн судлах зорилгоор хэрэглэгддэг. Энэхүү арга нь эхний буюу хайгуулын судалгааны үед зайлшгүй хэрэглэгддэг онцгой ач холбогдолтой арга учраас сонгон хэрэглэв.

## Үнэлгээний түүвэр

### Судалгааны хамрах хүрээ

"Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ нь автобус I, II баазтай бөгөөд нийт 24 чиглэлд нийтийн тээврийн хэрэгслээр үйлчилгээ авч буй зорчигчдыг санамсаргүй түүврийн аргыг сонгон судалгаанд хамрууллаа. Судалгааны түүврийн үндсэн нэгж нь нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчдог иргэд багтав.

### Тоон судалгааны бүтэц, түүврийн харьцаа

Улаанбаатар хотын Хүн ам, өрхийн 2020 оны жилийн эцсийн тайланд үндэслэн 15 болон түүнээс дээш насны хүн ам (115.505 мян) судалгааны зорилтот эх олонлог болов<sup>1</sup>. Түүврийн хэмжээг дараах томъёогоор тооцохдоо түүврийн найдвартай байдлыг 95 хувийн магадлалтай, итгэх завсар  $\pm 0.5$  хооронд хэлбэлзэнэ гэж үзлээ.

$$n = \frac{Z^2 \times P_0 \times (1 - P_0)}{e^2} \times deff$$

$z$  = хүсэж буй ач холбогдлын түвшинг тодорхойлсон статистик утга

$P_0$  = түлхүүр үзүүлэлтийн тооцоо (хувийн жин)

$e$  = алдааны хязгаар

Ингээд дээрх томъёоллын дагуу түүврийнхээ хэмжээг тодорхойлохын тулд эхлээд дээрх өгөгдсөн хувьсагчдын утгыг тодорхойлж өгөх шаардлагатай.

$z$  – 95 хувийн ач холбогдолын түвшин дэх  $t$  статистикийн тархалтын утга 1.96

$P_0$  – түлхүүр үзүүлэлтийн хувийн жин. Түлхүүр үзүүлэлтийн хувийн жин =0.5 гэж таамагласан)

$e$  – таамаглаж байгаа алдааны хязгаарыг аль болох бага хэмжээтэйгээр авдаг бөгөөд практикт 5-15 хувийн алдаатай байхад судалгааны үр дүнг ашиглаж болдог. (Бидний тохиолдолд түүврийн таамаглаж буй абсолют алдаа 4 хувь)

$deff$  – 1.5-той тэнцүү байна гэж таамагладаг.

Судалгааны анхдагч мэдээллийг цуглуулахын өмнө түүврийн нарийвчлалыг 2020 оны статистик мэдээнд тулгуурлан хүйсийн харьцааг дараах байдлаар тооцсон.

*Хүснэгт 1. Улаанбаатар хотын эрэгтэй эмэгтэйчүүдийн тоо, эзлэх хувь, 2020 он<sup>2</sup>*

№	Хүйс	2020	Хувь
1	Эрэгтэй	1648979	49.1
2	Эмэгтэй	1708563	50.9
<b>НИЙТ ТОО</b>		3357542	100.0

Судалгааны түүврийн хэмжээг тодорхойлохдоо эх олонлогоос тооцож түүвэрлэлт хийснийг доорх хүснэгтээр харуулж байна. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын зорчигчдоос авах шаардлагатай түүврийн хэмжээг тодорхойлоход **383** болов.

*Хүснэгт 2 . Эх олонлог ба түүвэр олонлогийн тоо, хүйсийн харьцаа ба тоо*

<sup>1</sup> Эх сурвалж: "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ, 2021 оны 11 дүгээр сарын 22-ний өдрийн хүн урсгалын мэдээнээс бэлтгэв.

<sup>2</sup> Эх сурвалж: ҮСХ, Статистикийн мэдээллийн нэгдсэн сан 2020, // <http://www.1212.mn/> /Монгол Улсад оршин суугаа хүн амын тоо, хүйсээр, 2021.11.25



Д/д	Чиглэл	Нийт зорчигчдын тоо	Эх нийлбэрийн эзлэх хувь	Түүврийн тоо	Эрэгтэй	Эмэгтэй
1	Ч:1 (5 Шар - Офицер)	2366	2.0	8	4	4
2	Ч:8 (Хайлаас-МУБИС-Цэцэг Төв)	4650	4.0	15	8	8
3	Ч:11 (Хужирбулан - Офицер)	2598	2.2	9	4	4
4	Ч:23 (Чинг ЗүрхУ-МУБИС-ЦэцТ)	3533	3.1	12	6	6
5	Ч:26 (ТоосҮйл-Бота-Жанжинк)	4049	3.5	13	7	7
6	Ч:32 (Улиас-ҮЦХ-ТЭЦЗ)	7893	6.8	26	13	13
7	Ч:43 (Баянхошуу-Ард-Бөмбөгөр)	7893	6.8	26	13	13
8	Ч:50 (Улаанхуаран - ТЭЦ-3)	10058	8.7	33	16	17
9	Ч:56 (Архивын ЕГ - 120 мянгат)	2186	1.9	7	3	4
10	Ч:58 (ТЭЦ-3-3,4хороолол)	5740	5.0	19	9	10
11	Ч:59 (ХМК - Офицер)	5800	5.0	19	9	10
12	Ч:61(ТЭЦ-3-120 Мянгат-Офицер)	850	0.7	3	1	2
13	Ч:63(ХанХ-РивГ-ЦэТөв-МУБИС)	2819	2.4	9	5	5
14	Ч:66 (Зайс-Цэцэг-11-р хороолол)	2476	2.1	8	4	4
15	Ч:70 (ТЭЦ3-Бөмбөгөр-Ард киноТ)	2761	2.4	9	4	5
16	Т:2 (5шар-Офицер-Батоник)	9880	8.6	33	16	17
17	Т:5 (Офицеруудын ордон-3.4 хороолол)	5271	4.6	17	9	8
18	Ч:57 (Улаанчулуут-МУИС)	5463	4.7	18	9	9
19	Ч:1 (5 шар-Офицер)	12256	10.6	41	20	21
20	Ч:15 (Нисэх сонголон-3-р эмнэлэг)	6203	5.4	21	10	11
21	Ч:9 (Нисэх-Нарны гүүр-4-р дэлгүүр)	5140	4.5	17	8	9
22	Ч:14 (Нарны гүүр-10-р хороолол)	3397	2.9	11	6	5
23	ХО:6 (Өлзийт-120 мянгат)	824	0.7	3	1	2
24	ХО:7 (Туул тосгон-Био-120 мянгат)	1399	1.2	5	2	3
<b>Нийт</b>		<b>115505</b>	<b>100</b>	<b>383</b>	<b>187</b>	<b>196</b>

Хүснэгт 3. Чанарын судалгааны аргачлал ба түүвэр

Арга		Зорилтот бүлэг	Зорилго
Чанарын судалгаа	Баримт бичгийн судалгаа	Нийтийн тээврийн ангилал ба үйлчилгээнд тавих ерөнхий шаардлага MNS 5012:2011 Монгол улсын заавал мөрдөх стандарт, шаардлага стандартууд нийцдэг эсэхийг судлав.	Нийтийн тээврийн хэрэгслийн стандарт шаардлага Монгол Улсад нийцэж буй талаар иргэдийн санаа бодлыг тодорхойлон судалгаагаар илэрхийлэв.
	Экспертын ярилцлага	“Зорчигч тээврийн нэгтгэл” ОНӨААТҮГ-ын удирдах албан тушаалтан үүнд: Нэгтгэлийн захиргаа, баазын гүйцэтгэх болон дунд шатны удирдлага бүхий 4 эксперт хамрагдсан юм.	Энэ аргын тусламжтайгаар сэдвийн хүрээнд дэлгэрэнгүй мэдээлэл авах болон бусад судалгааны аргыг ашиглан цуглуулсан мэдээлэлтэй харьцуулалт хийх зорилготой. Зорчигчид болон “Зорчигч тээврийн нэгтгэл” ОНӨААТҮГ-ын удирдагч хоорондын санаа бодол мөргөлдөж буй эсэхийг гаргалаа.
	Ганцаарчилсан ярилцлага	Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчигч 4 иргэнээс гүнзгийрүүлсэн ярилцлага авав.	Нийтийн тээврийн давуу болон сул талыг тайлбарлах, үнэлэх зэрэг субъектив хүчин зүйлийг тодруулах зорилгоор энэ аргыг хэрэглэсэн.
	Фокус бүлгийн ярилцлага	1, 2-р бааз тус бүрийг төлөөлүүлэн жолооч, шалгагч нарын бүрэлдэхүүнтэй 2 удаагийн бүлгийн ярилцлага хийв. Нийт 18 хүн оролцов.	Нийтийн тээврийн чанар, хүртээмж, жолоочийн хариуцлага, зан харилцаа, дотоод тохижилтийн талаарх, иргэдийн санаа бодол болон хүлээлтийг судаллаа.
Тоон судалгаа	Асуулга	1,2-р баазын 24 чиглэлээс 383 иргэн	Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчиж буй иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлон гаргав.

Судалгааны мэдээллийн чанарын хяналт

Судалгааны мэдээллийн чанарын хяналт нь дараах хэсгээс бүрдсэн. Үүнд:

1. Агуулгын хяналт – үндсэн зорилго нь цугларсан мэдээллийг тухай бүрт хүлээн авч, эх сурвалжтай нь тулган шалгах, асуулгыг тухайд зааварчилгааны дагуу бүрэн гүйцэт бөглөсөн эсэхийг нягталж нэмж тодруулах зүйлсийг судалгаанд оролцогчдоос тодруулга хийсэн болно.
2. Түүврийн хяналт хийгдэхийн зэрэгцээ судалгааны багийн гишүүд шалгагчийн үүргийг гүйцэтгэж гэрээт судлаач болох тоологчдын ажил, түүврийн хазайлт гаргахгүйд анхааран ажиллав.
3. Судалгаанд оролцогчдын аюулгүй байдал, мэдээллийн нууцлалыг баталгаажуулав.
4. Судалгааны мэдээллийн чанарыг шивэлтийн өмнөх болон шивэлтийн дараах үед хяналт хийж гүйцэтгэлээ.

### Судалгааны хязгаарлагдмал тал

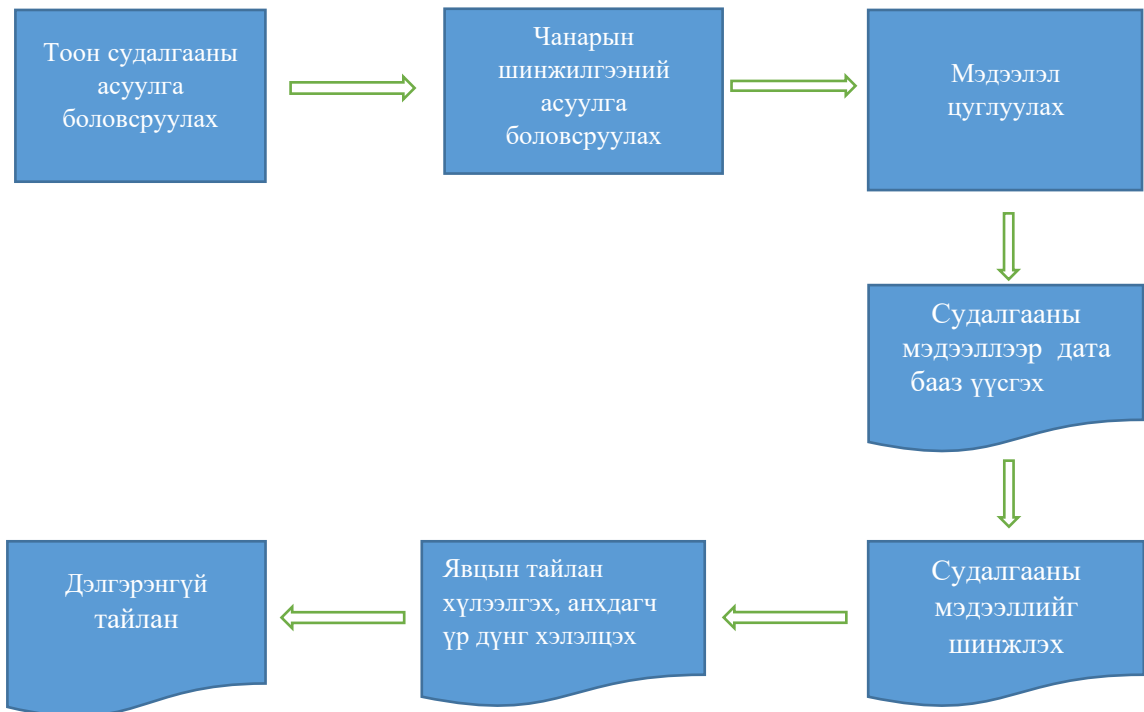
Тус судалгаа нь зорчигчдын сэтгэл ханамжийн судалгаа тул зөвхөн респондентуудын санаа бодолд суурилдаг. Респондентын санаа бодол нь жолооч, шалгагч нарын гүйцэтгэл, нийтийн тээврийн хэрэгслийн бүрэн бүтэн аюулгүй байдлыг хангасан, чанарын шаардлага, стандартад хэрхэн нийцэж буйгаас хамаарах магадлалтай.

### Үнэлгээний багийн үйл ажиллагаа, үйл явц

Энэхүү судалгааг гардан гүйцэтгэж буй байгууллагын судлаач бид нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчиж буй зорчигчдын эрүүл, аюулгүй, ээлтэй орчинд тав тухтай, амар тайван аж төрж, амьдрах нөхцөл болон эдгээрт иргэд хэрхэн хандаж үнэлж буйг илэрхийлэх нийлмэл үзүүлэлтийг боловсруулан, улмаар түүгээр дамжуулан нийтийн тээврийн салбарын хөгжилд төрийн зүгээс оруулж буй хувь нэмэр, оролцоог үнэлж үүнийг цаашид нэмэгдүүлэх арга хэмжээг оновчтой төлөвлөх суурь мэдээллийг бий болгож зорчигчдын сэтгэд ханамжийг нэмэгдүүлэх зорилготой ажилласан.

Багийн гишүүдийн судалгааны үйл ажиллагаа дараах ерөнхий диаграммын дагуу хийгдэв.

Зураг 1. Үйл ажиллагааны ерөнхий зураглал



### Судалгааны баг

Судалгааны чиглүүлэгч болон бусад хэрэглэгдэхүүнд захиалагчийн саналыг тусган боловсруулж, мэдээлэл цуглуулах, боловсруулах, нэгтгэн дүгнэх, тайлан зөвлөмж бичих бүхий л шатанд судалгааны багийн гишүүд гүйцэтгэн ажилласан болно.

Зураг 1. Багийн бүрэлдэхүүний схем



□

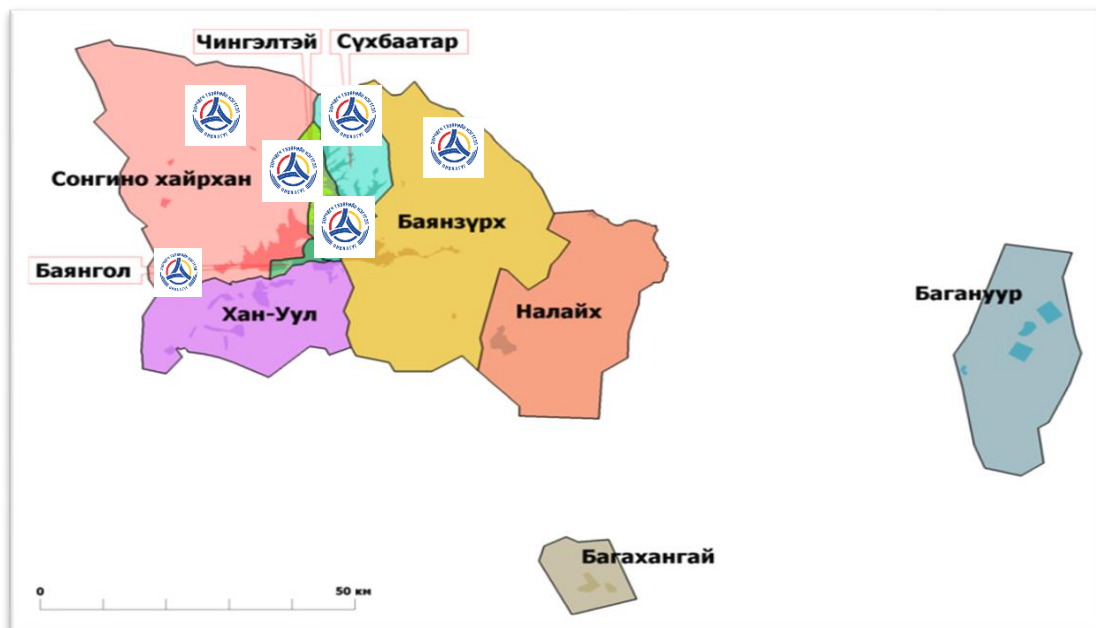
## ХОЁР. “ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-НИЙ ХҮРЭЭНД ГҮЙЦЭТГЭСЭН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮНГИЙН ШИНЖИЛГЭЭ

### НЭГ. ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛД ХИЙСЭН ШИНЖИЛГЭЭ

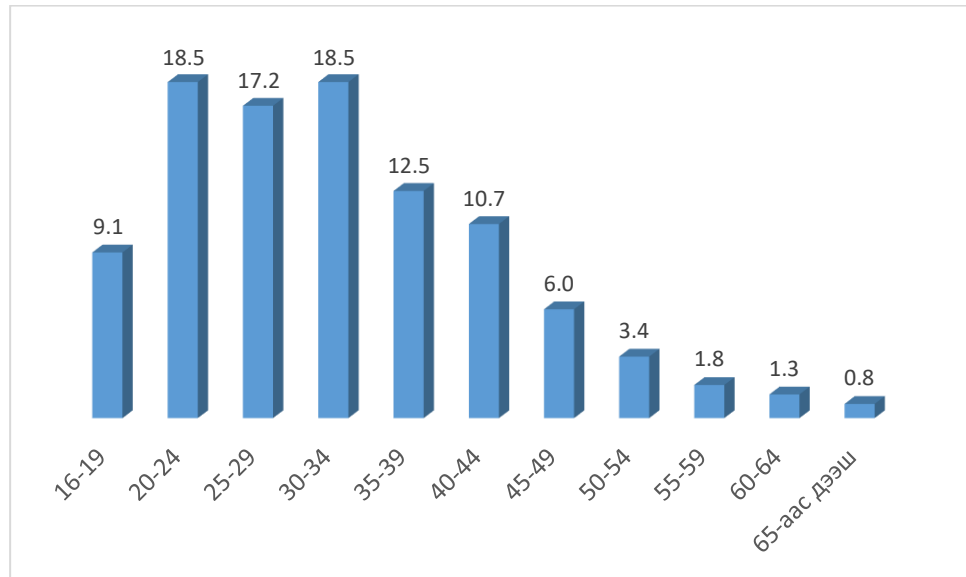


Зураг 2.1. Зорчигчийн оршин суугаа газар, дүүргээр

Зорчигч тээврийн нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын нийтийн тээврийн маршрутын хүрээнд Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүргээс судалгаанд нийт 383 хүн хамрагдсан байна. 37,1 хувь нь Баянзүрх, 23.8 хувь нь Сонгинохайрхан дүүргийн нийт 60.9 % иргэд байгаа нь (Зураг. 2.1.1) үйлчилгээ үзүүлдэг нийт маршрутын 20 хувь нь { Ч:1 5 шар-Офицер, Ч:59 ХМК-Офицер.....} зэрэг СХД, БЗД-ийг холбосон чиглэлүүд байгаатай холбоотой.

