



**УЛААНБААТАР ЛИФТ НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИТ
ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗАР**

**ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН
СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН
2024 ОНЫ 2-Р УЛИРАЛ**

УЛААНБААТАР ХОТ

2024

УЛААНБААТАР ЛИФТ НӨҮГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА ТАЙЛАН

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт “Хэрэглэгчдийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг (Засгийн газрын 2021 оны 374 дүгээр тогтоолоор өөрчлөлт орсон бөгөөд үүнийг 2022 оны 6 дугаар сарын 1-ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө) үндэслэн “Улаанбаатар лифт” НӨҮГазар 2024 оны эхний хагас жилд гэрээт аж ахуйн нэгж байгууллага, сууц өмчлөгчдийн холбооноос хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа хийж гүйцэтгэв

Судалгааны зорилго:

Энэхүү судалгааны зорилго нь байгууллагын үйл ажиллагаа болон үйлчилгээнд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тогтооход оршино.

Судалгааны зорилт:

Судалгааны зорилгыг хангахын тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

- Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох;
- Албан хаагчдын ажлын гүйцэтгэл, ёс зүйн талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох;

Судалгааны түүвэрлэлт, судалгааны хамрах хүрээ:

Дээрх зорилго зорилтуудыг хангахын тулд гэрээт 69 аж ахуйн нэгж байгууллага, сууц өмчлөгчдийн холбоодоос түүврийн аргаар /15/ аж ахуйн нэгж байгууллага, сууц өмчлөгчдийн холбооны дарга нарыг хамруулан сэтгэл ханамжийн судалгааг авсан.

Судалгааны багийн зүгээс судалгаанд хамрагдах түүврийн хэмжээг тодорхойлохдоо санамсаргүй түүврийн аргыг сонгосон бөгөөд дээрх судалгааны түүвэр нь судалгааны төлөөлөх чадварыг бүрэн хангана гэж үзэж байна.

Үзүүлэлт	Утга	Тайлбар
Түүврийн нэгж	1 хүн	1 хүнээс 1 санал асуулга
Түүврийн хэмжээ	15	Санамсаргүй түүврийн арга (ААНБ, СӨХ-ны дарга нар)
Түүврийн төлөөлөх чадвар		Хангагдсан

Мэдээлэл цуглуулалт:

Мэдээллийг асуулгын буюу анкетын судалгааны аргаар цуглуулсан. Судалгааны анкетыг “Улаанбаатар лифт” НӨҮГ-ын судалгаа авах хэсэг бэлтгэсэн бөгөөд мэдээлэл боловсруулалтыг <https://docs.google.com/forms/> ашиглан үр дүнг нэгдгэв.

Асуулгын бүтэц

Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг өмнөх жилүүдэд авч байсан анкетын асуулгыг боловсронгуй болгож, цаг үеийн шаардлагатай асуудлуудыг тусган явуулсан.

Судалгааны анкет дараах бүтэцтэй болно.

- Судалгаанд оролцогчийн хувийн мэдээлэл
- Байгууллагын тухай ойлголт
- Албан хаагчийн ёс зүй
- Үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж
- Үнэлгээ (цаашид авч хэрэгжүүлэх санал)

СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА, ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгааны гол зорилго нь: “Улаанбаатар лифт” НӨҮГ-ын талаар ойлголт, албан хаагчийн ёс зүй болон үйлчилгээнд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тогтооход оршиж байгаа юм

Судалгаанаас үзэхэд засвар, техник үйлчилгээ үзүүлэх явцад ажилчид ёс зүйн зөрчил гаргасан тохиолдол байхгүй.

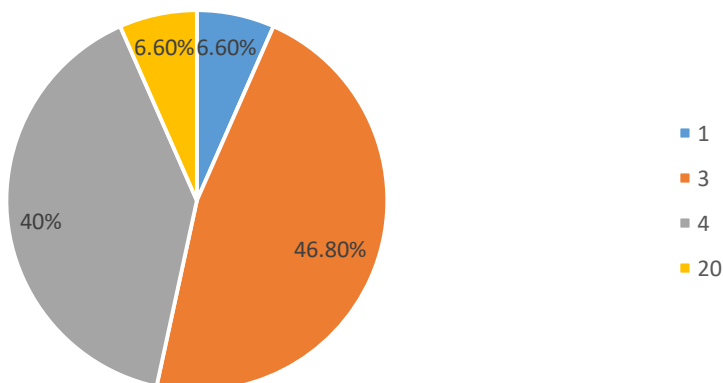
Лифтэнд үзүүлж буй засвар, техник үйлчилгээний чанарыг нийт судалгаанд оролцогчдын дийлэнх буюу 66.7% нь Сайн, 33.3% нь Дундаж хэмээн үнэлэгдсэн байна. Дундаж үнэлэгдсэн лифтүүдийн дийлэнх хувь нь ашиглалтад ороод 10-15 жил болсон тул лифтний элэгдэл ихтэй тул гацалт их байдаг байна.

