



Mongolian Marketing  
Consulting Group

YOUR  
RESEARCH  
PARTNER



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗАР

# УСУГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



Захиалагч: Ус Сувгийн Удирдах Газар

Гүйцэтгэгч: "Эм Эм Си Жи" ХХК

2020.06.03

**СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ,  
ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ**

**ХУРААНГУЙ ҮР ДҮН**

**СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН**

**ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ,  
ЗӨВЛӨМЖ**

**ХАВСРАЛТ**

## Агуулга

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ .....	5
СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ.....	12
1.1 СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ЗОРИЛГО .....	12
1.2 СУДАЛГААГААР ОЛЖ ИЛРҮҮЛЭХ МЭДЭЭЛЭЛ .....	12
1.3 ХАМРАХ ХҮРЭЭ.....	13
1.4 СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТ .....	13
1.5 МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ АРГА .....	15
1.5.1 САРІ (COMPUTER ASSISTED PERSONAL INTERVIEW) – ТАБЛЕТААР СУДАЛГАА АВАХ.....	15
1.5.2 Компанийн мэдээллийн сан үүсгэх, боловсруулах ПРОГРАММ хангамжийн танилцуулга.....	17
1.6 Сэтгэл ханамжийн ТҮШИНГИЙН тооцоолол, аргачлал.....	18
2. Судалгааны ерөнхий үр дүн.....	21
2.1 Судалгаанд оролцогчийн хүн ам зүйн мэдээлэл.....	21
2.2 УСУГ-ын талаарх ойлголт .....	22
2.3 УСУГ-ын хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааны талаарх мэдлэг .....	22
2.4 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	25
СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	26
3. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн судалгааны үр дүн.....	27
3.1 Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж.....	27
3.2 Ус түгээх байрны талаар.....	28
3.3 Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж.....	37
3.3 Нэг цэгийн ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ сэтгэл ханамж.....	42
3.4 Санал хүсэлт хүлээн авах шийдвэрлэх .....	44
3.5 Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж.....	44
3.6 бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний сэтгэл ханамж.....	46
3.7 Усны хэрэглээ хандлага.....	47
4. Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж .....	50
4.1 орон сууцны хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж .....	50
4.2 Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанар сэтгэл ханамж.....	52
4.3 Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэлт .....	57
4.3.1 Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдлын сэтгэл ханамж.....	58
4.4 Нэг цэгийн үйлчилгээ (НЦҮ).....	61
4.5 Усны тоолуур .....	62
4.6 Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэл .....	66
4.7 Усны хэрэглээ, хандлага .....	70
5. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	72

5.1 Ерөнхий сэтгэл ханамж .....	72
5.2 Усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээллийн талаарх сэтгэл ханамж.....	73
5.3 Ажилчдын харилцааны соёлын талаарх сэтгэл ханамж.....	74
5.4 Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанар сэтгэл ханамжийн түвшин.....	75
5.5 Усны чанарын талаарх асуудал.....	75
5.6 Ус тасрах асуудал .....	78
5.7 Усны алдагдал.....	79
5.8 НЦҮ-ний талаар .....	80
5.8.1 Ерөнхий сэтгэл ханамж.....	80
5.9 Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх .....	81
5.9.1 Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин.....	83
5.10 Усны тоолуур, тоолуурын заалт авах.....	85
5.10.1 Ерөнхий сэтгэл ханамж.....	86
5.10.2 Усны тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаг байдал .....	88
5.11 Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар.....	88
5.12 Усны хэрэглээ, хандлага .....	90
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ .....	92
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ.....	93
ЗӨВЛӨМЖ .....	94
ХАВСРАЛТ .....	97