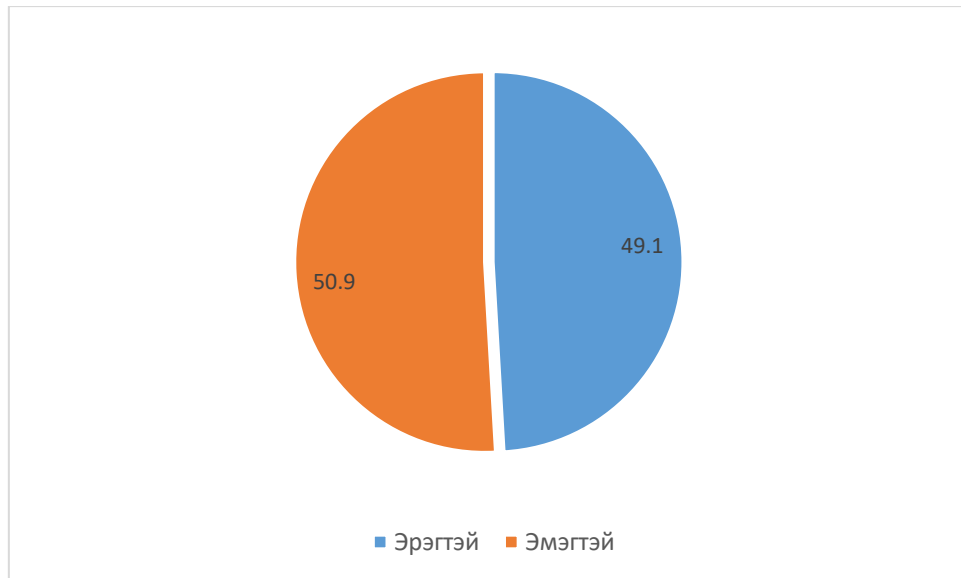


Зураг 2.2. Зорчигч тээврийн нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ийн үйлчилгээ үзүүлдэг дүүргүүд



Зураг 2.3. Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц

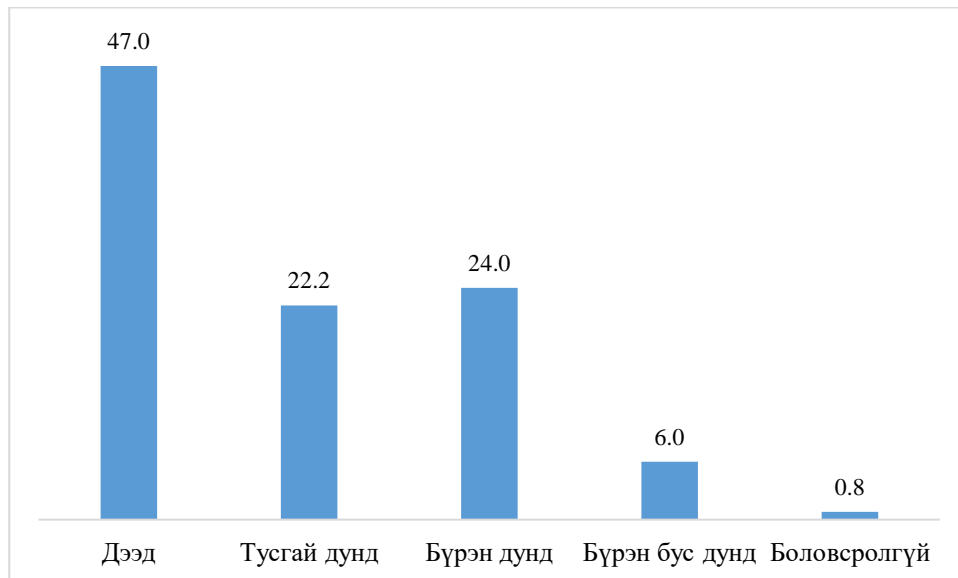
Судалгаанд оролцогчдыг насны бүлгээр нь харахад 20-44 насны иргэд 77.4 хувийг эзлэж байгаа нь хөдөлмөрийн насны залуучууд идэвхитэй үйлчлүүлдэг нь харагдаж байна. (Зураг.2.3)



Зураг 2.4. Судалгаанд оролцогчдын хүйс

Судалгаанд оролцогчдын 49.1 нь эрэгтэй, 50.9 нь эмэгтэй байна. (Зураг 2.4)

Судалгаанд оролцогчдын боловсролыг байдлыг хувиар харуулбал:



Зураг 2.5. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол

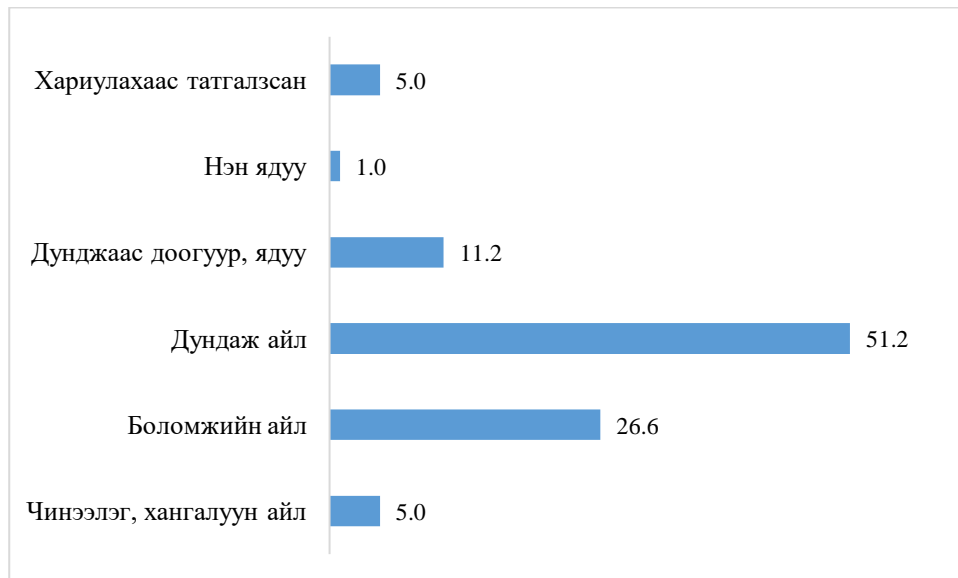
Дээд боловсролтой 47%, тусгай дунд боловсролтой 22.2%, бүрэн дунд боловсролтой 24%, бүрэн бус дунд 6%, боловсролгүй 0.8% -ийг эзлэж байна. (Зураг.2.5) Судалгаанд хамрагдсан зорчигчдоос 47% нь дээд боловсролтой зорчигчид эзлэж байна.

Зураг 2.6. Оролцогчдын гэр бүлийн байдал (хувиар)



Эхнэр нөхөр, хүүхдүүдийн хамт амьдардаг 65.3 хувийг эзлэж байна. Хүү/ охины гэр бүлтэй хамт амьдардаг 3.1%, ганцаараа амьдардаг 11%, аав ээжтэйгээ амьдардаг 4.7%, ах эгч дүүтэйгээ хамт амьдардаг 9.1%, найзтайгаа хамт амьдардаг 3%, хариулахаас татгалзсан 6.5% байна.

(Зураг 2.6 )



*Зураг 2.7. Амьжиргааны түвшин (хувиар)*

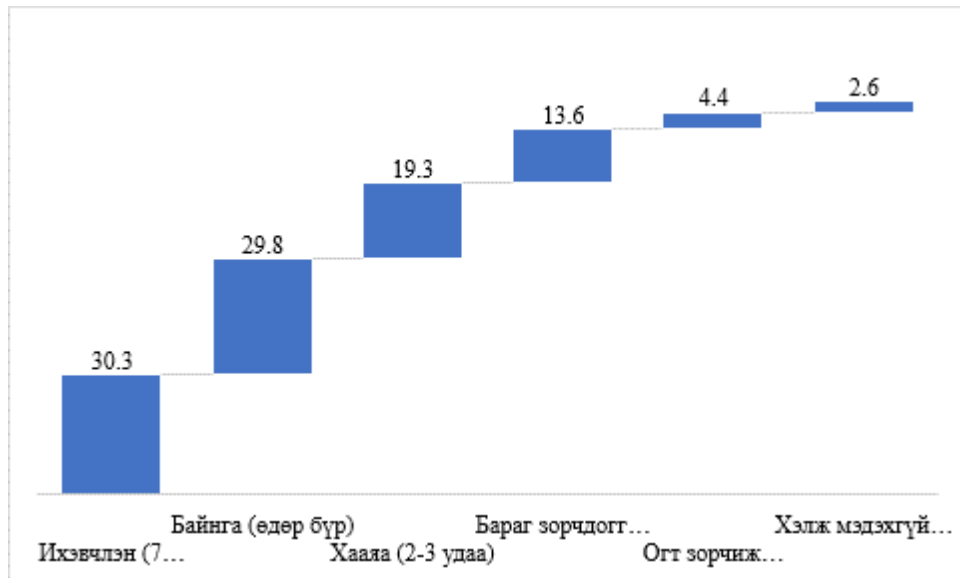
Судалгаанд оролцсон зорчигчид өөрийнхөө амьжиргааны түвшинг үнэлэхдээ дундаж гэж 51.2% нь буюу олонхи нь үнэлсэн бол, боломжийн, чинээлэг гэж 31.6%, нэн ядуу гэж 1.0% нь үнэлсэн байна. Энэ нь төрийн амьжиргааны түвшин тогтоох судалгаагаар биш иргэд өөрийнхөө амьжиргааны түвшинг үнэлсэн нь сонирхол татахуйц байна. **(Зураг 2.7)**

#### **ДҮГНЭЛТ:**

1. Судалгаанд оролцсон зорчигчдын 37.1% нь Баянзүрх дүүрэгт, 23.8% Сонгинохайрхан дүүрэгт амьдардаг юм байна.
2. Нийтийн тээврийн үйлчилгээг бүх насныхан авдаг ба 20-44 насныхан 77.4% эзлэж байна.
3. Нийтийн тээврийн зорчигчдын хүйсийн хувьд ялгаатай байдал ажиглагдахгүй байна.
4. Боловсролын хувьд үйлчлүүлж байгаа зорчигчдын 47% нь дээд боловсролтой үйлчлүүлэгч байна.
5. Зорчигчдын 65.3% нь эхнэр\ нөхөр, хүүхдүүд, ач зээтэйгээ хамт амьдардаг иргэд байна.
6. Нийтийн тээврээр үйлчлүүлэгчид өөрийн амьжиргааг үнэлэхдээ 51.2% нь дундаж амьжиргаагаар гэж үнэлжээ.

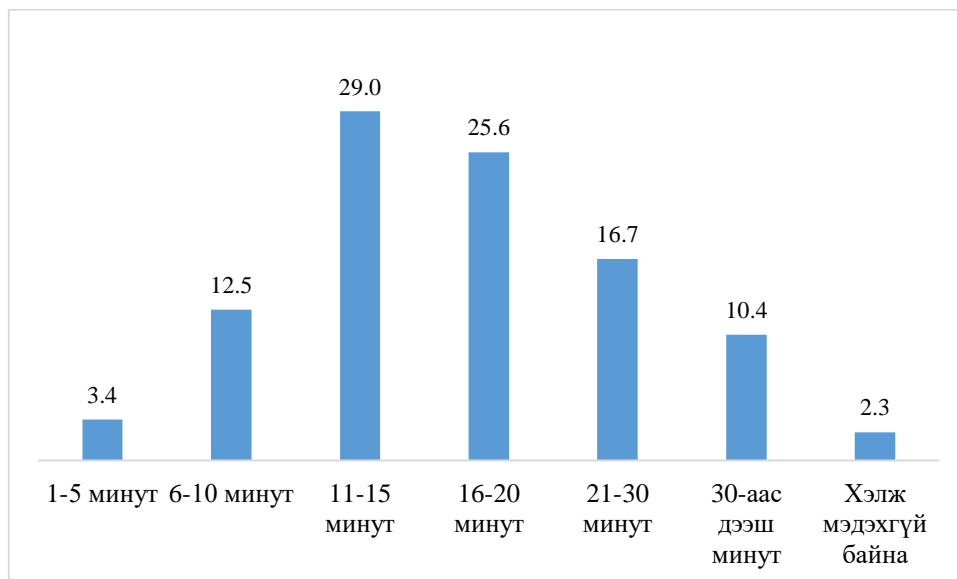


## ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ



Зураг 2.8. Судалгаанд оролцогчдын автобусаар зорчих давтамж (хувиар)

Судалгаанд оролцсон иргэд байнга 29.8%, ихэвчлэн буюу 7 хоногт 3-5 удаа зорчдог 30.3%, нийт 63.1% байнга ба ихэвчлэн автобусаар зорчдог. (Зураг 2.8)

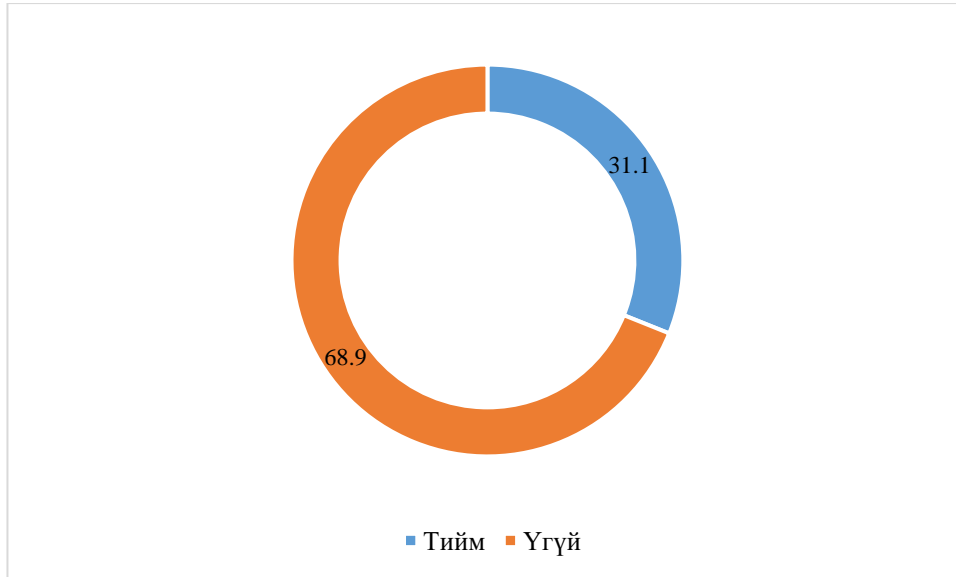


Зураг 2.9 Нийтийн тээврийн хэрэгслийг хүлээж буй хугацаа (хувиар)

Нийтийн тээврийн хэрэгслэлийг 11-30 минут хүлээдэг гэж хариулсан нь 71.3% байна. Энэ хариултаас харахад автобус удаан хүлээж зогсох нь зорчигчийн сэтгэл ханамжийг бууруулж байна. (Зураг 2.9)

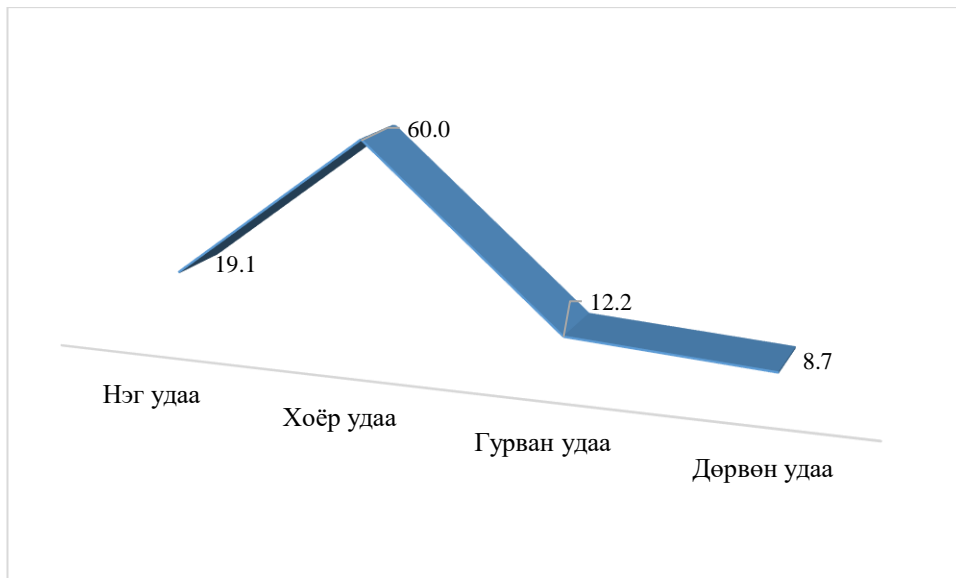
\* Автобус хоорондын зай 5-8 минутаар явдаг ба автобусны тоо хангалттай байдаг.

1-р баазын автобусны жолооч  
Бүлгийн ярилцлага



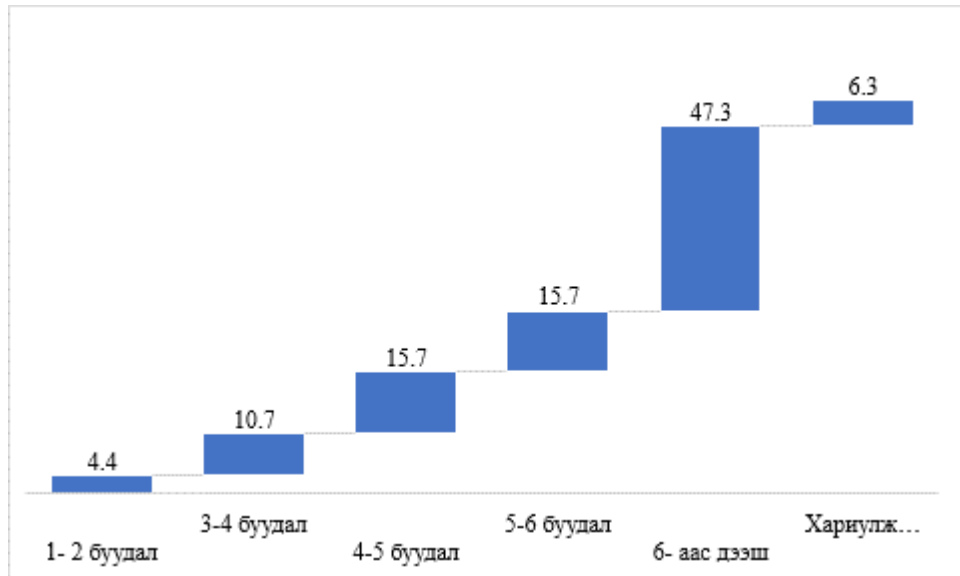
Зураг 2.10. Зорчигчдын дамжин суух тохиолдол (хувиар)

Зорчигчдын 68.9% нь зорьсон газартаа очихын тулд автобус дамжин суудаг. (Зураг 2.10)



Зураг 2.11. Зорчигчдын дамжин суух тохиолдол (хувиар)

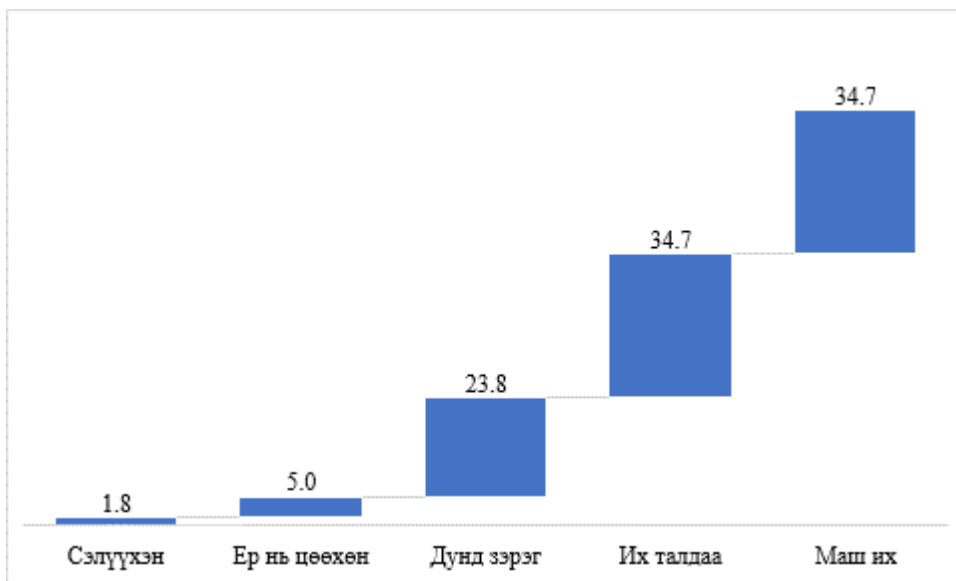
Зорчигчдын хариултаас харахад дамжин суух нь их байдаг юм байна. 60% нь хоёр удаа дамжин сууж, нэг удаа дамжин суудаг 19.1%, гурван удаа 12.2%, дөрвөн удаа дамжин суудаг 8.7% байна. (Зураг 2.11)



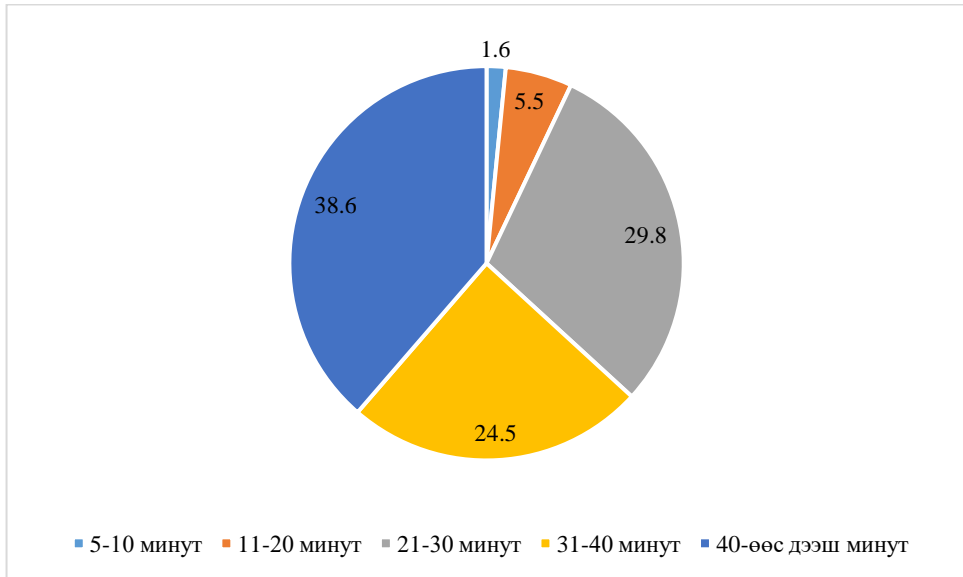
Зураг 2.12. Зорчигчдын автобусаар зорчин явах буудлын тоо (хувиар)

Судалгаанд оролцсон нийт зорчигчдын 78.7% нь 4-өөс дээш буудал автобусаар зорчдог. Энэ нь удаан хугацаанд нийтийн тээврээр үйлчлүүлдэг учраас зорчигчдын тав тух, сэтгэл ханамжинд их нөлөөтэй. Нийтийн тээврийн ачаалал ихтэйг харуулж байна.