Ажилтнуудын хийж гүйцэтгэж буй ажил, ур чадварын түвшинг нийт судалгаанд оролцогчдын дийлэнх буюу 67% нь Хангалттай сайн, 27% нь Дунд зэрэг, 6% нь Хангалтгүй гэж дүгнэгдсэн байна.

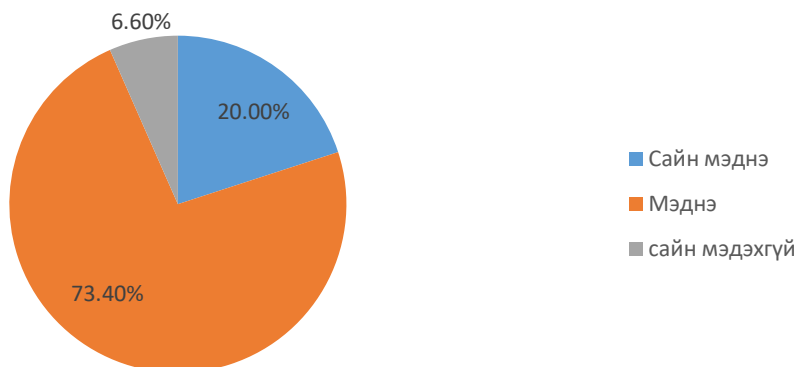
Хэрэглэгчдээс ирүүлсэн санал хүсэлтийг нэгтгэж үзэхэд байгууллага бие даан сэлбэг материалын нөөцтэй болох, 24 цагаар дуудлага хүлээн авч, үйлчилгээ үзүүлэх, лифтчингийн сургалт орох, үнэ тарифаа багасгах, лифтчингүүдийнхээ ур чадварыг нэмэгдүүлэх, дуудлага өгөхөд хурдан ирдэггүй, сэлбэгээ өөрсдөө үйлдвэрлэдэг болвол их зүгээр гэсэн саналууд дийлэнх хувийг эзэлж байна.

ТҮҮВРИЙН БҮТЭЦ

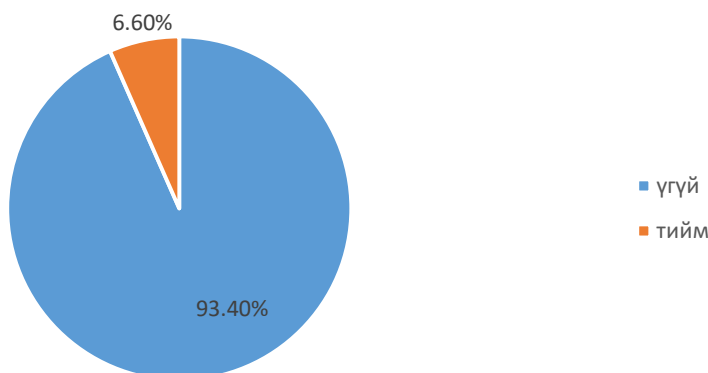
Судалгаанд оролцогчдын манай байгууллагатай гэрээ хийсэн лифтний тооны дийлэнх хувийг 1ш гэрээтэй лифт – 6.6%, 3ш гэрээтэй лифт – 46.8%, 4ш гэрээтэй лифт – 40%, 20ш гэрээтэй лифт -6.6% лифтүүд эзэлж байна.



