

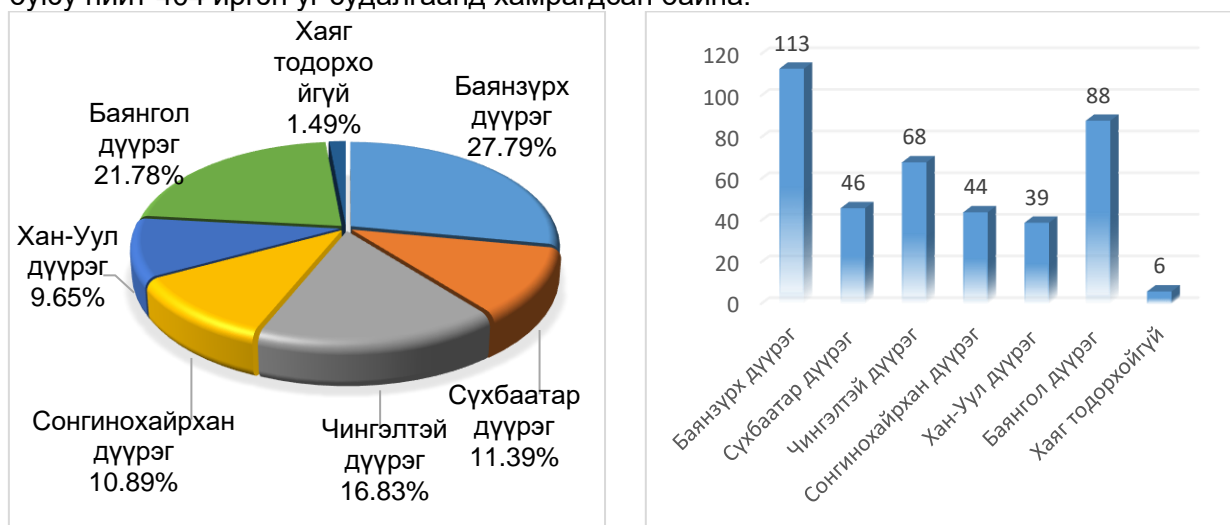
**УЛААНБААТАР ХОТЫН ШУУРХАЙ УДИРДЛАГА, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН
ТӨВӨӨС ЯВУУЛСАН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН
СУДАЛГААНЫ ДҮН МЭДЭЭ**

2019 оны 12 дугаар сарын 02

Улаанбаатар хот

Төвийн 2019 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 10 дугаар сарын 23-наас 11 дүээр 08-ны өдрүүдэд 6 асуулттай нийт 404 санал асуулгыг Төвийн 21 албан хаагчдад тус бүр 20 асуулгыг өгч, Баянзүрх, Баянгол, Чингэлтэй, Сүхбаатар, Хан-Уул, Сонгинохайрхан дүүргийн оршин суугчдаар судалгааг бөглүүлэн нэгтгэж ажиллалаа.

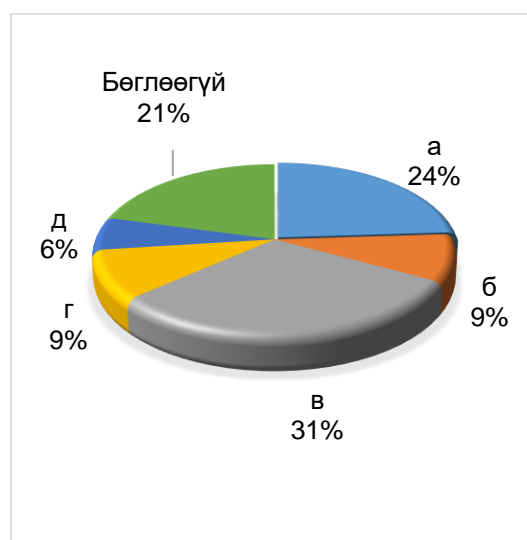
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг нийслэлийн төвийн 6 дүүргийн иргэдэд хүргүүлж, Баянзүрх дүүргээс 113, Баянгол дүүргээс 88, Сүхбаатар дүүргээс 46, Чингэлтэй дүүргээс 68, Хан-Уул дүүргээс 39, Сонгинохайрхан дүүргээс 44, дүүрэг тодорхойгүй 6 иргэн буюу нийт 404 иргэн уг судалгаанд хамрагдсан байна.



Сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулга болгонд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд:

Асуулт 1: Та нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар ямар дарааллаар ханддаг вэ?

- а) Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, ШУЗТөв /310005/-97 буюу 24%
- б) Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, 11-11, 1800-1200-36 буюу 9%
- в) Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, хороо, дүүрэг – 124 буюу 31%
- г) Шууд ШУЗТөв /310005/- 38 буюу 9%
- д) Шууд олон нийтийн сүлжээнд-25 буюу 6%
- е) Бөглөөгүй -84 буюу 21%



Судалгаанд оролцогчдын 24% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, ШУЗТөв /310005/, 9% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, 11-11, 1800-1200, 31% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, хороо, дүүрэг, 9% нь Шууд ШУЗТөв /310005/, 6% нь Шууд олон нийтийн сүлжээнд ханддаг гэсэн хариулт өгчээ.