Зураг 2.13. Нийтийн тээврийн хэрэгслийн ачаалал (хувиар)



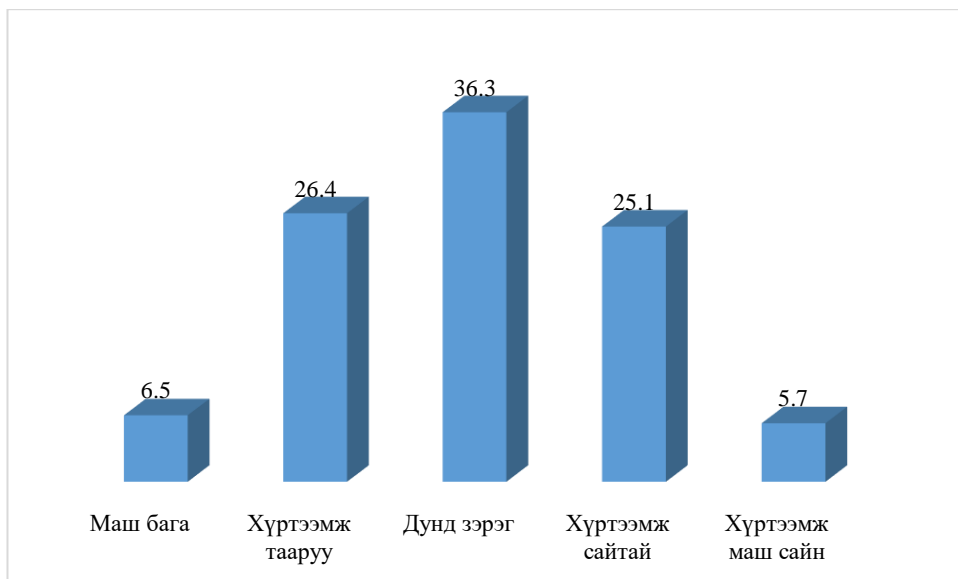
Энэ хариултаас харахад нийтийн тээврийн ачаалал маш их 34.7%, их талдаа 34.7% байна. Судалгаанд оролцсон зорчигчдын 69.4% нь ачаалал их байдаг гэж үзсэн.



Зураг 2.14 Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих хугацаа (хувиар)

Зургаас харахад зорчигчид 20-30 минут 29.8%, 31-40 минут 24.5%, 40-өөс дээш минут 38.6% нийтийн тээврээр аялдаг байна. 20 минутаас дээш автобусанд явдаг 92.9% байгаа нь өндөр үзүүлэлт ба цэвэр, тохилог, өвөлдөө дулаахан байх, зундаа сэрүүхэн байх хэрэгцээ урган гарч байна.

Зураг 2.15. Зорчигч тээврийн нэгтгэлийн автобусны хүртээмж (хувиар)



Судалгаанд оролцогчид Зорчигч тээврийн нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй тээврийн хэрэгслэлийн хүртээмжийг 36.3% нь дунд зэрэг, хүртээмж тааруу гэж 26.4%, хүртээмж сайн гэж 25.1% гэж хариулсан байна.

Хүснэгт 4. Насыг нийтийн тээврийн хэрэгслийн хүртээмжтэй харьцуулсан үзүүлэлт (хувиар)

№	Нас	Маш бага	Хүртээмж тааруу	Дунд зэрэг	Хүртээмж сайтай	Хүртээмж маш сайн	Нийт
1	16-19	0.5%	1.8%	3.1%	2.1%	1.6%	9.1%
2	20-24	2.6%	4.2%	7.0%	3.9%	0.8%	18.5%
3	25-29	0.3%	3.1%	6.5%	6.0%	1.3%	17.2%
4	30-34	1.0%	5.7%	7.8%	3.4%	0.5%	18.5%
5	35-39	0.5%	3.1%	5.7%	2.6%	0.5%	12.5%
6	40-44	0.8%	3.4%	2.9%	3.4%	0.3%	10.7%
7	45-49	0.3%	2.6%	0.8%	2.1%	0.3%	6.0%
8	50-54	0.5%	1.3%	0.5%	0.5%	0.5%	3.4%
9	55-59	0.0%	0.8%	0.5%	0.5%	0.0%	1.8%
10	60-64	0.0%	0.0%	1.0%	0.3%	0.0%	1.3%
11	65-аас дээш	0.0%	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.8%
Нийт		6.5%	26.4%	36.3%	25.1%	5.7%	100.0%

Судалгаанд оролцогчдын насыг нийтийн тээврийн хэрэгслийн хүртээмжтэй харьцуулсан дээрх үзүүлэлтээс харахад 16-39 хүртэлх насны иргэд дунд зэрэг гэж үнэлсэн байна. Харин хүртээмж тааруу гэж үнэлсэн иргэд 20-49 хүртэлх насныхан байна. Иймд нийтийн тээврийн хүртээмж хангалттай биш ч дунд зэрэг байгаа болох нь харагдаж байна.

#### ДЭД-ДУГНЭЛТ:

1. Судалгаанд оролцсон иргэдийн автобусаар зорчдог давтамж нь байнга 29.8%, ихэвчлэн буюу 7 хоногт 3-5 удаа зорчдог 30.3%, нийт 63.1% байнга ба ихэвчлэн автобусаар зорчдог.
2. Нийтийн тээврийн хэрэгслэлийг 11-30 минут хүлээдэг гэж хариулсан нь 71.3% байна.
3. Зорчигчдын 68.9% нь зорьсон газартаа очихын тулд автобус дамжин суудаг
4. Зорчигчдын хариултаас харахад дамжин суух нь их байдаг юм байна. 60% нь хоёр удаа дамжин сууж, нэг удаа дамжин суудаг 19.1%, гурван удаа 12.2%, дөрвөн удаа дамжин суудаг 8.7% байна.
5. Судалгаанд оролцсон нийт зорчигчдын 78.7% нь 4-өөс дээш буудал автобусаар зорчдог.
6. Нийтийн тээврийн ачаалал маш их 34.7%, их талдаа 34.7% байна. Судалгаанд оролцсон зорчигчдын 69.4% нь ачаалал их байдаг гэж үзсэн.
7. Зорчигчид 20-30 минут 29.8%, 31-40 минут 24.5%, 40-өөс дээш минут 38.6% нийтийн тээврээр аялдаг байна
8. Судалгаанд оролцогчид Зорчигч тээврийн нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй тээврийн хэрэгслэлийн хүртээмжийг 36.3% нь дунд зэрэг, хүртээмж тааруу гэж 26.4%, хүртээмж сайн гэж 25.1% гэж хариулсан байна.

#### ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ- ЗӨВЛӨМЖ

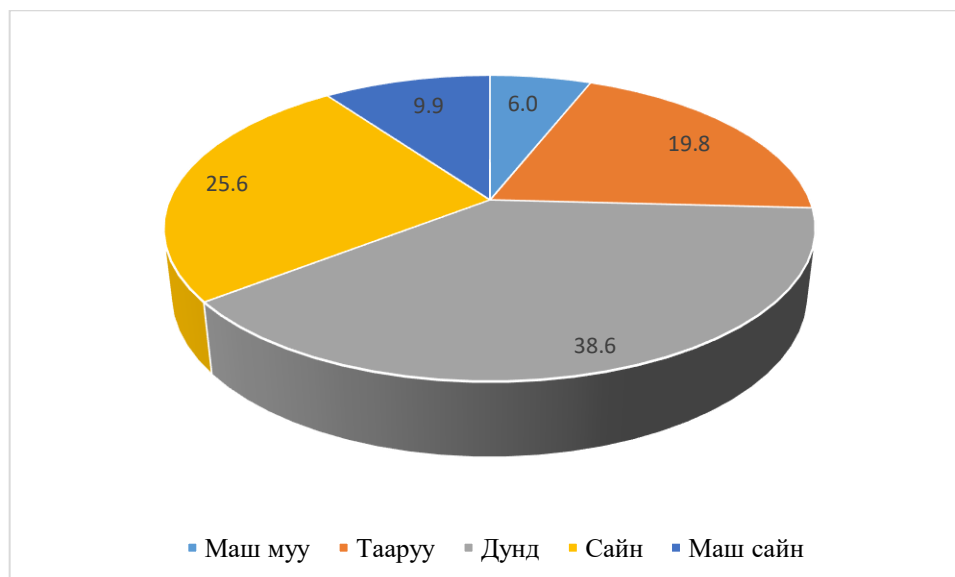
Нийслэл Улаанбаатар хотод жилээс жилд суудлын автомашины тоо нэмэгдэж 300 гаруй мянган суудлын машин байгаа ч замын түгжрэл, шатахууны үнийн өсөлт, хүйтний улиралтай холбоотой нийтийн тээврээр үйлчлүүлдэг иргэдийн тоо буурахгүй байна. Зорьсон газраа хүрэхийн тулд нийтийн тээврийг сонгон үйлчлүүлж байгаа нь зорчигчдын судалгаанаас харагдаж байна. Иймээс нийтийн тээврийн үйлчилгээний хүртээмжийн асуудал чухал хэвээр байна.

Нийтийн тээврийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэхийн тулд шинэ маршрут нэмэхээс гадна буудлын тоог нэмэгдүүлэх, богино эргэлтийн маршрутыг бий болгох хэрэгцээ байна. Энэ нь замын түгжрэлийг бууруулахад хувь нэмрээ оруулахын зэрэгцээ судалгаанаас харахад иргэдэд дамжин суух дадал хэдийнэ тогтсон байгаа нь уг зөвлөмжийг биелүүлэх таатай нөхцөл болно.

Нөгөө талаас нийтийн тээврийн хүртээмжийг сайжруулахаас гадна үйлчилгээний чанарыг сайжруулах нэн тэргүүний хэрэгцээ байгаа нь зорчигчын судалгаанаас харагдаж байна. Нийтийн тээврийн автобусаа 10 минутаас дээш хугацаагаар хүлээж, 4-ээс дээш буудал зорчиж, дундажаар 30 минут аялж байгаа нь тав тухтай үйлчилгээ хэрэгтэй байгааг харуулж байна.

### ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Зураг 3.1. Улаанбаатар хотод үйлчилгээ үзүүлж буй бүх төрлийн НТХ-ийн үнэлэмж (хувиар)



Зорчигчдын Улаанбаатар хотын нийтийн тээврийн үйлчилгээ маш муу гэж 6%, тааруу 19.8%, дунд зэрэг гэж 38.6%, сайн 25.6%, маш сайн гэж 9.9% гэж үнэлжээ. Зорчигчдын хариултаас харахад нийтийн тээврийн үйлчилгээнд 25.8% нь маш муу буюу тааруу гэж үзсэн байхад 35.5% нь сайн, маш сайн гэж үзсэн. Зорчигчид нийтийн тээврийн үйлчилгээнд маш их сэтгэл хангалуун биш байгаа нь харагдаж байна.

Хүснэгт 5. НТХ-ийг үнэлэх үнэлэмжийг зорчигчдын хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар)

№	Үнэлгээ	Эрэгтэй	Эмэгтэй	Нийт
1	Маш муу	3.7	2.3	6.0
2	Тааруу	11.7	8.1	19.8
3	Дунд	15.4	23.2	38.6
4	Сайн	14.1	11.5	25.6
5	Маш сайн	4.2	5.7	9.9
Нийт		49.1	50.9	100.0

НТХ-ийг үнэлэх үнэлэмжийг зорчигчдын хүйстэй харьцуулан үзүүлэв. Нийтийн тээврийн хэрэгслийг эрэгтэйчүүд эмэгтэйчүүдээс 3.6 хувийн илүүтэйгээр тааруу гэж үнэлжээ. Харин дунд зэрэг байгаа гэж гол төлөв эмэгтэйчүүд үзсэн байна. Нийтийн тээврийн хэрэгслийг үнэлэхэд хүйсийн байдал төдийлөн нөлөөлөхгүй байгаа ажээ.

*Хүснэгт 6. М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагад өгсөн үнэлгээ (дунджаар)*

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ нь зорчигчдын ая тухтай, аюул осолгүй зорчих, техникийн хувьд бүрэн бүтэн байдалд	19. 1	21. 4	34. 5	19. 8	5.2	3.3
2	Автобусны карт унших төхөөрөмжинд	14. 1	38. 9	32. 9	12. 3	1.8	3.5
3	ХБИ иргэнийг орох, гарах боломжтой тавцантай	4.2	14. 6	22. 2	26. 4	32. 6	2.3
4	Сонсголын бэрхшээлтэй иргэнд зориулан чиглэлийн болон зогсоолуудын нэр нь урсдаг самбар, дэлгэц байршуулсан нь.	10. 2	20. 4	35. 2	20. 4	13. 8	2.9
5	Харааны бэрхшээлтэй иргэнд зориулан автомат чанга яригч болон микрофон байршуулсан нь	8.9	22. 7	31. 9	23. 8	12. 8	2.9
6	Угсраа автобусны хойд талд тээврийн хэрэгслийн оврын хэмжээгээр бусад хөдөлгөөнд оролцогч нарт харагдахаар цацруулагч наалт наасан нь	7.3	25. 1	31. 3	27. 4	8.9	2.9
7	Байгууллагын эмблем, граашийн дугаар, чиглэлийн нэр, дугаарыг баталсан загварын дагуу зорчигчдод ил тод харагдах газар бичиж байрлуулсан нь	11. 7	28. 2	29. 5	24. 0	6.5	3.1
8	ХБИ, жирэмсэн, нялх хүүхэдтэй эхчүүд, бага насны хүүхэд, өндөр настны суудлыг өнгөөр ялгаж, тусгай тэмдэглэл тавьсанд нь	8.4	22. 2	23. 8	30. 5	14. 9	2.7

М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагад өгсөн үнэлгээг гаргахдаа нийт өгөгдүүлдээс дундаж утгыг гаргав. (дундаж утга нь SPSS программаар 1-5 хүртэлх оноогоор хэмжигддэг. Үүнд: 1-2 муу болон тааруу утгыг, 3 дундаж утга, 4-5 нь сайн, маш сайн гэх утгыг илэрхийлдэг.)

Манай судалгаанд оролцсон зорчигчид М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагыг үнэлэхдээ ХБИ иргэнийг орох, гарах боломжтой тавцан байдаггүй буюу ТААРУУ, ХБИ, жирэмсэн, нялх хүүхэдтэй эхчүүд, бага насны хүүхэд, өндөр настны суудлыг өнгөөр ялгаж, тусгай тэмдэглэл тавьсан ч зорилтот хүмүүсээс өөр төрлийн зорчигчид ихэнхдээ суусан байдаг учраас мөн адил ТААРУУ гэсэн хариултаар илэрхийлсэн.

Харин бусад үйлчилгээний шинж чанаруудын хувьд 2.9 оноо нь дундаж түвшинрүү ойртож байгааг зааж байна.



*Хүснэгт 7. М.У-ын ТХ-ийн үйлчилгээнд тавих стандарт, шаардлагын хүрээнд үнэлсэн үнэлгээ (дунджаар)*

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ дотор замналын зураг болон тамхи татах, ил гал гаргахыг хориглосон тэмдэг, заалт, бусад санамжуудыг зохих стандартын дагуу байрлуулсан	11.7	21.7	36.8	23.2	6.5	3.0
2	НЗТХ нь маршрут, цагийн хуваарийн дагуу ажиллах	9.1	32.1	32.9	18.3	7.6	3.1
3	Автобусны чиглэлд хүртээмжтэй ТХ-тэй байх	9.1	18.8	37.1	24.8	10.2	2.9
4	Буудал бүрийн зогсоолд зогсох	16.2	39.9	26.9	13.6	3.4	3.5
5	Шалгагч нар ёс зүйтэй, харилцааны соёлтой байх	4.4	20.1	35.8	29.5	10.2	2.7

Оролцогчдын М.У-ын ТХ-ийн үйлчилгээнд тавих стандарт, шаардлагын хүрээнд үнэлсэн үнэлгээг дээрх хүснэгтээр харуулав. Үүнд: Шалгагч нарын ёс зүйтэй, харилцааны соёлтой байх ур чадвар дутмаг байгаа нь илэрхий. Харин нийтийн тээврийн хэрэгсэл нь буудал бүрийн зогсоолд зогсож Монгол улсын тээврийн хэрэгслийн стандарт, шаардлагын хүрээнд ажилладаг байна.

*Хүснэгт 8. Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлагыг үнэлсэн үнэлгээ (дунджаар)*

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ нь зорчигчдыг аюул осолгүй, тав тухтай зорчих нөхцөлийг бүрэн хангаж хөдөлгөөний чиглэл, цагийн хуваарийг чанд баримталдаг	12.8	19.3	36.6	25.1	6.3	3.0
2	Шалгагч нарын шалган ажиллаж буй ажиглалтын ажил нь нягт нямбай ажилладаг	8.1	19.3	39.7	26.1	6.8	2.9
3	НЗТХ-ийн дотор, гадна талыг угааж, зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг ариутган цэвэрлэдэг	6.3	17.8	35.0	25.6	15.4	2.7
4	Цар тахлын үед эрүүл, аюулгүй байдлыг сахин хамгаалж буй нь	5.2	17.5	33.9	26.1	17.2	2.6

Тус судалгаанд оролцсон зорчигчдоос нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлагыг ханган ажиллаж байгаа эсэхийг тодруулав. НЗТХ-ийн дотор, гадна талыг угааж, зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг ариутгал цэвэрлэгээ дутмаг, ковид-19

цар тахлын хүрээнд эрүүл, аюулгүй орчныг сахин хамгаалж буй ньтөдийлөн үр дүнтэй бус гэжээ.

*Хүснэгт 9. Жолоочид тавигддаг шаардлагад өгсөн үнэлгээ (дунджаар)*

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	Замын хашлагаас автобусанд суух боломжтой зайд зогсож, зорчигчдыг бүрэн бууж, суусны дараа хаалгаа хааж, хөдөлгөөнийг эхлэх,	18.3	33.7	35.0	9.4	3.7	3.5
2	Хөдөлгөөний үед жолоочийн бүхээгт хүн суулгах, тамхи татах, гар утсаар ярих, зорчигчдын танхимд дуу хөгжим чанга тавихгүй байх	0.3	8.6	42.8	29.0	14.9	3.3
3	Хурд хэтрүүлэх, зогсоолын бус газарт хүн буулгах ба суулгахгүй байх	20.4	19.8	36.6	14.6	8.6	3.2
4	Чиглэлийн зөвшөөрөгдсөн замаас хазайж өөр зам, замналаар сэлгүүцэх, зорчигч тээвэрлэх, хөдөлгөөний цагийн хуваарь зөрчих	18.3	31.1	32.9	10.7	7.0	3.4
5	Хүндэтгэх шалтгаангүйгээр нийтийн тээврийн хэрэгслийг огцом тоормослож гэнэт зогсоох, хөдлөх зэргээр зорчигчдын тав тухыг алдагдуулах	8.4	24.8	36.6	24.8	5.5	3.0
6	Эд хогшил эвдэж зорчигчдыг тав тухтай зорчиход саад учруулсан, бусдын эрх чөлөөнд халдаж, танхайрсан зэрэг зөрчлийн үед хөдөлгөөнийг зогсоож, шаардлагатай арга хэмжээ авах.	8.4	27.7	35.5	20.1	8.4	3.1

Зорчигчид жолоочид тавигддаг шаардлагад өгсөн үнэлгээгээр үзүүлэлт бүр харьцангуй сайн бөгөөд дундаж үзүүлэлтээс давсан байгаа нь цаашид улам бүр сайжрах боломжтойг илэрхийлж байна.