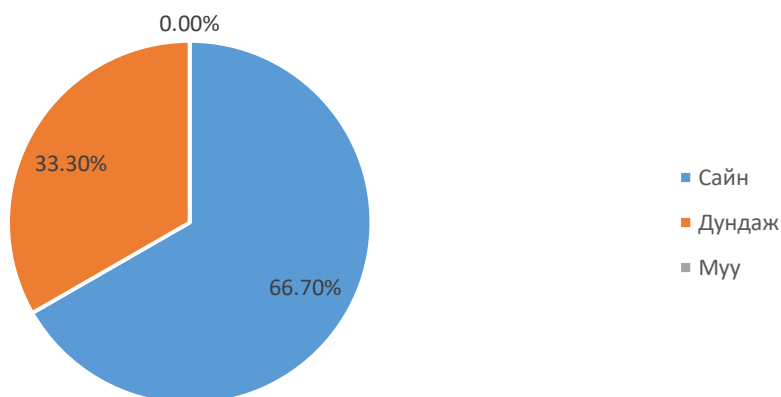
Та манай байгууллагын тухай хэр мэдэх вэ? гэсэн асуултад 20% нь Сайн мэднэ, 73.4% нь Мэднэ, 6.6% хувь нь Сайн мэдэхгүй гэсэн хариултуудыг өгсөн байна.



Манай байгууллагын ажилчид үйлчилгээ үзүүлэх явцад ёс зүйн зөрчил гаргадаг уу? гэсэн асуултад 93.4% нь Үгүй, 6.6% нь Тийм гэсэн хариулт өгсөн нь албан хаагчдийн ёс зүй хангалттай сайн хэмээн үзэж болохоор байна.

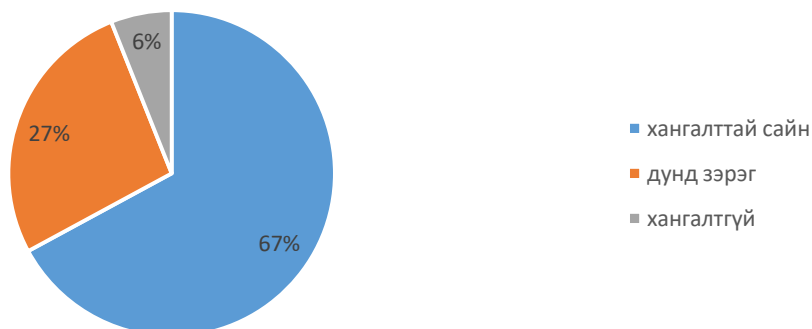


Манай байгууллагын ажилчдын танай лифтэнд үзүүлж буй засвар, техник үйлчилгээний чанар ямар санагддаг вэ? гэсэн асуултад нийт судалгаанд оролцогчдын 66.7% нь Сайн, 33.3% нь Дундаж хэмээн үнэлэгдсэн байна. Дундаж үнэлэгдсэн лифтүүдийн дийлэнх хувь нь ашиглалтад ороод 10-15 жил болсон тул лифтний элэгдэл ихтэй тул гацалт их байдаг байна.

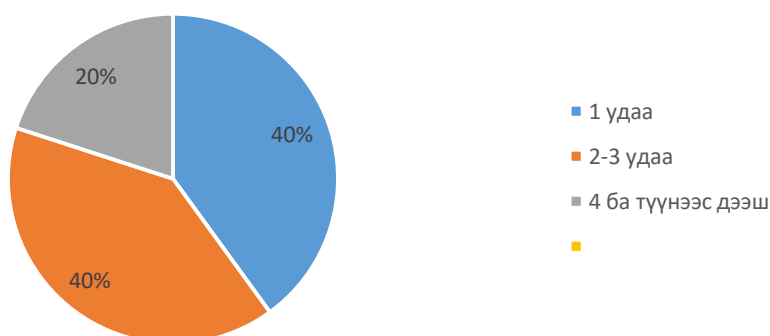


Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2024 оны 2-р улирал

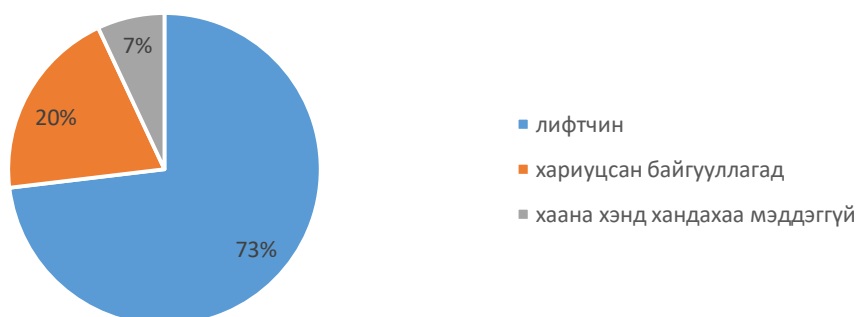
Манай ажилтнуудын хийж гүйцэтгэж буй ажил, ур чадварын түвшин танд ямар санагддаг вэ? гэсэн асуултад нийт судалгаанд оролцогчдын дийлэнх буюу 67% нь Хангалттай сайн, 27% нь Дунд зэрэг, 6% нь хангалтгүй гэж дүгнэгдсэн байна.