Асуулт 2: Та манай төвийн 310005 дугаарын утсанд ямар чиглэлээр хандаж байсан бэ?

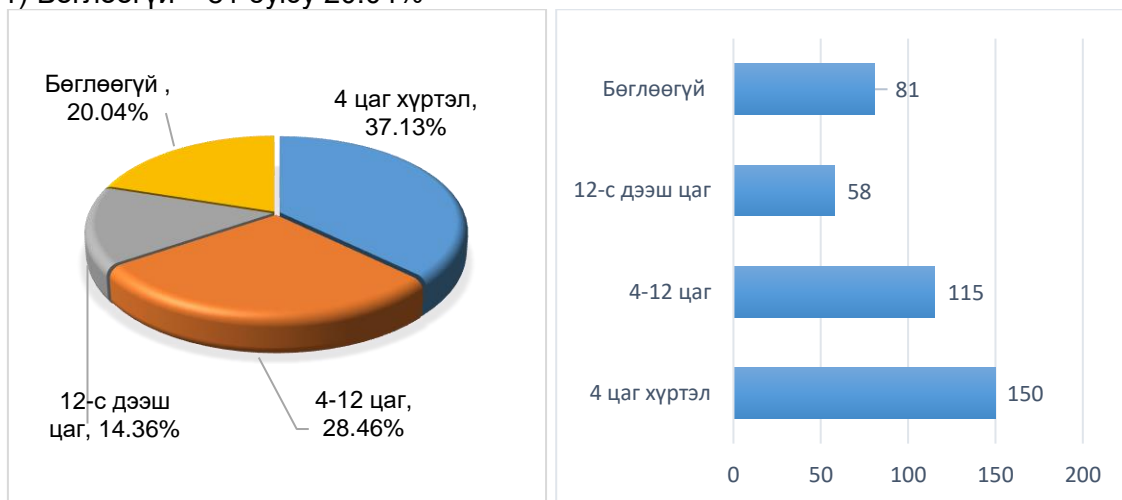
- а) Цахилгаан – 113 буюу 23.69%
- б) Халаалт, халуун ус-75 буюу 15.72%
- в) Ус хангамж, бохир ус – 44 буюу 9.22%
- г) Гэрэлтүүлэг – 79 буюу 16.56%
- д) Тохижилт, хог хаягдал – 87 буюу 18.24%
- е) Бусад..... - 47 буюу 9.85%
- ё) Бөглөөгүй – 32 буюу 6.71%



Судалгаанд оролцогчдын 23.69% нь цахилгаан тасралт, 15.72% нь халаалт, халуун ус доголдсон, 9.22% нь ус хангамж, бохир устай холбоотой, 16.56% нь гэрэлтүүлэгтэй холбоотой, 18.24% нь тохижилт, хог хаягдалтай холбоотой гомдлоор, 9.85% нь бусад асуудлаар манай байгууллагатай холбогдож, санал гомдол шийдвэрлүүлсэн нь нь харагдаж байна.

Асуулт 3: Төвийн 310005 дугаарын утсанд таны өгч байсан нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлыг ямар хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгч байсан бэ?

- а) 4 цаг хүртэлх – 150 буюу 37.13%
- б) 4-12 цаг -115 буюу 28.46%
- в) 12-с дээш цаг- 58 буюу 14.36%
- г) Бөглөөгүй – 81 буюу 20.04%



Судалгаанд оролцогчдын 37.13% нь 4 цаг хүртэлх хугацаанд, 28.46% нь 4-12 цагт иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэдэг гэсэн үнэлэлт өгчээ. Энэхүү үзүүлэлт нь иргэдээс ирсэн санал, гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаа багасаж, эргэн хариу өгч ажиллаж байгааг харуулж байна.

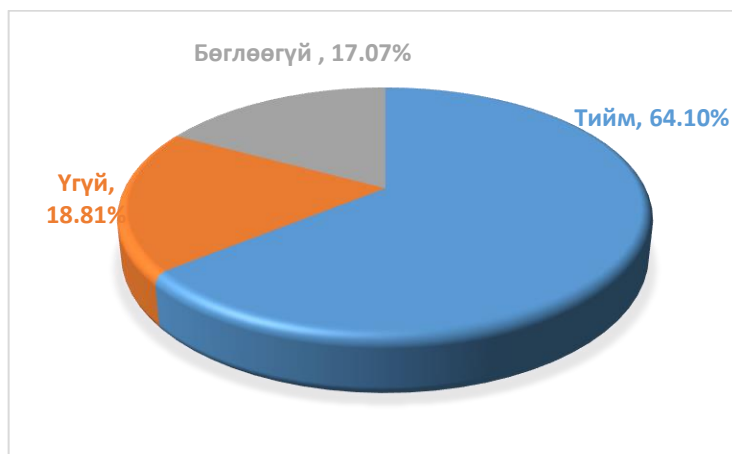
Асуулт 4: Төвийн диспетчер-инженерүүдийн харилцаа, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү?