*Хүснэгт 10. Зорчигчдод тавигддаг шаардлагуудад өгсөн үнэлгээ (дунджаар)*

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ болон угсраа автобусаар зорчихдоо “ОРОХ” гэсэн тэмдэглээ бүхий хаалгаар орж, “ГАРАХ” гэсэн тэмдэглэгээ бүхий хаалгаар буух	17.2	28.2	37.3	14.6	2.6	3.4
2	Бие биедээ саад болохгүйгээр сууж, буух ба ахмад настан, ХБ-тэй иргэд болон хүүхэдтэй	6.0	31.3	38.6	21.4	2.6	3.1

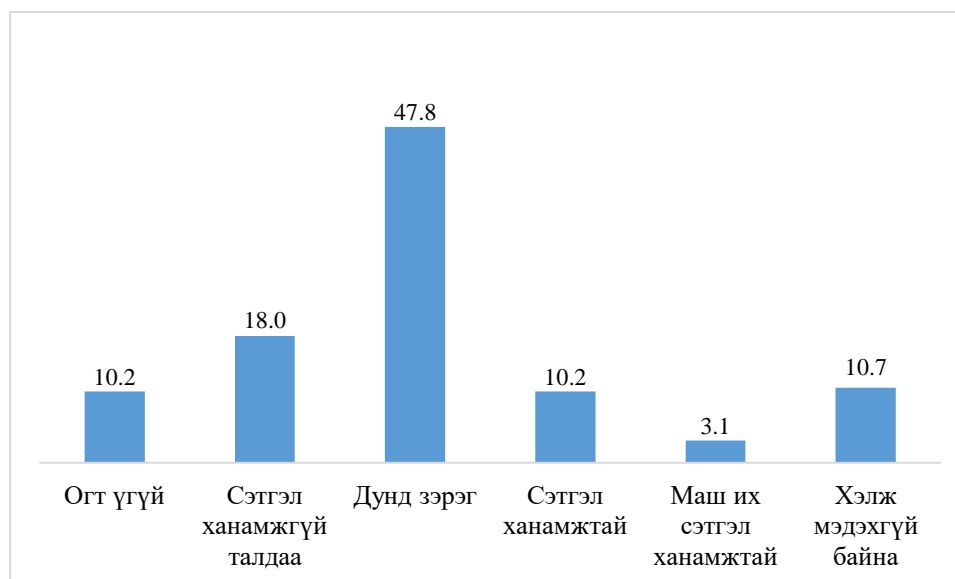
	хүмүүсийг хүндлэн дугаарын эхэнд сууж, буухад туслах						
<b>3</b>	Тээврийн хэрэгсэл бүрэн зогссоны дараа буух	10.2	33.4	35.8	15.1	5.5	3.2
<b>4</b>	НЗТХ доторх тоноглол, бусад төхөөрөмж, зорчигчийн суудал, түшлэг, бүрээс, бариул зэрэгт өөриймсөг, хайр гамтай хандах	6.0	23.2	42.6	23.5	4.7	3.0
<b>5</b>	Хөлс төлөхгүйгээр зорчих	5.0	19.6	42.0	27.7	5.7	2.9
<b>6</b>	Зорчигч тээврийн хэрэгслийн эд анги, сандал, түшлэг, бүрээсийг гэмтээх, тамхи татах, хог хаях	8.1	24.8	46.2	14.6	6.3	3.1
<b>7</b>	Нийтийн тээврийн хэрэгсэлд чанга ярьж хашгирах, бусадтай маргалдах, инээлдэх зэргээр бусдын амгалан тайван байдалд нөлөөлөх.	10.2	26.9	38.6	16.2	8.1	3.1

Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих иргэдээс жолооч зорчигчдод хэрхэн шаардлага тавьж ажилладгийг дээрх үзүүлэлтүүдээр тодруулав. Үүнд:

1-рт НЗТХ болон угсраа автобусаар зорчихдоо “ОРОХ” гэсэн тэмдэглээ бүхий хаалгаар орж, “ГАРАХ” гэсэн тэмдэглэгээ бүхий хаалгаар буух нь хамгийн үр дүнтэй байгааг онцолсон.

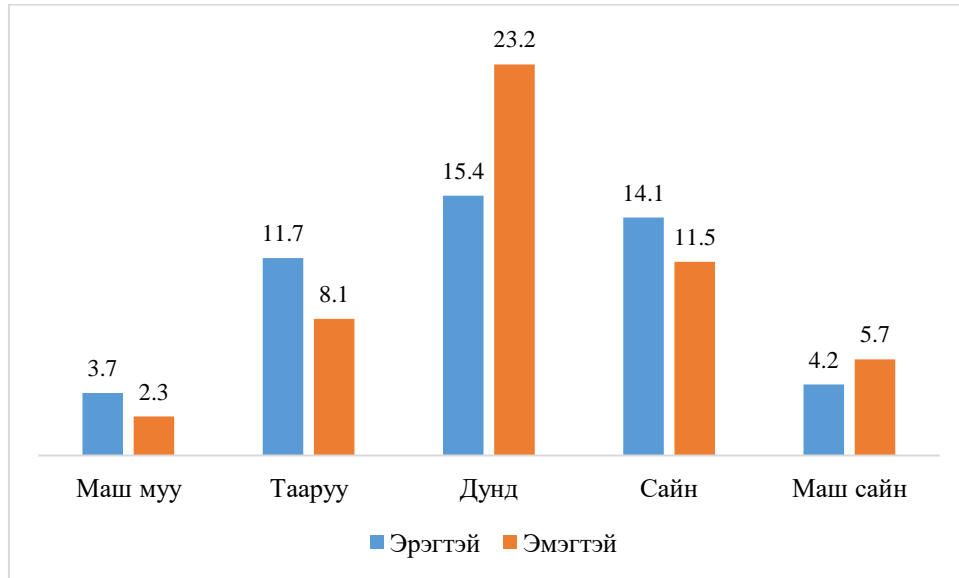
2-рт тээврийн хэрэгслийн эд анги, сандал, түшлэг, бүрээсийг гэмтээх, тамхи татах, хог хаях багассан.

*Зураг 3.2. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчдын сэтгэл ханамж (хувиар)*



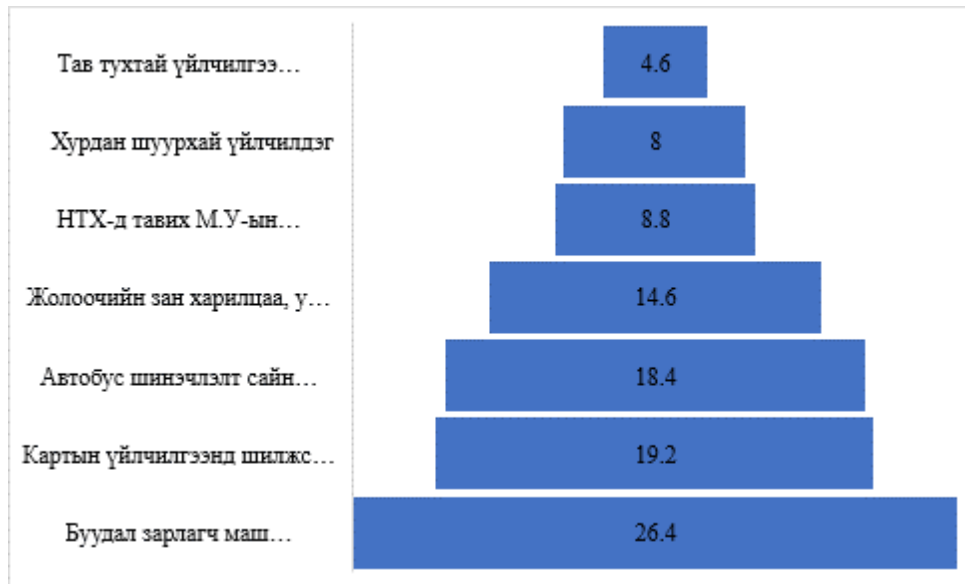
Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчидын 28.2% авч буй үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байна. Харин 13.3% нь сэтгэл хангалуун байгаа бол 47.8% нь сэтгэл хангалуун биш ч бас муу гэж үнэлээгүй байна.

*Зураг 3.3. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчдын зэрэг сэтгэл ханамжийг хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар)*



Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих зорчигчдын зэрэг сэтгэл ханамжийг хүйстэй харьцуулсан дүнгээс толилуулъя. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр үйлчлүүлж буй эрэгтэйчүүдээс илүү эмэгтэйчүүд төдийлөн сэтгэл ханамжтай байдаггүй байна. Судалгаанд оролцсон эмэгтэйчүүдийн 23.2 дунд зэрэг, 10.4 хувь нь маш муу ба тааруу, 17.2 хувь нь сайн, маш сайн гэсэн байр суурьтай болох нь харагдлаа.

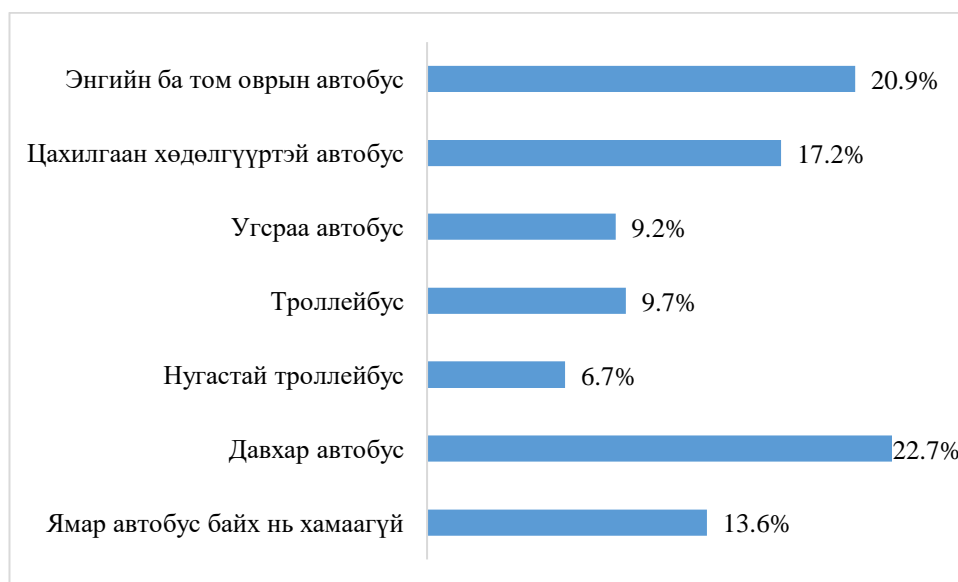
*Зураг 3.4. Зорчигчдын НТХ-д сэтгэл ханамжтай байгаа шалтгаан (хувиар)*



Дээрхи зургаас харахад “хаана явж байна, тэр буудал дөхөж байна уу” гэж бие биенээсээ сураглаад явдаг дүр зураг өөрчлөгдөж буудал зарлаж, хаана явж байгаа нь тодорхой байхад сэтгэл хангалуун байгаа нь хамгийн өндөр буюу 26.4% байгаагаас харагдаж байна. Мөн байнга шүүмжилдэг жолоочийн харилцаа, ур чадвар 14.6% нь сэтгэл хангалуун байгаагаас илэрхийсэн нь ахиц, өөрчлөлт бий болж байгааг харуулж байна.

\* Муу хэлэгдэж, болохгүй байна гээд байгаа нийтийн тээврийн үйлчилгээ, жолооч нарынхаа буянаар ажлаа амжуулж явна шүү дээ.....  
Ч:59 ХМК-Офицер автобусны зорчигч

Зураг 3.5. Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгслийн төрлүүд (хувиар)



Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгсэл давхар автобус 22.7% гэсэн нь нийтийн тээврийн ачаалал их, замын түгжрэл их, цар тахлын үеийн хүн хоорондын зай барих стандарт мөрдөгдөхгүй байсан зэргийг шийдвэрлэхтэй уялдан гарч ирсэн санал. Мөн туршилтын байдлаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус нь тав тухтай, дулаахан байсан нь харагдаж байна.

Хүснэгт 11. Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгслийн төрлүүдийг хүйстэй харьцуулсан дүн (хувиар)

№		Эрэгтэй	Эмэгтэй	Нийт
1	Ямар автобус байх нь хамаагүй	4.7	5.8	10.5
2	Давхар автобус	9.7	6.3	16.0
3	Нугастай троллейбус	1.3	1.8	3.1
4	Троллейбус	6.3	5.5	11.8
5	Угсраа автобус	3.7	3.9	7.6
6	Цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус	7.6	6.3	13.9
7	Энгийн ба том оврын автобус	14.7	17.3	32.0
8	Хэлж мэдэхгүй	1.3	3.7	5.0
<b>Нийт</b>		49.3	50.7	100.0

Судалгаанд хамрагдсан зорчигчдоос ямар төрлийн тээврийн хэрэгсэлд суухыг хүсдэг болохыг тодруулахад хүйс төдийлөн нөлөөлөхгүй байна. Зорчигчдын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгслийн төрлүүдийг эрэмбэлэн үзүүе.

1. Давхар автобус
2. Энгийн ба том оврын автобус

3. Цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус
4. Ямар автобус байх нь хамаагүй
5. Угсраа автобус
6. Нугастай троллейбус

### **ДЭД-ДҮГНЭЛТ:**

1. Зорчигчдоос авсан судалгаагаар нийтийн тээврийн үйлчилгээ маш муу гэж 6%, тааруу 19.8%, дунд зэрэг гэж 38.6%, сайн 25.6%, маш сайн гэж 9.9% гэж үнэлжээ.
2. Манай судалгаанд оролцсон зорчигчид М.У-ын тээврийн хэрэгсэлд тавих шаардлагыг үнэлэхдээ ХБИ иргэнийг орох, гарах боломжтой тавцан байдаггүй буюу ТААРУУ, ХБИ, жирэмсэн, нялх хүүхэдтэй эхчүүд, бага насны хүүхэд, өндөр настны суудлыг өнгөөр ялгаж, тусгай тэмдэглэл тавьсан ч зорилтот хүмүүсээс өөр төрлийн зорчигчид ихэнхдээ суусан байдаг учраас мөн адил ТААРУУ гэсэн хариултаар илэрхийлсэн.
3. Шалгагч нарын ёс зүйтэй, харилцааны соёлтой байх ур чадвар дутмаг байгаа нь илэрхий. Харин нийтийн тээврийн хэрэгсэл нь буудал бүрийн зогсоолд зогсож Монгол улсын тээврийн хэрэгслийн стандарт, шаардлагын хүрээнд ажилладаг байна.
4. НЗТХ-ийн дотор, гадна талыг угааж, зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг ариутгал цэвэрлэгээ дутмаг, ковид-19 цар тахлын хүрээнд эрүүл, аюулгүй орчныг сахин хамгаалж буй нь төдийлөн үр дүнтэй бус гэжээ.
5. Зорчигчид жолоочид тавигддаг шаардлагад өгсөн үнэлгээгээр үзүүлэлт бүр харьцангуй сайн бөгөөд дундаж үзүүлэлтээс давсан байгаа нь цаашид улам бүр сайжрах боломжтойг илэрхийлж байна.
6. НЗТХ болон угсраа автобусаар зорчихдоо “ОРОХ” гэсэн тэмдэглээ бүхий хаалгаар орж, “ГАРАХ” гэсэн тэмдэглэгээ бүхий хаалгаар буух нь хамгийн үр дүнтэй байгааг онцолсон.
7. Тээврийн хэрэгслийн эд анги, сандал, түшлэг, бүрээсийг гэмтээх, тамхи татах, хог хаях багассан.
8. Нийтийн тээврийн хэрэгслэлээр зорчих зорчигчдын 28.2% авч буй үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байна. Харин 13.3% нь сэтгэл хангалуун байгаа бол 47.8% нь сэтгэл хангалуун биш ч бас муу гэж үнэлээгүй байна.
9. Нийтийн тээврийн хэрэгслээр үйлчлүүлж буй эрэгтэйчүүдээс илүү эмэгтэйчүүд төдийлөн сэтгэл ханамжтай байдаггүй байна. Судалгаанд оролцсон эмэгтэйчүүдийн 23.2 дунд зэрэг, 10.4 хувь нь маш муу ба тааруу, 17.2 хувь нь сайн, маш сайн гэсэн байр суурьтай болох нь харагдлаа.
10. Дээрхи зургаас харахад “хаана явж байна, тэр буудал дөхөж байна уу” гэж бие биенээсээ сураглаад явдаг дүр зураг өөрчлөгдөж буудал зарлаж, хаана явж байгаа нь тодорхой байхад сэтгэл хангалуун байгаа нь хамгийн өндөр буюу 26.4% байгаагаас харагдаж байна. Мөн байнга шүүмжилдэг жолоочийн харилцаа, ур чадвар 14.6% нь сэтгэл хангалуун байгаагаар илэрхийсэн нь ахиц, өөрчлөлт бий болж байгааг харуулж байна.
11. Зорчигчын зорчихыг хүсдэг нийтийн тээврийн хэрэгсэл давхар автобус 22.7% гэсэн нь нийтийн тээврийн ачаалал их, замын түгжрэл их, цар тахлын үеийн хүн хоорондын зай барих стандарт мөрдөгдөхгүй байсан зэргийг шийдвэрлэхтэй уялдан гарч ирсэн санал. Мөн туршилтын байдлаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус нь тав тухтай, дулаахан байсан нь харагдаж байна.

## **ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА СЭТГЭЛ ХАНАМЖ-ЗӨВЛӨМЖ**

Нийтийн тээврийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа автобусны шинэчлэл хийж авахдаа хөгжлийн бэрхшээлтэй тэргэнцэртэй иргэнийг суулгах тавцантай байвал хүний эрхийг хангахад чухал нөлөөтэй.

Мөн автобусны буудал зарлах, дэлгэцэн дээр буудлын нэр гарах нь нийтийн тээвэрт үйлчлүүлэгчийн тав тухтай үйлчлүүлэхэд эерэгээр нөлөөлсөн үр дүнтэй ажил болсон. Энэ үйлчилгээг илүү сайжруулахад анхаарах. Автобусны буудал зарлах чанга яригч, урсдаг дэлгэц гэмтсэн, ажиллахгүй байгаа нь ажиглалтын судалгаанаас харагдаж байсан. Эдгээр нь тогтмол, хэвийн ажиллагаатай байх нь зорчигчдод ая тухтай байхад төдийгүй сонсголын болон харааны бэрхшээлтэй иргэдэд хүрсэн үйлчилгээ болно .

Жолооч, шалгагч нар нь нийтийн тээврийн салбарын нүүр царай, соёлыг бий болгодог учраас тэдний харилцааны, мэргэжлийн ур чадварыг сайжруулахын тулд сургалтын шинэлэг арга, шинэ технологийг ашигласан өөрсдийн оролцоо саналд тулгуурласан сургалтын арга зүйг ашиглан тогтмол, цогц сургалтыг зохион байгуулах

Автобусны цэвэрхэн байдал нь зорчигчын тав тухтай үйлчилгээ авахад нөлөөлдөг гол хүчин зүйл мөн. Иймээс цэвэрхэн байлгах, суудлын бүрээс, бариулуудыг тогтмол угаах ажлыг гүйцэтгэх ажилд орон тооны цэвэрлэх, угаагчыг ажиллуулах нь үр дүнтэй. Энэ нь жолооч автобусаа угаах, жолоочын ажлын ачааллыг бууруулахад хувь нэмрээ оруулна.

## ДӨРӨВ. ХҮНДРЭЛ БЭРХШЭЭЛ БА ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ЗАМ

Зураг 4.1. Зорчигчдын авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байх шалтгаан (хувиар)

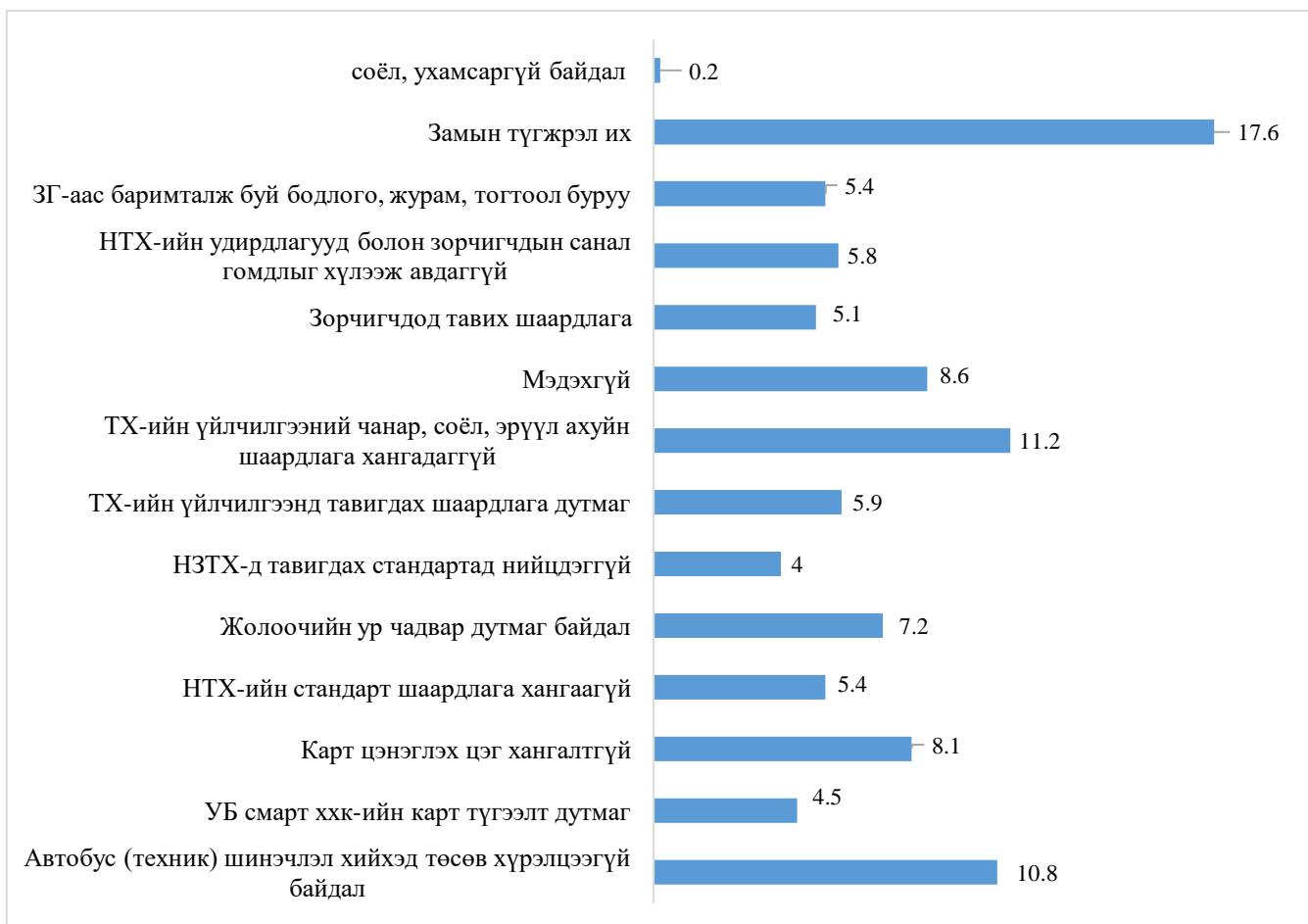


Зорчигчийн сэтгэл ханамжгүй болгож байгаа гол үзүүлэлт нь дандаа хуучин автобус үйлчилгээнд явдаг гэсэн сонголтыг 15.8% ийг эзлэж байна. Мөн жолооч ур чадваргүй, огцом тооромзлодог 14.6% гэсэн байна.