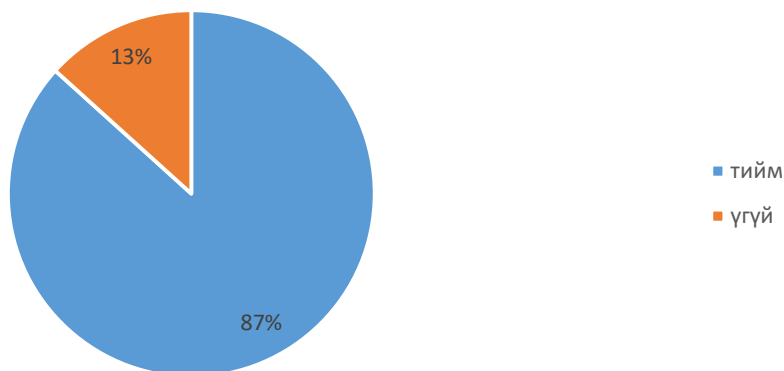
Танай байр (орц)-ны лифт сард хэдэн удаа гацдаг, эвдэрдэг вэ? гэсэн асуултад 40% нь 1 удаа, 40% нь 2-3 удаа, 20% нь 4 ба түүнээс дээш, хэмээн хариулсан байна. Үүний учир шалтгаан нь мэргэжлийн лифтчингүй, иргэд, оршин суугчид буруу ашиглах зэрэг гадны нөлөөнөөс үүдэлтэй эвдрэл, гэмтэл үүсдэг байна.



Та болон бусад хүн лифтэнд гацсан тохиолдолд хамгийн түрүүнд хаана, хэнд ханддаг вэ? гэсэн асуултад дийлэнх буюу 73% нь Лифтчин, 20% нь Хариуцсан байгууллагад, 7% нь Хаана хэнд хандахаа мэддэггүй байна. Лифт дотор хариуцсан лифтчингийн дугаар болон угсарсан байгууллагын санамж байдаг тул эхний ээлжинд лифтчин рүү залгах арга хэмжээ авна. Хэрэв тухайн лифтчин нь гаргаж чадахгүй байгаа тохиолдолд хариуцсан байгууллага руу нь хандах дарааллаар дуудлага өгдөг байна.



Техникийн ээлжит магадлалыг хугацаанд нь хийлгэж чадаж байгаа юу? Гэсэн асуултад дийлэнх буюу 87% нь Тийм, 13% нь буюу 2 хүн Үгүй гэж хариулсан байна. Үүний шалтгаан нь СӨХ нь санхүүгийн асуудалтай тул хугацаанаасаа хоцордог хэмээн хариулжээ.



Хэрэглэгчдийн зүгээс манай байгууллагын бодлого үйл ажиллагаанд ямар дутагдал байна вэ? цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал хүсэлтүүд. Үүнд:

- Ээлжийн жижүүртэй болох, ажлын бус цагаар дуудлага хүлээн авч, засварлах, уян хатан зохион байгуулалттай болгох
- Сэлбэг хэрэгслийн нөөцтэй болох, “Улаанбаатар лифт” НӨҮГ-аас сэлбэг материал авах хүсэлтэй байна.
- Урсгал засварын ажлыг хугацаанд нь хийлгэх
- Сар бүрийн засвар, техник үйлчилгээ боломжийн байдаг
- Санал хүсэлт байхгүй
- Баяр ёслол болон амралтын өдрүүдээр ээлжийн жижүүртэй болох
- Ажлын бус цагаар дуудлагад хариу өгөх

Хэрэглэгчдээс ирүүлсэн санал хүсэлтийг нэгтгэж үзэхэд байгууллага бие даан сэлбэг материалын нөөцтэй болох, 24 цагаар дуудлага хүлээн авч, үйлчилгээ үзүүлэх гэсэн саналууд дийлэнх хувийг эзэлж байна.

ТАНИЛЦСАН:
ДАРГА

Д.ГАН-ЭРДЭНЭ

БОЛОВСРУУЛСАН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРЭГ,
ДОТООД АСУУДАЛ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Э.НОМИН-ЭРДЭНЭ