- а) Сайн – 209 буюу 51.73%
- б) Дунд – 124 буюу 30.69%
- в) Хангалтгүй – 4.20%
- г) Бөглөөгүй – 54 буюу 13.36%

Судалгааны энэ хэсэгт судалгаанд оролцогчдын 51.73% нь сайн, 30.69% нь дунд, 4.2% нь хангалтгүй, 13.36% нь бөглөөгүй байна. Иргэдээс өгсөн үнэлгээнээс харахад Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны тал дээр анхаарч, ур чадвараа сайжруулах, мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай авч ажиллах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

Асуулт 5: Та манай Төвд хандсанаар шаардлагатай мэдээллээ авч чадаж байна уу?

- а) Тийм – 259 буюу 64.1%
- б) Үгүй - 76 буюу 18.81%
- в) Бөглөөгүй 69 буюу 17.07%



Үнэн зөв, бодит мэдээ мэдээлэл түгээж байгаа эсэхэд болон манай төвөөс шаардлагатай мэдээллээ авч байгаа эсэхэд судалгаанд оролцогчдын 64.1% нь тийм, 18.81% нь үгүй, 17.07% нь бөглөөгүй байгаа нь Төвийн Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны зааврын дагуу инженерийн хангамжийн болон холбогдох байгууллагуудтай уялдаа холбоотой ажиллаж, мэдээллийг түргэн шуурхай тогтмол авч иргэдийг үнэн зөв, бодит мэдээллээр тодорхой хэмжээнд хангаж ажиллаж байгааг харуулж байна.

Асуулт 6: Цаашид хийж, хэрэгжүүлэх ажлын талаар санал, сэтгэгдэл бичих хэсэгт нийт судалгаанд хамрагдсан 404 иргэдээс 161 иргэн буюу 39.85% нь санал сэтгэгдлээ бичсэн.

Судалгаанд оролцогчид хэрэглээний халуун усны температур муу, халаалт жигд бус, гэрэлтүүлэг асалт, засвар үйлчилгээг сайжруулах, хог тээвэрлэлтийг сайжруулах, цагт ачих, нохой устгалыг эрчимжүүлэх, нийтийн тээврийн үйлчилгээнд анхаарах, Сууц өмчлөгчдийн холбооны үйл ажиллагаанд хяналт тавих, орчны бохирдол бууруулах, орчны тохижилтыг сайжруулах зэрэг сэтгэгдэлүүдийг бичсэн байна.

Судалгаанд оролцогч 9 хүн буюу 5.59% нь Төвийн үйл ажиллагаа болон 310005 дугаарын утсыг олон нийтэд сурталчилах, 26 хүн буюу 16.14% нь Төвийн үйл ажиллагааг сайшааж, баярласан сэтгэгдлээ илэрхийлсэн бол 27 хүн буюу 16.77% нь түргэн шуурхай ажиллах, 11 хүн буюу 6.83% нь мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлж, харилцааны соёлд анхаарах, 1 хүн буюу 0.62% нь бусад байгууллагатай хамтын ажиллагааг сайжруулж ажиллахыг тусгасан.

Дүгнэлт: Судалгааны 3 дугаар асуулт буюу Төвийн 310005 дугаарын утсанд таны өгч байсан нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлыг ямар хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгч байсан бэ? гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 37.13% нь 4 цаг хүртэлх хугацаанд, 28.46% нь 4-12 цагт иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэдэг гэсэн үнэлэлт өгсөн нь иргэдээс ирсэн санал, гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаа тодорхой хугацаагаар багассан харагдаж байгаа хэдий ч тус санал асуулгын хувьд 35% нь 12 цагаас дээш гэсэн үнэлгээ өгсөн тул цаашид анхаарч ажиллах шаардлагатайг харуулж байна.

Судалгааны 4 дүгээр асуулт буюу Төвийн диспетчер-инженерүүдийн харилцаа, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү? Гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 51.73% нь сайн, 30.69% нь дунд, 4.2% нь хангалтгүй, 13.36% нь бөглөөгүй байна. Иргэдээс өгсөн үнэлгээнээс

харахад Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны тал дээр анхаарч, ур чадвараа сайжруулах, мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай авч ажиллах шаардлагатай байна.

Цаашид ахлах болон диспетчер инженерүүд бусад байгууллагуудтай хамтран ажиллаж, уялдаа холбоог нэмэгдүүлэх, инженерийн хангамжийн байгууллагуудад гарсан аваар саатал, цаг үеийн мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай авч, иргэдэд үнэн бодит мэдээлэл өгч ажиллах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

ТАНИЛЦСАН: ДАРГА

Ч.ГАН-ОЧИР

ХЯНАСАН:
ЕРӨНХИЙ ДИСПЕТЧЕР

Г.ГАНЗОРИГ

ДҮН МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
БҮРТГЭЛИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

М.БАДАМЖАВ

ДИСПЕТЧЕР ИНЖЕНЕР

Д.ЭНХТУУЛ