*\* Автобус 1-р эгнээнд явах дүрэм  
мөрдөгдөхгүй, жижиг тэрэгнүүд огцом  
урдуур дарж орж ирж хүндрэл учруулдаг.  
2-р баазын автобусны жолооч  
Бүлгийн ярилцлага*

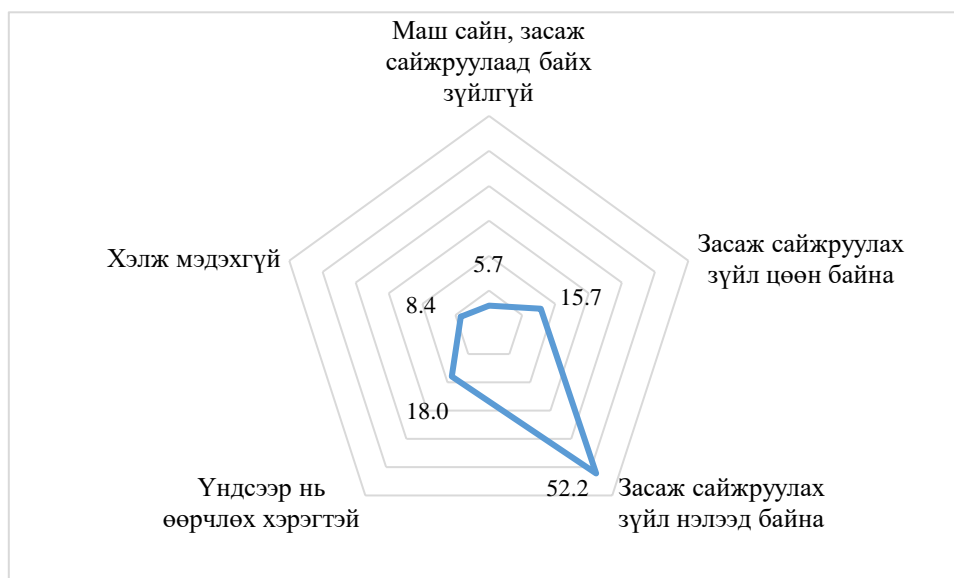


Зураг 4.2. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл (хувиар)



Зорчигчдын хариулт нь зөвхөн "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээнд тулгарч буй бэрхшээл гэхээсээ илүү нийтийн тээврийн үйлчилгээнд тулгарч байгаа замын түгжрэл их 17.6% байна. Мөн тээврийн хэрэгслэлийн чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлага хангадаггүй 11.2%, автобус шинэчлэл хийхэд төсөв хүрэлцдэггүй 10.8% гэж үзжээ.

*Зураг 4.3. Зорчигчдын үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах механизм*



Зорчигчид одоо байгаа нийтийн тээврийн үйлчилгээг засаж сайжруулах хэрэгцээ их байна гэж 52.2% нь хариулжээ.

*Хүснэгт 12. Зорчигчдын хүйсийг үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах механизмтай харьцуулсан дүн*

№		Эрэгтэй	Эмэгтэй	НИЙТ
1	Маш сайн, засаж сайжруулаад байх зүйлгүй	2.6	3.1	5.7
2	Засаж сайжруулах зүйл цөөн байна	6.5	9.1	15.7
3	Засаж сайжруулах зүйл нэлээд байна	26.9	24.8	51.7
4	Үндсээр нь өөрчлөх хэрэгтэй	10.5	8.1	18.5
5	Хэлж мэдэхгүй	2.6	5.7	8.4
<b>Нийт</b>		<b>49.1</b>	<b>50.9</b>	<b>100</b>

Судалгаанд хамрагдсан зорчигчид НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах тал дээр 51.7 хувь нь Засаж сайжруулах зүйл нэлээд байна гэж хариулсан бол нийтийн тээврийг үндсээр нь өөрчлөх хэрэгтэй 18.5 хувь нь үзсэн байна. Харин цөөн буюу 15.7 хувь нь Засаж сайжруулах зүйл цөөн байна гэж үзжээ.

### **ДЭД-ДУГНЭЛТ:**

1. Зорчигчийн сэтгэл ханамжгүй болгож байгаа гол үзүүлэлт нь дандаа хуучин автобус үйлчилгээнд явдаг гэсэн сонголтыг 15.8% ийг эзлэж байна. Мөн жолооч ур чадваргүй, огцом тооромзлодог 14.6% гэсэн байна.
2. Зорчигчдын хариулт нь зөвхөн "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээнд тулгарч буй бэрхшээл гэхээсээ илүү нийтийн тээврийн үйлчилгээнд тулгарч байгаа замын түгжрэл их 17.6% байна. Мөн тээврийн хэрэгслэлийн чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлага хангадаггүй 11.2%, автобус шинэчлэл хийхэд төсөв хүрэлцдэггүй 10.8% гэж үзжээ.
3. Судалгаанд хамрагдсан зорчигчид НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцлийг сайжруулах тал дээр 51.7 хувь нь Засаж сайжруулах зүйл нэлээд байна гэж хариулсан бол нийтийн тээврийг үндсээр нь өөрчлөх хэрэгтэй 18.5 хувь нь үзсэн байна. Харин цөөн буюу 15.7 хувь нь Засаж сайжруулах зүйл цөөн байна гэж үзжээ.
4. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулах арга замууд гэсэн хэсэгт автобус ба парк шинэчлэлийг хамгийн түрүүнд хийх хэрэгтэй гэж 22.5% нь хариулжээ. Мөн зорчигчид автобусны чиглэл нэмэх, тоог олшруулах 18.5%-ийг эзлэж байна.

### **ХҮНДРЭЛ БЭРХШЭЭЛ БА ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ЗАМ ЗӨВЛӨМЖ**

Зорчигчдын хамгийн их хүсч байгаа хүлээлт нь автобусаа шинэчлэх үе шаттай алхамууд хийх, нийслэлийн нийтийн тээврийн газар болон нийслэлийн удирдлагуудад нөлөөллийн ажлыг зорчигчидтой хамтран хийх. Энэ нь зорчигчын тав тухаас илүүтэй аюулгүй зорчих, жолооч аюулгүй тээвэрлэхэд маш өндөр ач холбогдолтой.

Замын түгжрэлийг бууруулж автобус цагтаа ирж, хүлээлт үүсгэхгүй үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд 1-р эгнээгээр зөвхөн нийтийн тээврийн үйлчилгээ үзүүлдэг тээврийн хэрэгсэл явуулах боломжыг бүрдүүлэхэд нийслэлийн замын цагдаагийн газартай хамтран ажиллах

## ТАВ. ЧАНАРЫН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

### Чанарын судалгааны зорилго зорилт:

Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа нь Монгол Улсад мөрдөгдөж буй стандарт, журам нь бодит байдалтай нийцэж байгаа эсэх, НТХ, НТҮ болон үйлчилгээнд гарч буй ажилтан албан хаагчид, үйлчилгээ авч буй зорчигчид тавигдах шаардлага хэрхэн биелэгдэж байгааг судалсан. Ингэхдээ хэрэглэгчдэд суурилсан тоон судалгаанаас гадна чанарын судалгаагаар

- хэрэглэгчдэд шууд үйлчилгээ үзүүлэгч жолооч, шалгагч нартай бүлгийн ярилцлагыг – 2 удаа
- хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг гүнзгийрүүлэн судлах зорилгоор зорчигчидтой хувьчилсан ярилцлагыг – 4 удаа
- нийтийн тээврийн үйлчилгээний чанар, стандартыг хангахад дэмжлэг үзүүлэгч албан тушаалтнуудтай экспертийн ярилцлагыг – 4 удаа тус тус зохион байгууллаа.

### Хүснэгт 13. Чанарын судалгаанд оролцогсдын нэрс

Ярилцлагын төрлүүд	Оролцогсод	Нэрс
Фокус бүлгийн ярилцлага	Автобус 1, 2-р баазын жолооч, шалгагч – 18 хүн	1-р бааз – Баясгалан, Батнасан, Лувсанцэрэн, Орхонбаатар, Батсайхан, Цогтбаяр, Мөнхбаяр, Болормаа 2-р бааз – Жамъян, Алтанцэцэг, Батцэнгэл, Алтанзүрх, Чулуунсүх, Баярсайхан, Алтаншагай, Баасанжав, Отгонсүрэн, Тэгшжаргал
Хувьчилсан ярилцлага	НТХ-ээр үйлчлүүлэгч зорчигч иргэн – 4 хүн	СБД-ийн иргэн Жаргалсайхан – эр, 60 нас СХД-ийн иргэн Ариунзаяа – эм, 24 нас ХУД-ийн иргэн Уранчимэг – эм, 52 нас БЗД-ийн иргэн Эрдэнэбаатар – эр, 35 нас
Экспертийн ярилцлага	Автобус бааз, ЗТН ОНӨААТҮГ-ын захиргааны ажилтан – 4 хүн	Хяналт-үнэлгээ шинжилгээний ажилтан – Н.Баярбат 2-р баазын дарга – Д.Сүхбат 2-р баазын ахлах инженер – Д.Мөнхзул 2-р баазын хэсгийн дарга – Б.Жамбалсүрэн

### Чанарын судалгааны судлах асуудлууд:

Чанарын судалгааг үндсэн 3 судлах асуудлын хүрээнд явууллаа.Үүнд:

1. Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээний чанар хүртээмж
2. Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээний үнэлгээ ба сэтгэл ханамж
3. Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээн дэх хүндрэл бэрхшээл ба шийдвэрлэх арга зам

## 1. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР ХҮРТЭЭМЖ

### *Хүснэгт 14. НТҮ-д тавигдах шаардлага, стандарт, журмын биелэлт*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Бүх үйлчилгээг стандартын дагуу явуулдаг -Байгууллагын бүх шатны хяналт сайн	-Зөвхөн автобус 1-р эгнээгээр зорчих дүрэм сайн үйлчилдэггүй	-1-р эгнээний дүрмийг чанд сахиулах
2	Зорчигчид	-Хурдан шуурхай -Аваар осолгүй үйлчилгээ үзүүлдэг	-Автобус буудал руугаа бүрэн орж зогсдоггүй	-Хотын төвийн зогсоолыг нэмэгдүүлэх, жижиг тэргийг автобусны буудал дээр зогсоохгүй байх
3	Экспертүүд			

### *Хүснэгт 15. НТХ-ийн бүрэн бүтэн байдал, стандарт хангаж буй эсэх*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-НТХ-ийг бүрэн бүтэн байлгахад засварчид сайн ажилладаг	-НХТ хугацаа дууссан, маш аюултай -Үйлчилгээн гарахдаа айдастай байдаг	-Нэн яаралтай парк шинэчлэлт хийх
2	Зорчигчид	-Эвдрэл гэмтэл бага	-Хуучирч муудсан, тохилог биш -Өвөл маш хүйтэн -ХБИ суух боломжгүй	-Автобусаа сольж шинэчлэх -Явцын дунд урсгал засварыг сайн хийх -Нэмэлт паар асаах, цонхоо дулаалах
3	Экспертүүд	-Жолооч, засварчид элбэж сэлбээд үйлчилгээндээ гарч байгаа	-ТХ-ийн стандарт сунгагдсаныг оройтож мэдэгдсэн, сэлбэг, хэрэгсэл тасарсан	-Парк шинэчлэлтийг хамгийн түрүүнд хийх. Ингэхдээ байгаа нөөц баазаа ашиглаад цахилгаан автобус авах, мөн Монголын цаг уурт нийцсэн өвөлдөө дулаан, ХБИ-д зориулсан тавцантай автобус авах

### *Хүснэгт 16. НТХ-ийн тав тух, соёл, эрүүл ахуй*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Автобусны цэвэрлэгээг тогтмол хийдэг -Ариутгалыг эцсийн буудал бүрт шалгагчид хийж байна	-Жолооч нар угаалга, цэвэрлэгээ хийх нь уг ажлын байрыг илүү ачаалалтай,	-Угаагчийн орон тоог баталж, автобусыг угааж, цэвэрлэгээг сайн хийдэг ажилтантай байх -Эрүүл ахуйч, соёлч боловсон, нийтийн өмчөд хайр гамтай хандахад нь

			мэргэжлийн бус болгож байна -Зорчигчид өөрсдөө маш соёлгүй, хайр гамгүй байдаг	зорчигчдыг соён гэгээрүүлэх
2	Зорчигчид	Уг үзүүлэлт дээр сэтгэл хангалуун бус байна	-Автобус тухгүй, доторх нь муудсан -Цэвэрлэгээ муу байдаг, бариул, сандал, түшлэг халтар байдаг	-Автобусыг зөвхөн техник талаас нь засч янзлах биш, өнгө үзэмжинд анхаарах, тэр тусмаа доторх орчинг цэвэр байлгах
3	Экспертүүд	-Цэвэрлэгээ, ариутгалын хяналтыг сайн тавьдаг	-2-р бааз дээр троллейбусыг угаах граж байхгүй, хүнд нөхцөлтэй	-2-р баазад авто угаалгын гражтай болох -Угаалга, цэвэрлэгээний ажилтантай болох -Багадаа хоёр ээлжийн суудлын бүрээстэй болох -Автобусны цэвэрлэгээ, ариутгал гээд бүх үйлчилгээ төвлөрсөн триминалуудыг байгуулах

*Хүснэгт 17. Ковидоос урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, түүний үр нөлөө*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Ковидын үед эрүүл ахуйн дэглэмийг чанд баримталсан -Хөл хорионд түгжрэл байхгүй, цагийн хувиараа бат сахиж чадсан	-Хүн дүүргэлтийг зохицуулах боломжгүй байсан	-Хувь хүний ухамсар, халдвар хамгаалалтын дэглэмийг сайжруулах
2	Зорчигчид	-Мэдээлэл, санамж сайн байсан	-Хүн хоорондын зай барьж чадаагүй	-Хүн дүүргэлтээ зохицуулах
3	Экспертүүд	-Автобусаас голомтолсон халдвар тархаагүй -Цар тахлын үед олон автобус нэмсэн нь сайн зүйл болсон	-Яг хөл хориогоор баахан хоосон автобус явуулж, үргүй зардал гаргасан	-Бодлого, зохицуулалтаа сайн хийх

*Хүснэгт 18. ХАБ ба ажлын байран дахь осол гэмтэл, маргаан зөрчил*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Сургалт сайн явагддаг. Тэр	-Үйлчилгээнд явж буй үед осол	-Жолоочийн хариуцлагын даатгалаас гадна, тухайн

		тусмаа зөрчил гарсан л бол заавал сургалтанд сууж байж, үйлчилгээнд гарах эрхтэй болдог.	гардаг, эцсийн дүндээ жолооч бурууддаг, торгууль их төлдөг, жолоочийг хамгаалах механизм сул -Жолооч маш хүнд нөхцөлд ажилладаг, практикаар автобусны жолоочийн дундаж наслалт бага байдаг -Зорчигчид түгжрэлээс эхлээд нийгмийн бүхий л стрессээ нийтийн тээврийн жолоочид гаргадаг -Одоо байгаа хугацаа нь дууссан автобусны насжилтийг хүчээр сунгасан нь осол, аваар гарах магадлалыг нэмэгдүүлж байна	ажил мэргэжилд зориулсан даатгалын хэлбэртэй болох -Жолоочийн ажиллах орчин, нөхцлийг сайжруулах. Ядаж, эцсийн зогсоол дахь 00-ын асуудлыг шийдэх -Зорчигчид хэрүүл маргаан хийж санал гомдлоо илэрхийлдэг бус, журмын дагуу үндэслэлтэйгээр санал гомдлоо илэрхийлдэг болоход нь сургах -НТХ-ийн жолоочийн нэр хүндийг өргөх, ямар чухал ажил мэргэжил болохыг олон нийтэд ойлгуулах, ингэснээр иргэд НТХ-ээр хүндэтгэлтэй үйлчлүүлнэ -Зам тээврийн болзошгүй осол гэмтлээс өөрийгөө хамгаалах ёстойг иргэдэд ойлгуулах, хариуцлагыг нь нэмэгдүүлэх -Парк шинэчлэлт яаралтай хийж, хугацаа нь дууссан автобусуудыг хэрэглээнээс гаргах
2	Зорчигчид	-Автобустай холбоотой осол нээх их гараад байдаггүй -Кондукторгүй болсноос хойш, автобус дахь хэрүүл маргаан илт багассан	-Хүн ихтэй үед барих барьц ч олддоггүй -Автобусны жолооч гэнэт огцом тоормозолдог	-Хүн дүүргэлтийг зохицуулах -Зорчигч, автобусны жолооч, замын хөдөлгөөнд оролцогчид гээд бүх талын үүрэг хариуцлагыг ухамсарлуулах
3	Экспертүүд	-Жолооч нар даатгалтай байдаг, осол аваар гаргавал даатгалаас нөхөн төлүүлэх боломжтой байдаг -ХАБ-ын зөвлөмж, техникийн	-Одоо үйлчилгээ үзүүлж буй автобусууд муудсан -Зарим жолооч нар техник сайн мэдэхгүй, техниктэйгээ харьцаж чадахгүй байна	-Парк шинэчлэлтийг яаравчлах -Жолооч нарын үүрэг, хариуцлага, ур чадварыг нэмэгдүүлэх, илүү мэргэшүүлж, мэргэжлийн болгох. Мөн үүнийг дагаад цалин, урамшууллын асуудлыг шийдэж өгөх

	үзлэгийг маш сайн хийдэг		-Автобусны үйлчилгээний хугацааг 8-10 жил болгож бууруулах
--	--------------------------	--	--

## 2. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ БА СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

### Хүснэгт 19. Зорчигдын сэтгэл ханамж

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Урт удаан хугацаанд итгэл дааж ажилласан учраас сэтгэл ханамжтай байдаг -Хурдан шуурхай, аюулгүй зорьсон газарт нь хүргэж өгдөг тул сэтгэл ханамжтай байдаг	-Стандартаа дагаж мөрдөхөд хэн нэг зорчигчийн ашиг сонирхол зөрчилдөхөд л иргэд хэрүүл маргаа үүсгэж, гомдол гаргадаг. Тухайлбал, буудлаас өөр газарт бууж суух, хөдөлсөний дараа араас гүйж зогсоох гм	-Нийтийн тээврийн газраас бүх гомдол саналыг шууд хүлээж авалгүй ул суурьтай хандах -Нийтийн тээврийн үйлчилгээнд тавигдах стандартыг дагаж мөрдөхөд иргэдийг уриалах, бие биедээ шаардлага тавьдаг байх
2	Зорчигчид	-Чиглэл сайтай, олон автобус явдаг -Үйлчилгээ сайжирсан, картын үйлчилгээ ололт байсан	-Тав тух, эрүүл ахуй муутай -Нэг талдаа түгжрэлд ордог, зохион байгуулалт муутай	-Автобусны орчин нөхцлөө сайжруулах -Түгжрэлийг зохицуулж, үйлчилгээ үзүүлэх
3	Экспертүүд	-Зорчигчид ам сайтай байдаг, манай үйлчилгээ нарийн стандартын дагуу олон дамжлага, хяналттайгаар хэрэглэгчдэд хүрдэг	-Зорчигчид автобус баазыг ялгаж салгаж мэддэггүй учраас аль нэг хувийн компани дээр гарсан асуудлыг нийтийх болгож ойлгодог	-Хэрэглэгчээ сонсож, хэрэгцээ шаардлага дээр нь нийцүүлсэн төлөвлөлтүүд хийх

### Хүснэгт 20. Зорчигдын санал, гомдол, түүнийг шийдвэрлэх

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Зарим зорчигчид таалагдсан үйлчилгээ болон талархлаа илэрхийлдэг. Энэ нь тухайн	-Нэг жолоочийн асуудлыг нийтийх болгох, аливаа мэдээллийг баталгаажуулахгүйгээр олон нийтийн сүлжээнд тавьдаг	-Зорчигчдыг соёл боловсон байхад нь сургах, нөлөөлөх. Зөвхөн жолоочоос л хүндэтгэл шаардаад байдаг, өөрсдөө ч мөн ухамсартай байхад



		өдрийн ажлын бүтээмжинд маш эерэгээр нөлөөлдөг.	-Нийтийн тээврийн газар бүх шийдвэрээ хэрэглэгчийн талд гаргадаг	суралцаж, харицлан хүндэтгэлтэй байх
2	Зорчигчид	-Санал гомдол хүлээн авах утастай ба холбогдох дугаарыг ил байршуулсан байдаг	-Санал гомдол хүлээн авсан хэрхэн шийдвэрлэгдсэн талаар эргэж мэдээллэх нь сул	-Хэрэглэгчийн саналыг үйл ажиллагаандаа тусгах
3	Экспертүүд	-Сүүлийн үед зорчигдоос ирэх санал гомдол багассан	-Нийтийн тээврийн газар санал гомдол хүлээн авдаг тул байгууллагатай холбоотой санал гомдлоо хэрэглэгчидтэй шууд тулж авдаггүй	-Нийтийн тээврийн газраас хэрэглэгчдээс ирсэн санал гомдол дээр хурдан шуурхай ажиллах

*Хүснэгт 21. Зорчигчдод тавих шаардлага*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Төвийн шугамд зорчиж буй иргэд харьцангуй соёлч боловсон байдаг -Өлзийт хороолол зэрэг тосгон суурин газрын зорчигчд хандлага сайтай, өөриймсөг байдаг	-Зах гэр хороолол руу зорчиж буй олон иргэд шаардлага биелүүлэхгүй, үл тоох эсвэл хэрүүл маргаан үүсгэх сонирхолтой байдаг -Карт уншуулахгүй зорчих хандлага байсаар байна. (Залуус төлбөр төлөхгүй, ахмад настнууд картаа гаргахаас залхуурдаг)	-Олон нийтийн оролцоо, хяналт, бие биедээ шаардлага тавих байдлыг нэмэгдүүлэх
2	Зорчигчид	-Бие дааж, өөрөө өөртөө үйлчлүүлэх чадамж нэмэгдсэн	-Бэлэн мөнгө төлдөг, эсвэл картаа уншуулахгүй явдаг зорчигчид цөөнгүй байдаг -Согтуу, бохир заваан эсвэл маргаанч зорчигчид амар тайван байдал алдагдуулдаг	-Төлбөрөө төлөөгүй зорчигчдыг зорчуулахгүй байх -Олон нийийн амар тайван байдлыг алдагдуулбал автобусаа зогсоож буулгадаг байх

3	Экспертүүд	-Зорчигчдийн дадал, хандлага сайжирч байна. Аппликейшны хэрэглээ, шаардлага биелүүлэх байдал сайжирсан	-Зарим иргэд төлбөр төлөхгүй зорчсоор байна	-Төлбөр төлөх хувилбаруудыг нэмэгдүүлэх
---	------------	--	---	---

*Хүснэгт 22. Жолооч, шалгагч нарын үүрэг оролцоо*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Жолооч нар маш ачаалалтай ажиллаж байгаа	-Шалгагчы нэр хүнд муу, иргэд шаардлагыг үл тоодог -Шалгагч нар хүн харахад ажилгүй юм мэт харагддаг ч маш их ажилтай байдаг -Угсраа автобусны хувьд 5 хаалгаар хүмүүс зэрэг дайрдаг тул шалгагчийн ачаалал их байдаг	-Анхан шатанд хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлдэг жолооч, шалгагч нарын нийгэмд эзлэх байр суурийг нэмэгдүүлэх, ард иргэдэд зөвөөр ойлгуулах
2	Зорчигчид	-Кондукторын тусламжгүй жолооч ганцаараа үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой байгаа нь эерэг дэвшил	-Шалгагч нарын хийж буй ажил нүдэнд ил тод харагддаггүй	-Жолоочийн анхаарлыг сарниулахгүй зорчиход суралцах
3	Экспертүүд	-Жолоочийн ажлын ачаалал их	-Шалгагч нарын ачаалал бага	-Жолоочийг 3 ээлжээр ажиллуулж, анхаарал болгоомж, үүрэг хариуцлагыг нь нэмэгдүүлэх -Хяналтын ажилчдын ажил үүргийг тодорхой болгох

### 3. ҮЙЛЧИЛГЭЭН ДЭХ ХҮНДРЭЛ БЭРХШЭЭЛ БА ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ЗАМ

#### Хүснэгт 23. Хүн дүүргэлт

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Цагаа бариад явбал хүний бөөгнөрөл үүсэхгүй байх боломжтой	-Түгжрэлээс болоод оргил цагуудад хүн дүүргэлт их байдаг -Зарим эцсийн зогсоолоос хүнээ дүүргэхэд дараагын буудлууд дээр хүн багтддаггүй	-Түгжрэлийг шийдэх
2	Зорчигчид	-Багтахгүй байсан ч буудал дээрх бүх хүнээ чихээд аваад явдаг	-Хүн ихтэй үед аюул, осолгүй зорчих баталгаагүй байдаг	-Чиглэлийг нэмэгдүүлэх -Автобус нэг талдаа овоорохгүй байхад зохион байгуулалт хийх
3	Экспертүүд	-Автобусны хүртээмж сайн	-Түгжрэлийн улмаас хүмүүс бөөгнөрч нормоос давсан хүн тээвэр хийдэг.	-Бодлогын түвшинд түгжрэлийн асуудлыг шийдэх

#### Хүснэгт 24. Маршрут ба цагийн хуваарь

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Маршрутын дагуу цагийн хуваариар явах хангалттай нөөц бий	-Ид түгжрэлд цагийн хуваариас 4-5 цаг хоцрох үе гардаг -Эргэлтийн тоо цалинд нөлөөлдөг тул маршрутын дагуу нормоо гүйцээхгүй байх нь муу	-1-р эгнээгээр зөвхөн автобус л зорчдог байх
2	Зорчигчид	-Аппликешний тусламжтайгаар автобусны маршрут болон байгаа газрыг мэдэх боломжтой	-Удаан хүлээлгэдэг, цагийн хуваариас хоцордог	-Нийтийн тээврийн хэрэгсэл түгжрэлд орохгүй байх бололцоонуудыг бүрдүүлэх
3	Экспертүүд	-Маршрут, цагийн хуваарийн дагуу баазаас хөдлөдөг	-Төв замд түгжрэлд их ордог	-Маршрутаа богиносгох

*Хүснэгт 25. Жолооч, шалгагч нарыг чадваржуулах*

№	Ярилцагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Байгууллагын зүгээс сургалт үйл ажиллагааг идэвхитэй зохион байгуулдаг	-Зарим сургалтын агуулга хоцрогдсон, ярьсан зүйлээ давтсан эсвэл хэт сонирхолгүй байдаг	-Сонирхолтой хэлбэрээр, богино цагаар, урам зориг өгсөн, чанартай сургалтууд явуулах
2	Зорчигчид	-Мэргэжлийн ур чадвар сайн гэж үздэг	-Үйлчилгээний соёл тааруу байдаг	-Харилцаа, хандлагын талаар илүү суралцах, зөвхөн техниктэй бус үйлчилгээний ажилтны хувьд хүнтэй харилцаж сурах
3	Экспертүүд	-Өөрсдийн сургалтын баазтай, мэргэжлийн сургалтууд чанартай сайн явагддаг	-Ковидын нөхцөл байдлаас сургалт, үйл ажиллагааны идэвхи суларсан	-Танхим болон цахим хослуулсан үр дүнтэй аргаар хувь хүнийг нь хөгжүүлэх тал дээр анхаарах

*Хүснэгт 26. Нийтийн тээврийн үйлчилгээний ерөнхий орчин*

№	Ярилагчид	Сэтгэл хангалуун	Сэтгэл хангалуун бус	Сайжруулах зүйлс
1	Жолооч шалгагч нар	-Улам бүр хөгжиж, шинэ шинэ өөрчлөлтүүд бий болж байна	-Гол ажиллах хүч болсон жолооч нарт ээлгүй, хүн тээврийн цалин хангамж ачаа тээврийн цалин хангамжийн талд нь хүрэхгүй байна -Түгжрэл бол бүх асуудлын эх үндэс юм	-Жолоочийн нийгмийн асуудлыг шийдэх -Түгжрэлийг бууруулах
2	Зорчигчид	-Үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайн	-Техник хэрэгсэл муу -Автобусны буудлын орчин муу	-Хэрэглэгчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн парк шинэчлэлт хийх -Автобусны буудлын тохижилтийг нэмэгдүүлэх
3	Экспертүүд	-Зайлшгүй хөгжүүлэх ёстой салбар гэдгийг бүх нийтээрээ хүлээн зөвшөөрсөн -Суурь бааз сайтай	-Чадварлаг ажилчид ажлаа орхиод уул уурхайн салбар руу их орж байна -Орлого муу, алдагдал ихтэй	-Салбарын ажиллах хүчинг чанартай бэлтгэх -Үр ашгаа нэмэгдүүлэх

## ЗУРГАА. БАРИМТ БИЧГИЙН СУДАЛГАА

Баримт бичгийн судалгаанд

- Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын 2021 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө
- Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын 2021 оны эхний хагас жилийн үйл ажиллагааны тайлан
- Нийтийн тээврийн үйлчилгээ. Ангилал ба үйлчилгээнд тавих ерөнхий шаардлага MNS 5012 : 2011 Монгол Улсын стандарт
- Авто тээврийн хэрэгслийн техникийн байдалд тавих ерөнхий шаардлага MNS 4598:2011 Монгол Улсын стандарт
- Нийслэлийн Засаг Даргын Хэрэгжүүлэгч Агентлагын Хотын Стандарт, Орчны Аюулгүй Байдлын Хяналт Зохицуулалтын Газрын Нийтийн тээврийн үйлчилгээ, тээврийн хэрэгсэлд тавигдах шаардлага
- Төрийн бодлогод хөндлөнгийн үнэлгээ хийх нь гарын авлага 5
- Нийтийн тээврийн автобус, троллейбусны жолоочийн ажлын байр /албан тушаал/-ны тодорхойлолт
- Нийтийн тээврийн хэрэгслийн шалгагчийн ажлын байр /албан тушаал/-ны тодорхойлолт зэрэг баримт бичиг, гарын авлага болон тайлан, төлөвлөгөөг ашигласан.

Эдгээр бичиг баримтууд дээр тулгуурлан хэрэглэгчийн үнэлгээний асуумжийг боловсруулж, чанарын судалгааны нээлттэй болон хагас нээлттэй асуулт, ярилцлагын хүрээг тодорхойллоо.

2021 оны Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд хэрэглэгчдэд хүргэх үйлчилгээний чанар стандартыг хангах чиглэлээр “Иргэдээс ирэх санал гомдол, зам тээврийн осол зөрчил, ашиглалтын саатлыг бууруулж, шугамын үйлчилгээг хөнгөн шуурхай үзүүлж, чанар стандартыг хэрэгжүүлнэ” хэмээн байгууллагын стратеги төлөвлөгөөний зорилгын хүрээнд Зорилт 3-т дэвшүүлсэн байна.. Мөн Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын 2021 оны эхний хагас жилийн үйл ажиллагааны тайлангаас үзвэл “Иргэдээс ирэх санал гомдол, зам тээврийн осол зөрчил, ашиглалтын саатлыг бууруулж, шугамын үйлчилгээг хөнгөн шуурхай үзүүлж, чанар стандартыг хэрэгжүүлнэ” гэх ажлын биелэлт харьцангуй сайн байна. Тодруулбал,

- Нийслэлийн нийтийн тээврийн үйлчилгээний газар, УБ Смарт карт ХХК-тай байгуулсан гэрээний үүргийн биелэлтийг хангаж ажиллах
- Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээ. Ангилал ба үйлчилгээнд тавих ерөнхий шаардлага MNS 5012: 2011 стандартын шаардлага хангуулах
- Нийтийн тээврийн мэргэшсэн жолооч ажиллуулах
- Үйлчилгээний соёл, зан харилцааны доголдолгүй ажиллах зэрэг үйл ажиллагаануудын биелэлт тус тус 100% -тай байна.

Гэсэн хэдий ч, тус зорилтын хүрээнд дэвшүүлсэн Автотээврийн хэрэгслийн техникийн байдалд тавих ерөнхий шаардлага MNS 4598:2011-г хангаж ажилласан байдал 86.64%-тай байгаа бол, Ажлын байрны орчин нөхцөл, ажилтнуудын ажиллах нөхцөлийг сайжруулах зорилгоор эцсийн буудлуудад хоолны газар, бие засах газар байгуулах ажлын явц 70%-тай байгаа нь хэрэглэгч рүү хандсан ажлын биелэлт бүрэн хэрэгжиж дуусаагүй, ирэх онд ч үргэлжлүүлэн ажиллах шаардлагатай байгааг илэрхийлж байна.

## ГУРАВ. ДҮГНЭЛТ БА САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

### ДҮГНЭЛТ

“Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын Хэрэглэгчийн Үнэлгээ” судалгааны хүрээнд нийтийн тээврээр үйлчлүүлж буй иргэдийн үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ, сэтгэл ханамж зэргийг шинжилсэн гол үр дүнг илтгэе.

Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын автобус 1, 2-р баазын нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчсон иргэдийн сэтгэл ханамж “дундаж” байна.

Судалгааны үр дүнгээс харахад иргэд нийтийн тээврийн хэрэгсэл нь стандарт шаардлагыг хангаж буй эсэхийг дунджаас доогуур үнэлсэн бол жолооч нарын стандарт шаардлагыг хангасан байдлыг хамгийн өндрөөр буюу дунджаас дээгүүр үнэлсэн байна.

Мөн иргэдийн хувьд автобус 1, 2-р баазын нийтийн тээврийн хэрэгслийн соёл, эрүүл ахуйд хамгийн сэтгэл ханамжгүй байгаа бол картын үйлчилгээнд шилжсэн, тав тухтай, хурдан шуурхай үйлчилдэгт хамгийн сэтгэл ханамжтай байна.

2021 оны хувьд Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын зүгээс цар тахлаас урьдчилсан сэргийлэхээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээнд жолооч болон шалгагч нар их сэтгэл ханамжтай байгаа бөгөөд одоогын байдлаар автобуснаас эхтэй цар тахлын голомт үүсээгүй нь үр дүнгийн баталгаа юм. Ийнхүү ариутгал, халдваргүйжүүлэлтийн ажил үр дүнтэй хийгдсэн хэдий ч, замын түгжрэлээс улбаатай автобусны хүн дүүргэлт их байсанд иргэд бухимдалтай байсан бөгөөд энэ нь халдвар, хамгааллын дэглэм зөрчсөн үйлдэл гэж үзжээ.

Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахын тулд нэн яаралтай парк шинэчлэлт хийж, автобусны техник үзүүлэлтүүдийг сайжруулах хэрэгтэй гэж зорчигчид дүгнэсэн. Ингэхдээ Монголын цаг агаарын нөхцөлд тохирсон, байгальд ээлтэй, ХБИ-ээ бодсон байхыг иргэд чухалчилж байна. Мөн судалгаанд оролцсон иргэд замын түгжрэлийг бууруулах тал дээр шийдвэр гаргагчид оновчтой бодлого боловсруулах, нийтийн тээврийн үйлчилгээг замын хөдөлгөөнд саадгүй зорчих нөхцлийг бүрдүүлэх болон шаардлагатай тохиолдолд автобусны маршрутад өөрчлөлт оруулж, богино эргэлттэй болсоноор түгжрэлээс зайлсхийх боломжтой хэмээн өөрсдийн хэрэгцээ шаардлагаа тодорхойлсон юм.

## САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

### **Нийтийн тээврийн хэрэгсэлд тавигдах стандарт шаардлагыг биелүүлж ажиллах ажлын хүрээнд:**

- Парк шинэчлэлтийг нэн даруй хийх, стандарт шаардлагыг хангасан нийтийн тээврийн хэрэгслийг үйлчилгээнд явуулах боломжийг эн тэргүүнд тавих
- Үйлчилгээнд явж буй нийтийн тээврийн хэрэгслүүд өвлийн улиралд дулаахан байхад анхаарах
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих боломжийг нэмэгдүүлэх \Үйлчилгээний байгууллагын стандарт \

### **Нийтийн тээврийн үйлчилгээнд тавигдах стандарт шаардлагыг биелүүлж ажиллах ажлын хүрээнд:**

- Нийтийн тээврийн хэрэгслийн цэвэрлэгээ, ариутгалыг сайн хийх, тэр тусмаа зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг цэвэр цэмцгэр байлгахад анхаарах
- Шалгагч нарын ажил үүргийг иргэдэд ойлгомжтой болгох, мөн шалгагч нарыг үйчлилгээний соёлд сургах
- Цагийн хуваарийн дагуу үйлчилгээ үзүүлэх нөхцлийг бүрдүүлэхийн тулд замын түгжрэлийг шийдэх, түгжрэлээс зайлсхийх маршрут зохиох эсвэл зөвхөн автобус 1-р эгнээгээр зорчих журмын биелэлтийг анхаарч, холбогдох газарт хяналт тавьж ажиллах
- Нийтийн тээврийн хэрэгслэл нь интернэт буюу WIFI үйлчилгээг нэвтрүүлэх боломжыг бүрдүүлэх нь үйлчлүүлэгчдийн урт замд тав тухыг нэмэгдүүлнэ

### **Жолоочид тавигдах шаардлагын хүрээнд:**

- Нийтийн тээврийн хэрэгсэлийг зам тээврийн осолд өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор замын хөдөлгөөнд оролцогч явган зорчигч, бусад тээврийн хэрэгсэл автобусны урдуур гэнэт дайрахгүй байх, хүндэтгэлтэй хандах тал дээр олон нийтэд чиглэсэн сургалт сурталчилгааг идэвхижүүлэх
- Жолоочийг илүү мэргэжлийн түвшинд хөгжүүлэх хэрэгцээ шаардлага байна. Ингэхдээ Д ангилал болон хүн тээврийн автобусны жолоочийн үнэмлэхийг тусад нь ангилж жолоочийг мэргэшүүлэх, хувь хүний хөгжлийг анхаарах, ажил амьдралын балансаа зохицуулахад нь чиглүүлэх, сэтгэл зүйчтэй холбох, үйлчилгээнд гарснаас бусад тохиолдолд автобусны угаалга, цэвэрлэгээг жолоочоор хийлгэхгүй байх, эцсийн буудлууд дахь 00, хоолны газрын асуудлыг шийдэх, өдөр тутмын гүйцэтгэлээс нь гадна том зургаар нь байгууллагын зорилго, төлөвлөгөөг танилцуулж, тэрхүү зорилгод хүрэх жолоочийн ажлын ач холбогдлыг бүрэн ойлгуулах, жолооч нартай мэдээ мэдээллийг цаг алдалгүй тогтмол хуваалцаж, солилцож байх, үйлчилгээний соёлд сургах, мөн энэ бүх үүрэг хариуцлагыг дагаад цалин, урамшууллыг нэмэгдүүлэх

### **Зорчигчдод тавигдах шаардлагын хүрээнд:**

- Хөлс төлөхгүйгээр зорчих явдлыг бууруулах, төлбөр төлөх олон хувилбарт аргыг нэвтрүүлэх, ингэхдээ бэлэн мөнгөний хайрцаг байршуулах, хэрэв бэлэн мөнгөний хайрцаг байршуулах боломжгүй бол картаар үйлчлүүлэхэд нь дэмжих зорилгоор урамшууллын хөтөлбөр хэрэгжүүлэх, бүх банкны төлбөр тооцооны хэрэгсэлийг үйлчилгээндээ нэвтрүүлэх боломжийг судлаж үзэх Тухайлбал, карт уншуулж суусан зорчигч карт уншуулж буух тохиолдолд урамшууллыг олгох, social pay, Q pay ашиглан төлбөрөө хийх
- Нийтийн тээврийн хэрэгслээр зорчих үйлчилгээний соёлыг нэмэгдүүлж, нийтийн тээврийн үйлчилгээний талаарх тэдгээрийн мэдлэг, дадал, хандлагыг эерэгээр өөрчлөх нөлөөллийн ажил, аян, сурталчилгааг олон нийтэд зохион байгуулж соёлтой зорчигчдыг бэлтгэх, мөн олон нийтийн хяналтын механизмыг бэхжүүлж иргэд бие биедээ шаардлага тавих явдлыг хөхүүлэн дэмжих
- Жолоочийн болон зорчигчдын амгалан тайван байдлыг алдагдуулах, чанга ярих, хашгирах, бусадтай маргалдах, чанга инээх зэрэг зохисгүй үйлдлүүдийг хориглох зурган хэлбэрээр санамж болгон тээврийн хэрэгсэлд байршуулах

### **Судалгааны ажлын явцад ажиглагдсан бусад зөвлөмжүүд:**

- Зорчигч Тээврийн Нэгтгэл ОНӨААТҮГ нь өөрсдийн үйлчилгээг сайжруулж, зах зээл дээр өрсөлдөж орлогоо нэмэгдүүлэх зорилготой бизнес эрхэлж буй байгууллагын хувьд хэрэглэгчээ анхаарах, халамжлах, хэрэглэгчийн боловсролыг нэмэгдүүлэх, байнгын үйлчлүүлэгчээ татах, өөрийн давуу талаа ашиглаж өрсөлдөх чадвараа сайжруулж, бизнесийн орлогоо нэмэгдүүлэх боломжуудыг идэвхитэйгээр эрэлхийлэх хэрэгтэй. Тухайлбал, зөвхөн автобус 1, 2-р баазын автобусанд хөнгөлөлт эдлэх боломжтой урамшууллын карт гаргах, хүндэт зорчигч хөтөлбөр зохион байгуулж зорчигчдын биеэ авч явах соёлыг нэмэгдүүлэх гэх мэт
- Хэрэглэгчээс ирсэн санал, гомдлыг шууд хүлээн авах механизмтай байх. Энэ нь хэрэглэгчээ сонсох шат дамжлагыг бууруулах, цаг алдалгүй байгууллагын үйл ажиллагаагаа засч сайжруулах боломжийг бүрдүүлнэ. Тухайлбал, UB bus аппликейшн-г зорчигчид аль хэдийнэ хэрэглэж заншсан бөгөөд уг аппликейшн-ээр дамжуулан санал хүсэлт, талархал гомдлоо нээлттэй илэрхийлдэг байж болно. Энэ тохиолдолд зорчигчид регистрийн дугаараар аппликейшнд бүртгүүлбэл үндэслэлгүй гомдол гаргах, гүтгэлгийн шинжтэй мэдээ мэдээллийг олон нийтийн сүлжээгээр тараах явдлаас сэргийлэх боломжтой.



(Хавсралт)

Хавсралт 1. Зорчигчдын сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгдсэн дүнгийн хүснэгт

Σ=383

1.1. Чиглэлийн тодруулга

Код	Чиглэл	Түүврийн тоо	Эрэгтэй	Эмэгтэй
1	Ч:1 (5 Шар - Офицер)	8	4	4
2	Ч:8 (Хайлаас-МУБИС-Цэцэг Төв)	15	8	8
3	Ч:11 (Хужирбулан - Офицер)	9	4	4
4	Ч:23 (Чинг ЗүрхУ-МУБИС-ЦэцТ)	12	6	6
5	Ч:26 (ТоосҮйл-Бота-ЖанжинК)	13	7	7
6	Ч:32 (Улиас-ҮЦХ-ТЭЦЗ)	26	13	13
7	Ч:43 (Баянхошуу-Ард-Бөмбөгөр)	26	13	13
8	Ч:50 (Улаанхуаран - ТЭЦ-3)	33	16	17
9	Ч:56 (Архивын ЕГ - 120 мянгат)	7	3	4
10	Ч:58 (ТЭЦ-3-3,4хороолол)	19	9	10
11	Ч:59 (ХМК - Офицер)	19	9	10
12	Ч:61(ТЭЦ-3-120 Мянгат-Офицер)	3	1	2
13	Ч:63(ХанХ-РивГ-ЦэТөв-МУБИС)	9	5	5
14	Ч:66 (Зайс-Цэцэг-11-р хороолол)	8	4	4
15	Ч:70 (ТЭЦЗ-Бөмбөгөр-Ард киноТ)	9	4	5
16	Т:2 (5шар-Офицер-Батоник)	33	16	17
17	Т:5 (Офицеруудын ордон-3.4 хороолол)	17	9	8
18	Ч:57 (Улаанчулуут-МУИС)	18	9	9
19	Ч:1 (5 шар-Офицер)	41	20	21
20	Ч:15 (Нисэх сонсголон-3-р эмнэлэг)	21	10	11
21	Ч:9 (Нисэх-Нарны гүүр-4-р дэлгүүр)	17	8	9
22	Ч:14 (Нарны гүүр-10-р хороолол)	11	6	5
23	ХО:6 (Өлзийт-120 мянгат)	3	1	2
24	ХО:7 (Туул тосгон-Био-120 мянгат)	5	2	3
<b>НИЙТ</b>		<b>383</b>	<b>187</b>	<b>196</b>

1.1 Оршин суугаа газар дүүргээр

Код		Хувь
1	Баянгол	8.1
2	Баянзүрх	37.1
3	Хан-Уул	19.1
4	Чингэлтэй	5.7
5	Сүхбаатар	6.3
6	Сонгинохайрхан	23.8
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

2. Судалгаанд оролцогчдын нас

Код		Хувь
1	16-19	9.1
2	20-24	18.5
3	25-29	17.2
4	30-34	18.5

5	35-39	12.5
6	40-44	10.7
7	45-49	6.0
8	50-54	3.4
9	55-59	1.8
10	60-64	1.3
11	65-аас дээш	0.8
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

### 3.Таны хүйс

Код		Хувь
1	Эрэгтэй	49.1
2	Эмэгтэй	50.9
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

### 4. Таны боловсрол

Код		Хувь
1	Дээд	47.0
2	Тусгай дунд	22.2
3	Бүрэн дунд	24.0
4	Бүрэн бус дунд	6.0
5	Бага	-
6	Боловсролгүй	0.8
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

### 5. Та хэн хэнтэйгээ амьдардаг вэ?

Код		Хувь
1	Эхнэр/ нөхөр хүүхдүүдтэйгээ (ач, зээ орно)	28.5
2	Эхнэр/нөхөр/-тэйгээ	25.6
3	Хүүхдүүдтэйгээ	11.2
4	Хүүгийн/охины гэр бүлтэй хамт	3.1
5	Ганцаараа	11.0
6	аав, ээжтэйгээ	4.7
7	ах эгч дүү	9.1
8	найз	0.3
9	хариулахаас татгалзсан	6.5
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

### 6. Та өөрийн амьжиргааны төвшнөө тодорхойлно уу.

Код		Хувь
1	Чинээлэг, хангалуун айл	5.0
2	Боломжийн айл	26.6
3	Дундаж айл	51.2
4	Дунджаас доогуур, ядуу	11.2
5	Нэн ядуу	1.0
6	Хариулахаас татгалзсан	5.0
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

### 7. Та нийтийн тээврийн хэрэгслээр хэр их зорчин явдаг вэ?

Код		Хувь
1	Байнга (өдөр бүр)	30.3

2	Ихэвчлэн (7 хоногт 3-5 удаа)	29.8
3	Хааяа (2-3 удаа)	19.3
4	Бараг зорчдоггүй (1-2 удаа)	13.6
5	Огт зорчиж байгаагүй (өнөөдөр л)	4.4
6	Хэлж мэдэхгүй байна	2.6
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**8. Та хэр удаан автобус хүлээдэг вэ?**

Код		Хувь
1	1-5 минут	3.4
2	6-10 минут	12.5
3	11-15 минут	29.0
4	16-20 минут	25.6
5	21-30 минут	16.7
6	30-аас дээш минут	10.4
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**9. Та очих ёстой газартаа хүрэхийн тулд дамжин суудаг уу.**

Код		Хувь
1	Тийм	31.1
2	Үгүй	68.9
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**10. Тийм бол нэг чиглэлд хэдэн удаа**

Код		Хувь
1	Нэг удаа	19.1
2	Хоёр удаа	60.0
3	Гурван удаа	12.2
4	Дөрвөн удаа	8.7
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**11. Та ихэвчлэн автобусаар хэдэн буудал зорчин явдаг вэ?**

Код		Хувь
1	1- 2 буудал	4.4
2	3- 4 буудал	10.7
3	4-5 буудал	15.7
4	5-6 буудал	15.7
5	6-аас дээш	47.3
6	Хариулж мэдэхгүй байна	6.3
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**12. Таны байнга зорчдог чиглэлд автобусны хүн дүүргэлт хэр их вэ?**

Код		Хувь
1	Маш их	1.8
2	Их талдаа	5.0
3	Дунд зэрэг	23.8
4	Ер нь цөөхөн	34.7
5	Сэлүүхэн	34.7
<b>НИИТ</b>		<b>100.0</b>

**13. Та зорьсон газартаа хүрэхийн тулд хэр удаан автобусаар зорчдог вэ?**

Код		Хувь
1	40-өөс дээш минут	1.6
2	31-40 минут	5.5
3	21-30 минут	29.8
4	11-20 минут	24.5
5	5-10 минут	38.6
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**14. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээнд явж буй автобус хэр хүртээмжтэй байдаг вэ?**

Код		Хувь
1	Хүртээмж маш сайн	6.5
2	Хүртээмж сайтай	26.4
3	Дунд зэрэг	36.3
4	Хүртээмж тааруу	25.1
5	Маш бага	5.7
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**15. Та Улаанбаатар хотод үйлчилгээ үзүүлж буй бүх төрлийн НТХ-ийг үнэлнэ үү.**

Код		Хувь
1	Маш сайн	6.0
2	Сайн	19.8
3	Дунд	38.6
4	Тааруу	25.6
5	Маш муу	9.9
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**16. М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагад үнэлгээ өгнө үү.**

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ нь зорчигчдын ая тухтай, аюул осолгүй зорчих, техникийн хувьд бүрэн бүтэн байдалд	19.1	21.4	34.5	19.8	5.2	3.3
2	Автобусны карт унших төхөөрөмжинд	14.1	38.9	32.9	12.3	1.8	3.5
3	ХБИ иргэнийг орох, гарах боломжтой тавцантай	4.2	14.6	22.2	26.4	32.6	2.3
4	Сонсголын бэрхшээлтэй иргэнд зориулан чиглэлийн болон зогсоолуудын нэр нь урсдаг самбар, дэлгэц байршуулсан нь.	10.2	20.4	35.2	20.4	13.8	2.9
5	Харааны бэрхшээлтэй иргэнд зориулан автомат чанга яригч болон микрофон байршуулсан нь	8.9	22.7	31.9	23.8	12.8	2.9
6	Угсраа автобусны хойд талд тээврийн хэрэгслийн оврын хэмжээгээр бусад хөдөлгөөнд оролцогч нарт харагдахаар цацруулагч наалт наасан нь	7.3	25.1	31.3	27.4	8.9	2.9
7	Байгууллагын эмблем, граашийн дугаар, чиглэлийн нэр, дугаарыг баталсан загварын дагуу зорчигчдод ил тод харагдах газар бичиж байрлуулсан нь	11.7	28.2	29.5	24.0	6.5	3.1

8	ХБИ, жирэмсэн, нялх хүүхэдтэй эхчүүд, бага насны хүүхэд, өндөр настны суудлыг өнгөөр ялгаж, тусгай тэмдэглэл тавьсанд нь	8.4	22. 2	23. 8	30. 5	14. 9	2.7
---	--	-----	----------	----------	----------	----------	-----

**17. М.У-ын ТХ-ийн үйлчилгээнд тавих стандарт, шаардлагын хувьд үнэлнэ үү.**

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ дотор замналын зураг болон тамхи татах, ил гал гаргахыг хориглосон тэмдэг, заалт, бусад санамжуудыг зохих стандартын дагуу байрлуулсан	11. 7	21. 7	36. 8	23. 2	6.5	3.0
2	НЗТХ нь маршрут, цагийн хуваарийн дагуу ажиллах	9.1	32. 1	32. 9	18. 3	7.6	3.1
3	Автобусны чиглэлд хүртээмжтэй ТХ-тэй байх	9.1	18. 8	37. 1	24. 8	10. 2	2.9
4	Буудал бүрийн зогсоолд зогсох	16. 2	39. 9	26. 9	13. 6	3.4	3.5
5	Шалгагч нар ёс зүйтэй, харилцааны соёлтой байх	4.4	20. 1	35. 8	29. 5	10. 2	2.7

**18. Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлагыг үнэлнэ үү.**

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ нь зорчигчдыг аюул осолгүй, тав тухтай зорчих нөхцөлийг бүрэн хангаж хөдөлгөөний чиглэл, цагийн хуваарийг чанд баримталдаг	12. 8	19. 3	36. 6	25. 1	6.3	3.0
2	Шалгагч нарын шалган ажиллаж буй ажиглалтын ажил нь нягт нямбай ажилладаг	8.1	19. 3	39. 7	26. 1	6.8	2.9
3	НЗТХ-ийн дотор, гадна талыг угааж, зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг ариутган цэвэрлэдэг	6.3	17. 8	35. 0	25. 6	15. 4	2.7
4	Цар тахлын үед эрүүл, аюулгүй байдлыг сахин хамгаалж буй нь	5.2	17. 5	33. 9	26. 1	17. 2	2.6

**19. Жолоочид тавигддаг шаардлагад үнэлгээ өгнө үү.**

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	Замын хашлагаас автобусанд суух боломжтой зайд зогсож, зорчигчдыг бүрэн бууж, суусны дараа хаалгаа хааж, хөдөлгөөнийг эхлэх,	18. 3	33. 7	35. 0	9.4	3.7	3.5
2	Хөдөлгөөний үед жолоочийн бүхээгт хүн суулгах, тамхи татах, гар утсаар ярих, зорчигчдын танхимд дуу хөгжим чанга тавихгүй байх	0.3	8.6	42. 8	29. 0	14. 9	3.3

3	Хурд хэтрүүлэх, зогсоолын бус газарт хүн буулгах ба суулгахгүй байх	20.4	19.8	36.6	14.6	8.6	3.2
4	Чиглэлийн зөвшөөрөгдсөн замаас хазайж өөр зам, замналаар сэлгүүцэх, зорчигч тээвэрлэх, хөдөлгөөний цагийн хуваарь зөрчих	18.3	31.1	32.9	10.7	7.0	3.4
5	Хүндэтгэх шалтгаангүйгээр нийтийн тээврийн хэрэгслийг огцом тоормослож гэнэт зогсоох, хөдлөх зэргээр зорчигчдын тав тухыг алдагдуулах	8.4	24.8	36.6	24.8	5.5	3.0
6	Эд хогшил эвдэж зорчигчдыг тав тухтай зорчиход саад учруулсан, бусдын эрх чөлөөнд халдаж, танхайрсан зэрэг зөрчлийн үед хөдөлгөөнийг зогсоож, шаардлагатай арга хэмжээ авах.	8.4	27.7	35.5	20.1	8.4	3.1

**20. Зорчигчдод тавигддаг шаардлагуудад үнэлгээ өгнө үү.**

№	Үйлчилгээний шинж чанарууд	Маш сайн (5)	сайн (4)	Дунд (3)	Тааруу (2)	Маш муу (1)	Дундаж (1-5)
1	НЗТХ болон угсраа автобусаар зорчихдоо “ОРОХ” гэсэн тэмдэглээ бүхий хаалгаар орж, “ГАРАХ” гэсэн тэмдэглэгээ бүхий хаалгаар буух.	17.2	28.2	37.3	14.6	2.6	3.4
2	Бие биедээ саад болохгүйгээр сууж, буух ба ахмад настан, ХБ-тэй иргэд болон хүүхэдтэй хүмүүсийг хүндлэн дугаарын эхэнд сууж, буухад туслах	6.0	31.3	38.6	21.4	2.6	3.1
3	Тээврийн хэрэгсэл бүрэн зогссоны дараа буух	10.2	33.4	35.8	15.1	5.5	3.2
4	НЗТХ доторх тоноглол, бусад төхөөрөмж, зорчигчийн суудал, түшлэг, бүрээс, бариул зэрэгт өөриймсөг, хайр гамтай хандах	6.0	23.2	42.6	23.5	4.7	3.0
5	Хөлс төлөхгүйгээр зорчих	5.0	19.6	42.0	27.7	5.7	2.9
6	Зорчигч тээврийн хэрэгслийн эд анги, сандал, түшлэг, бүрээсийг гэмтээх, тамхи татах, хог хаях	8.1	24.8	46.2	14.6	6.3	3.1
7	Нийтийн тээврийн хэрэгсэлд чанга ярьж хашгирах, бусадтай маргалдах, инээлдэх зэргээр бусдын амгалан тайван байдалд нөлөөлөх.	10.2	26.9	38.6	16.2	8.1	3.1

**21. Та байнга зорчдог нийтийн тээврийн хэрэгсэлд хэр зэрэг сэтгэл ханамжтай байна вэ?**

Код		Хувь
1	Маш их сэтгэл ханамжтай	10.2
2	Сэтгэл ханамжтай	18.0
3	Дунд зэрэг	47.8
4	Сэтгэл ханамжгүй талдаа	10.2
5	Огт үгүй	3.1
6	Хэлж мэдэхгүй байна	10.7
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**22. Та авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай байгаа бол шалтгааныг юу гэж харж байна вэ?**

Код		Хувь
1	НТХ-д тавих М.У-ын стандартын дагуу үйлчилгээ эрхэлдэг	4.6
2	Жолоочийн зан харилцаа, ур чадвар сайн	8
3	Буудал зарлагч маш ойлгомжтой байсан	8.8
4	Автобус шинэчлэлт сайн (техник)	14.6
5	Хурдан шуурхай үйлчилдэг	18.4
6	Тав тухтай үйлчилгээ үзүүлдэг	19.2
7	Картын үйлчилгээнд шилжсэн нь таалагдсан	26.4
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**23. Та ямар төрлийн нийтийн тээврийн хэрэгсэлд суухыг хүсдэг вэ?**

Код		Хувь
1	Энгийн ба том оврын автобус	13.6
2	Цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус	22.7
3	Угсраа автобус	6.7
4	Троллейбус	9.7
5	Нугастай троллейбус	9.2
6	Давхар автобус	17.2
7	Ямар автобус байх нь хамаагүй	20.9
8	Хэлж мэдэхгүй	-
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**24. Та авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байгаа бол яагаад вэ?**

Код		Хувь
1	Орчин үеийн стандартад нийцдэггүй	20.5
2	Дандаа хуучин муу автобус үйлчилгээнд явдаг	15.8
3	Өвөл хүйтэн, зун хэт халуун гээд тохь тух муутай	14.0
4	Эрүүл аюулгүй байдлыг хангаж хүн хоорондын зайг барьдаггүй	7.0
5	Жолооч ур чадваргүй огцом тооромсолж, гэнэт зогсдог	14.6
6	Жолоочийн зан харьцаа таалагддаггүй	12.3
7	Хүн бууж, суусны дараа хөдөлдөггүй	1.2
8	Автобус бага, түгжрэл ихтэй удаан	9.9
9	Хэлж мэдэхгүй байна	4.7
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**25. Таны бодлоор "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлийг хэрхэн харж байна вэ?**

Код		Хувь
1	Автобус (техник) шинэчлэл хийхэд төсөв хүрэлцээгүй байдал	10.8
2	УБ смарт ххк-ийн карт түгээлт дутмаг	4.5
3	Карт цэнэглэх цэг хангалтгүй	8.1
4	НТХ-ийн стандарт шаардлага хангаагүй	5.4
5	Жолоочийн ур чадвар дутмаг байдал	7.2
6	НЗТХ-д тавигдах стандартад нийцдэггүй	4
7	ТХ-ийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага дутмаг	5.9
8	ТХ-ийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлага хангадаггүй	11.2
9	Зорчигчдод тавих шаардлага	5.1

10	НТХ-ийн удирдлагууд болон зорчигчдын санал гомдлыг хүлээж авдаггүй	5.8
11	ЗГ-аас баримталж буй бодлого, журам, тогтоол буруу	5.4
12	Замын түгжрэл их	17.6
13	Соёл, ухамсаргүй байдал	0.2
14	Хэлж мэдэхгүй байна	8.6
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**26. Таны үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцөл ямар байна вэ?**

Код		Хувь
1	Маш сайн, засаж сайжруулаад байх зүйлгүй	5.7
2	Засаж сайжруулах зүйл цөөн байна	15.7
3	Засаж сайжруулах зүйл нэлээд байна	52.2
4	Үндсээр нь өөрчлөх хэрэгтэй	18.0
5	Хэлж мэдэхгүй	8.4
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>

**27. "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх хэрэгтэй вэ?**

Код		Хувь
1	Олон гүүр хэрэгтэй	1.6
2	Суудал хүрэлцээтэй байвал зүгээр	6.5
3	Метротой болох хэрэгтэй	6.8
4	1р эгнээгээр чөлөөтэй явах	7.8
5	Карт цэнэглэх газрыг их болгох, интернетээр хийдэг болох	8.1
6	Замын түгжрэлийг бууруулах	9.7
7	Удирдлагыг бүтцээр нь соливол үйлчилгээ сайжирна	18.5
8	Автобусны чиглэл нэмэх, НТХ-ийг олшруулах	18.5
9	Цоо шинээр парк шинэчлэлийг хийдэг болох	22.5
<b>НИЙТ</b>		<b>100.0</b>



**Хавсралт 2. Тоон судалгааны асуумж**

**“ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛИЙН ОНӨААТҮГ-ЫН ЗОРЧИГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН” СУДАЛГААНЫ АСУУЛГА**

**Таны энэ өдрийн амар амгаланг айлтгая.**

“Амгалан Цогц Хөгжил” ТББ-аас “Зорчигч тээврийн нэгтгэлийн ОНӨААТҮГ-ын зорчигчдын сэтгэл ханамж”-ийн судалгааг явуулж байна. Энэхүү судалгаа нь зорчигч, тээврийн хэрэгслийн сэтгэл ханамжийг судлах юм. Үүгээрээ бид НЗТХ-ийн үйлчилгээний хүртээмж, үнэлгээ, сэтгэл ханамж, үйлчилгээ үзүүлэх болон авахад тулгамдаж буй хүндрэл бэрхшээлийг тодруулах зорилготой юм. Зорчигчдын сэтгэл ханамжийг судалснаар зорчигч, НЗТХ-ийн, эргэх холбоог нэмэгдүүлж, улмаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулж, цаашдын анхаарах чиг хандлагыг тодорхойлоход чухал нөлөөтэй тул Та бүхэн судалгааны асуулт бүрд үнэн зөв, илэн далангүй хариулж бидний ажилд тусалцаа үзүүлнэ үү.

Таны хувийн нууцтай холбоотой мэдээллийг задруулахгүй, нууцлалыг ханган, судлаачийн ёс зүйг дээдлэн ажиллахаа илэрхийлье. Бидэнтэй хамтран ажилласанд баярлалаа. Асуулганд хариулахдаа таны хариултанд тохирох сонголтын тоог дугуйлна уу? Тохирох хариулт алга бол хоосон зайнд нэмж бичнэ үү?

Чиглэлийн тодруулга (судлаачийн бөглөх хэсэг)

1	Мэдээлэл авч буй чиглэлээ заана уу?	Ч:1 (5 Шар - Офицер)	1
		Ч:8 (Хайлаас-МУБИС-Цэцэг Төв)	2
		Ч:11 (Хужирбулан - Офицер)	3
		Ч:23 (Чинг ЗүрхУ-МУБИС-ЦэцТ)	4
		Ч:26 (ТоосҮйл-Бота-ЖанжинК)	5
		Ч:32 (Улиас-ҮЦХ-ТЭЦЗ)	6
		Ч:43 (Баянхошуу-Ард-Бөмбөгөр)	7
		Ч:50 (Улаанхуаран - ТЭЦ-3)	8
		Ч:56 (Архивын ЕГ - 120 мянгат)	9
		Ч:58 (ТЭЦ-3-3,4хороолол)	10
		Ч:59 (ХМК - Офицер)	11
		Ч:61(ТЭЦ-3-120 Мянгат-Офицер)	12
		Ч:63(ХанХ-РивГ-ЦэТөв-МУБИС)	13
		Ч:66 (Зайс-Цэцэг-11-р хороолол)	14
		Ч:70 (ТЭЦ3-Бөмбөгөр-Ард киноТ)	15
		Т:2 (5шар-Офицер-Батоник)	16
		Т:5 (Офицеруудын ордон-3.4 хороолол)	17
		Ч:57 (Улаанчулуут-МУИС)	18
		Ч:1 (5 шар-Офицер)	19
		Ч:15 (Нисэх сонсголон-3-р эмнэлэг)	20
		Ч:9 (Нисэх-Нарны гүүр-4-р дэлгүүр)	21
		Ч:14 (Нарны гүүр-10-р хороолол)	22
		ХО:6 (Өлзийт-120 мянгат)	23
		ХО:7 (Туул тосгон-Био-120 мянгат)	24

I. ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

1.	<b>Оршин суугаа газар, бичих</b> 1. Дүүрэг _____ 2. Хороо _____	2.	<b>Таны нас</b> _____
3.	<b>Хүйс</b> 1. Эрэгтэй                      2. Эмэгтэй	4.	<b>Боловсрол</b> 1. Дээд                              4. Бүрэн бус дунд 2. Тусгай дунд                  5. Бага 3. Бүрэн дунд 6. Боловсролгүй
5.	<b>Та хэн хэнтэйгээ амьдардаг вэ? (Нэг л хариулт сонгоно)</b> 1. Эхнэр/ нөхөр хүүхдүүдтэйгээ (ач, зээ орно) 2. Эхнэр/нөхөр/-тэйгээ 3. Хүүхдүүдтэйгээ 4. Хүүгийн/охины гэр бүлтэй хамт 5. Ганцаараа 6. Бусад.....	6.	Та өөрийн амьжиргааны төвшнөө тодорхойлно уу. (Нэг л хариулт сонгоно) 1. Чинээлэг, хангалуун айл 2. Боломжийн айл 3. Дундаж айл 4. Дунджаас доогуур, ядуу 5. Нэн ядуу 6. Хариулахаас татгалзсан

II. "ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ" ОНӨААТҮГ-ЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ

7.	Та нийтийн тээврийн хэрэгслээр хэр их зорчин явдаг вэ? (давамжийг тодруулав.)	Байнга (өдөр бүр)	1
		Ихэвчлэн (7 хоногт 3-5 удаа)	2
		Хааяа (2-3 удаа)	3
		Бараг зорчдоггүй (1-2 удаа)	4
		Огт зорчиж байгаагүй (өнөөдөр л)	5
8.	Та хэр удаан автобус хүлээдэг вэ?	Хэлж мэдэхгүй байна	9
		1-5 минут	1
		6-10 минут	2
		11-15 минут	3
		16-20 минут	4
		21-30 минут	5
		30-аас дээш минут	6
9.	Та очих ёстой газартаа хүрэхийн тулд дамжин суудаг уу.	1. Тийм	
2. Үгүй			
10.	Тийм бол нэг чиглэлд хэдэн удаа	1. Нэг удаа                              3. Гурван удаа	
2. Хоёр удаа                              4. Дөрвөн удаа			
11.	Та ихэвчлэн автобусаар хэдэн буудал зорчин явдаг вэ?	1- 2 буудал	1
		3- 4 буудал	2
		4-5 буудал	3
		5-6 буудал	4
		6-аас дээш	5

		Хариулж мэдэхгүй байна	9
12.	Таны байнга зорчдог чиглэлд автобусны хүн дүүргэлт хэр их вэ?	Маш их	5
		Их талдаа	4
		Дунд зэрэг	3
		Ер нь цөөхөн	2
		Сэлүүхэн	1
13.	Та зорьсон газартаа хүрэхийн тулд хэр удаан автобусаар зорчдог вэ?	40-өөс дээш минут	5
		31-40 минут	4
		21-30 минут	3
		11-20 минут	2
		5-10 минут	1
14.	"Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээнд явж буй автобус хэр хүртээмжтэй байдаг вэ?	Хүртээмж маш сайн	5
		Хүртээмж сайтай	4
		Дунд зэрэг	3
		Хүртээмж тааруу	2
		Маш бага	1

III. ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ" ОНӨААТҮГ-ЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮНЭЛГЭЭ  
БА СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

15.	Та Улаанбаатар хотод үйлчилгээ үзүүлж буй бүх төрлийн НТХ-ийг үнэлнэ үү.	Маш сайн	5
		Сайн	4
		Дунд	3
		Тааруу	2
		Маш муу	1

16. М.У-ын ТХ-д тавих шаардлагад үнэлгээ өгнө үү. (Мөр бүрт хариулна уу.)

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Маш муу
1	НЗТХ нь зорчигчдын ая тухтай, аюул осолгүй зорчих нөхцөл бүрдсэн, техникийн хувьд бүрэн бүтэн байдалд	5	4	3	2	1
2	Автобусны карт унших төхөөрөмжинд	5	4	3	2	1
3	Хөгжлийн бэрхшээлтэй тэргэнцэртэй иргэнийг орох, гарах боломжтой тавцантай	5	4	3	2	1
4	Сонсголын бэрхшээлтэй иргэнд зориулан чиглэлийн болон зогсоолуудын нэр нь урсдаг самбар, дэлгэц нь	5	4	3	2	1
5	Харааны бэрхшээлтэй иргэнд зориулан автомат чанга яригч болон микрофонтой	5	4	3	2	1
6	Угсраа автобусны хойд талд тээврийн хэрэгслийн оврын хэмжээгээр бусад хөдөлгөөнд оролцогч нарт харагдахаар цацруулагч наалт наасан нь	5	4	3	2	1
7	Байгууллагын эмблем, грашийн дугаар, чиглэлийн нэр, дугаарыг баталсан загварын дагуу зорчигчдод ил тод харагдах газар бичиж байрлуулсан нь	5	4	3	2	1
8	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, жирэмсэн, нялх хүүхэдтэй эхчүүд, бага насны хүүхэд,	5	4	3	2	1

	өндөр настны суудлыг өнгөөр ялгаж, тусгай тэмдэглэл тавьсанд					
9	Бусад..... .....	5	4	3	2	1

17. М.У-ын ТХ-ийн үйлчилгээнд тавих стандарт, шаардлагын хувьд үнэлнэ үү. (Мөр бүрт хариулна уу.)

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Маш муу
1	НЗТХ дотор замналын зураг болон тамхи татах, ил гал гаргахыг хориглосон тэмдэг, заалт, бусад санамжуудыг зохих стандартын дагуу байрлуулсан нь	5	4	3	2	1
2	Автобусны цагийн хуваарь, маршрутаараа явдаг эсэх	5	4	3	2	1
3	Автобусны чиглэлд хүртээмжтэй ТХ-тэй байх	5	4	3	2	1
4	Буудал бүрийн зогсоолд зогсох	5	4	3	2	1
5	Шалгагч нар ёс зүйтэй, харилцааны соёлтой байх	5	4	3	2	1
6	Бусад..... .....	5	4	3	2	1

18. Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлагыг үнэлнэ үү.

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Маш муу
1	НЗТХ нь зорчигчдыг аюул осолгүй, тав тухтай зорчих нөхцөлийг бүрэн хангаж хөдөлгөөний чиглэл, цагийн хуваарийг чанд баримталдаг	5	4	3	2	1
2	Шалгагч нарын шалган ажиллаж буй ажиглалтын ажил нь нягт нямбай ажилладаг	5	4	3	2	1
3	НЗТХ-ийн дотор, гадна талыг угааж, зорчигчдын суудал, түшлэг, бариул зэргийг ариутган цэвэрлэдэг	5	4	3	2	1
4	Цар тахлын үед эрүүл, аюулгүй байдлыг сахин хамгаалахад	5	4	3	2	1
5	Бусад..... .....	5	4	3	2	1

19. Жолоочид тавигддаг шаардлагад үнэлгээ өгнө үү.

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Маш муу
1	Замын хашлагаас автобусанд суух боломжтой зайд зогсож, зорчигчдыг бүрэн бууж, суусны дараа хаалгаа хааж, хөдөлгөөнийг эхлэх,	5	4	3	2	1

2	Хөдөлгөөний үед жолоочийн бүхээгт хүн суулгах, тамхи татах, гар утсаар ярих, зорчигчдын танхимд дуу хөгжим чанга тавихгүй байх	5	4	3	2	1
3	Хурд хэтрүүлэх, зогсоолын бус газарт хүн буулгах ба суулгахгүй байх	5	4	3	2	1
4	Чиглэлийн зөвшөөрөгдсөн замаас хазайж өөр зам, замналаар сэлгүүцэх, зорчигч тээвэрлэх, хөдөлгөөний цагийн хуваарь зөрчих	5	4	3	2	1
5	Хүндэтгэх шалтгаангүйгээр нийтийн тээврийн хэрэгслийг огцом тоормослож гэнэт зогсоох, хөдлөх зэргээр зорчигчдын тав тухыг алдагдуулах	5	4	3	2	1
6	Эд хөгшил эвдэж зорчигчдыг тав тухтай зорчиход саад учруулсан, бусдын эрх чөлөөнд халдаж, танхайрсан зэрэг зөрчлийн үед хөдөлгөөнийг зогсоож, шаардлагатай арга хэмжээ авах.	5	4	3	2	1
9	Бусад..... .....	5	4	3	2	1

20. Зорчигчдод тавигддаг шаардлагуудад үнэлгээ өгнө үү.

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Маш муу
1	НЗТХ болон угсраа автобусаар зорчихдоо “ОРОХ” гэсэн тэмдэглээ бүхий хаалгаар орж, “ГАРАХ” гэсэн тэмдэглэгээ бүхий хаалгаар буух.	5	4	3	2	1
2	Бие биедээ саад болохгүйгээр сууж, буух ба ахмад настан, ХБ-тэй иргэд болон хүүхэдтэй хүмүүсийг хүндлэн дугаарын эхэнд сууж, буухад туслах	5	4	3	2	1
3	Тээврийн хэрэгсэл бүрэн зогссоны дараа буух	5	4	3	2	1
4	НЗТХ доторх тоноглол, бусад төхөөрөмж, зорчигчийн суудал, түшлэг, бүрээс, бариул зэрэгт өөриймсөг, хайр гамтай хандах	5	4	3	2	1
5	Хөлс төлөхгүйгээр зорчих	5	4	3	2	1
6	Зорчигч тээврийн хэрэгслийн эд анги, сандал, түшлэг, бүрээсийг гэмтээх, тамхи татах, хог хаях	5	4	3	2	1
7	Нийтийн тээврийн хэрэгсэлд чанга ярьж хашгирах, бусадтай маргалдах, инээлдэх зэргээр бусдын амгалан тайван байдалд нөлөөлөх.	5	4	3	2	1
8	Бусад..... .....	5	4	3	2	1

	Маш их сэтгэл ханамжтай	5
--	-------------------------	---

21.	Та байнга зорчдог нийтийн тээврийн хэрэгсэлд хэр зэрэг сэтгэл ханамжтай байна вэ?	Сэтгэл ханамжтай	4
		Дунд зэрэг	3
		Сэтгэл ханамжгүй талдаа	2
		Огт үгүй	1
		Хэлж мэдэхгүй байна	9

22.	Та авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай байгаа бол шалтгааныг юу гэж харж байна вэ? (3 хүртэлх хариулт сонгоно уу.) /21 дүгээр асуултад 5, 4-ыг сонгосон бол асууна/	НТХ-д тавих М.У-ын стандартын дагуу үйлчилгээ эрхэлдэг	1
		Жолоочийн зан харилцаа, ур чадвар сайн	2
		Буудал зарлагч маш ойлгомжтой байсан	3
		Автобус шинэчлэлт сайн (техник)	4
		Хурдан шуурхай үйлчилдэг	5
		Тав тухтай үйлчилгээ үзүүлдэг	6
		Картын үйлчилгээнд шилжсэн нь таалагдсан	7
		Бусад.....	8

23.	Та ямар төрлийн нийтийн тээврийн хэрэгсэлд суухыг хүсдэг вэ? (3 хүртэлх хариулт сонгоно уу.)	Энгийн ба том оврын автобус	7
		Цахилгаан хөдөлгүүртэй автобус	6
		Угсраа автобус	5
		Троллейбус	4
		Нугастай троллейбус	3
		Давхар автобус	2
		Ямар автобус байх нь хамаагүй	1
		Хэлж мэдэхгүй	9

#### IV. ХҮНДРЭЛ БЭРХШЭЭЛ БА ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ЗАМ

24.	Та авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байгаа бол яагаад вэ? /21 дүгээр асуултад 2,1-ийг сонгосон бол асууна/	.....
		.....
		.....
		.....
		.....
		.....

25.	Таны бодлоор "Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлийг хэрхэн харж байна вэ? (олон сонголттой байж болно)	Автобус (техник) шинэчлэл хийхэд төсөв хүрэлцээгүй байдал	1
		УБ смарт ххк-ийн карт түгээлт дутмаг	2
		Карт цэнэглэх цэг хангалтгүй	3
		НТХ-ийн стандарт шаардлага хангаагүй	4
		Жолоочийн ур чадвар дутмаг байдал	5
		НЗТХ-д тавигдах стандартад нийцдэггүй	6
		ТХ-ийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага дутмаг	7
		ТХ-ийн үйлчилгээний чанар, соёл, эрүүл ахуйн шаардлага хангадаггүй	8
		Жолоочид тавих шаардлага	9
Зорчигчдод тавих шаардлага	10		

		НТХ-ийн удирдлагууд болон зорчигчдын санал гомдлыг хүлээж авдаггүй	11
		ЗГ-аас баримталж буй бодлого, журам, тогтоол буруу	12
		Замын түгжрэл их	13
		Бусад.....	14
		.....	
		Мэдэхгүй	99

26.	Таны үйлчилгээ авч буй НЗТХ-ийн ерөнхий орчин нөхцөл ямар байна вэ?	Маш сайн, засаж сайжруулаад байх зүйлгүй	1
		Засаж сайжруулах зүйл цөөн байна	2
		Засаж сайжруулах зүйл нэлээд байна	3
		Үндсээр нь өөрчлөх хэрэгтэй	4
		Хэлж мэдэхгүй	9

27.	"Зорчигч тээврийн нэгтгэл" ОНӨААТҮГ-ын үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх хэрэгтэй вэ?	.....
		.....
		.....
		.....
		.....
		.....

Судалгаа эхэлсэн цаг ... минут ...	Судалгаа дууссан цаг	Судлаачийн код:
... минут ...		_____

СУДАЛГААНД ОРОЛЦСОН ТАНД БАЯРЛАЛАА.

**Хавсралт 3. Ажиглалтын карт**

**ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛИЙН ОНӨААТҮГ-ЫН ЗОРЧИГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ АЖИГЛАЛТЫН ХУУДАС**

1. Чиглэл нэр: \_\_\_\_\_ Байршил \_\_\_\_\_
2. 2021 он 12 сар \_\_\_\_\_ өдөр
3. Эхэлсэн хугацаа: цаг \_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_
4. Дууссан цаг \_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_
5. Ажиглагчийн нэр, код: \_\_\_\_\_
6. Ажиглалтыг хянасан: \_\_\_\_\_
7. Буудлын нэр: \_\_\_\_\_
8. Албан тушаал: \_\_\_\_\_

**Хүснэгт 1. НЗТ-ийн хотын нийтийн тээврийн үйлчилгээнд хийх ажиглалт тэмдэглэх хүснэгт**

№		Тэмдэглэл
1	Тээврийн хэрэгслийн төрөл	
2	Чиглэл	
3	Тээврийн хэрэгслийн хувийн дугаар	
4	Жолооч, ажиглагчийн нас	
5	Жолооч, ажиглагчийн хүйс	
6	Автобусны заалны дотоод зохион байгуулалт	
7	Төхөөрөмжүүдийн бүрэн бүтэн байдал	
8	Хамгийн их ачаалалтай буудал	
9	Эхний буудлаас эцсийн буудал хүрэх хугацаа	
10	U money карт уншуулаагүй хүний тоо	
11	Жолоочийн харилцааны соёл	
12	Зорчигчдын уур амьсгал	
12	Ажиглагчийн гарын үсэг	
13	Бусад.....	

**Хүснэгт 2. Процессын үндсэн хэмжигдэхүүнүүд**

3	Улирлын нөлөө	1. Зун (8 сар) 2. Намар (9 сар) 3. Намар (10 сар) 4. Намар (11 сар) 5. Өвөл (12 сар)
4	Тээврийн хэрэгслийн ачаалал	1. Их (Очер ихтэй) 2. Хэвийн (Очер бага) 3. Бага (Ооергүй)



5	Шалгагч, жолооч нарын хандлага	1. Найрсаг, туслалцаа үзүүлэхэд чиглэсэн 2. Хэвийн (ердийн, ажил үүргийн хэмжээнд) 3. Хөндий (туслалцаа үзүүлэхгүй, зайлсхийсэн)
6	Зорчигчийн хандлага, байдал	1. Найрсаг, хамтран ажиллахад чиглэсэн 2. Хэвийн (ердийн, ажил үүргийн хэмжээнд) 3. Хөндий, сөрөг (аашилж загнасан) 4. Ойлгохгүй, олон удаа удаа тайлбар нэхсэн
7	Мэргэжилтэн /жолооч, шалгагч/ иргэний 2-ын харилцаа	1. Үр дүнтэй, хамтран ажиллахад чиглэсэн 2. Хэвийн (ердийн, ажил үүргийн хэмжээнд) 3. Хөндий, үр дүн муутай
8	Бусад.....	

**Хүснэгт 3. Жолооч, шалгагч нарын сэтгэл хөдлөлийн бүлгийн кодлол<sup>3</sup>**

Объектийн код	Сэтгэл хөдлөл
1	Аз жаргал, баяр баясгалантай
2	Энгийн сайхан уур амьсгал бүрдүүлэхүйц
3	Хэвийн боловч уцаартай
4	Хэвийн боловч найрсаг
5	Нойрмогдуу
6	Уйтгар гунигтай
7	Ууртай харагдахуйц

Тайлбар:

1-рт. Хүснэгт 2-ын улирлын нөлөө гэдэгт давтамжит судалгаа хийх алсын хараатай үед ихээхэн ач холбогдолтой юм. Хүний бие организм цовоо сэргэлэн байх, ядарч, сульдах гээд улирлын нөлөөллөөс хамаарч ажлын эрч хүч, урам зориг нэмэгдэж, буурдаг тул энэхүү

<sup>3</sup> Cited from Daniel D. Hung and Heji Kim. (Kim, 1996.), *Пол Экманы сэтгэл хөдлөлөө нүүрний хувирлаар ашиглах чадваруудаас.*

*хэсгийг оруулж өгсөн бөгөөд (Ажиглагч нь автоматаар 5 буюу өвлийн улирлыг дугуйлах юм.)*

*2-рт Тус ажиглалтын картыг хөтлөхдөө Жолооч, Шалгагч нарын доогуур зурж тодруулна уу.*

*3-рт хүний ажлын бүтээмж болон ажилдаа хандах хандлага нь сэтгэл хөдлөлөөр илэрч ямархуу зан байдал үзүүлж байгааг ажиглалтын аргаар илрүүлэх нь хамгийн тохиромжтой юм. Пол Экманы сэтгэл хөдлөлөө нүүрний хувирлаар ашиглах чадваруудаас бэлтгэв.*