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

<i>УСУГ</i>	<i>Ус Сувгийн Удирдах Газар</i>
<i>ММСГ</i>	<i>Mongolian Marketing Consulting Group</i>
<i>ОСНААУГ</i>	<i>Орон сууц, нийтийн аж ахуйн удирдах газар</i>
<i>СӨХ</i>	<i>Сууц өмчлөгчдийн холбоо</i>
<i>ХҮТ</i>	<i>Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв</i>
<i>ТӨҮГ</i>	<i>Төрийн өмчит үйлдвэрийн газар</i>
<i>УТБ</i>	<i>Ус түгээх байр</i>
<i>НШУЗТ</i>	<i>Нийслэлийн шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв</i>
<i>УБ</i>	<i>Улаанбаатар хот</i>
<i>БГД</i>	<i>Баянгол дүүрэг</i>
<i>СБД</i>	<i>Сүхбаатар дүүрэг</i>
<i>ЧД</i>	<i>Чингэлтэй дүүрэг</i>
<i>БЗД</i>	<i>Баянзүрх дүүрэг</i>
<i>СХД</i>	<i>Сонгинохайрхан дүүрэг</i>
<i>ХУД</i>	<i>Хан-Уул дүүрэг</i>
<i>БХД</i>	<i>Багахангай дүүрэг</i>
<i>ААН</i>	<i>Аж ахуйн нэгж</i>
<i>ГХ</i>	<i>Гэр хороолол</i>
<i>ОС</i>	<i>Орон сууц</i>

## **ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ**

Хүснэгт 1 Цэвэр усаар хангаж, бохир усыг татан зайлуулах үйлчилгээг ямар байгууллага явуулдаг вэ? /Оноор/ .....	22
Хүснэгт 2 УСУГ-ын хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг	22
Хүснэгт 3 Сэтгэл ханамжийн түвшин /оноор/ .....	25
Хүснэгт 4: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус түгээх байрны талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2019/2020 оны байдлаар.....	30
Хүснэгт 5: Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх .....	46
Хүснэгт 6: Усны чанарын үзүүлэлтүүдэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	55
Хүснэгт 7: Зэвтэй ус гардаг хэлбэрүүд, хувиар, 2018-2020 оны байдлаар.....	56
Хүснэгт 8: ААНБ –ын ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдэд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	77
Хүснэгт 9: ААНБ-ын санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, дүүргээр.....	85
<i>Хүснэгт 10: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, дүүргээр .....</i>	<i>87</i>
Хүснэгт 11: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал .....	89
Хүснэгт 12 Орон сууцны өрхийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2014-2020.....	97
Хүснэгт 13 Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2014-2020 ...	98
Хүснэгт 14 ААНБ хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2016-2020.....	99

## **ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ**

Зураг 1: Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл .....	21
Зураг 2: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг болох .....	23
Зураг 3 УСУГ-ын фейсбүүк, веб сайт, 24 цагийн дуудлагын төвийг мэддэг байдал	24
Зураг 4: УСУГ-ын ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хэрэглэгчийн төрлөөр/ .....	25
Зураг 5: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2014-2020 оны байдлаар .....	27
Зураг 6: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дүүргээр .....	28
Зураг 7: Гэр хорооллын ус түгээх байрны холбогдох үзүүлэлтүүдэд өгч буй ач холбогдлын түвшин, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ.....	29
Зураг 8: Ус түгээх байранд өгсөн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, дүүргээр, 2019/2020.....	29
Зураг 9: БГД-ийн зарим ус түгээх байрны гадаад орчин.....	31
Зураг 10: БХД-ийн зарим ус түгээх байрны гадаад орчин .....	31
Зураг 11: Ус түгээх байрны гаднах орчинг тохижуулах, сайжруулах санал.....	32
Зураг 12: Ус түгээх байрны дугаар, ажиллах цагийн хуваарь ил байрласан байдал .....	32
Зураг 13: Ус түгээх байрны цагийн хуваарийн дагуу ажиллаж буй байдал, хувиар	33
Зураг 14: Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх ....	33
Зураг 15: УТУТ-тэй УТБ-аас өдөр, шөнө хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал ....	34
Зураг 16: УТУТ –ийн карт цэнэглэлтийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж .....	34
Зураг 17: УТУТ-ийн картаа цэнэглэдэг төрөл .....	35
Зураг 18: УТУТ –тэй худгуудад үүрэн холбооны “Candy”, “GG” –ийн урамшууллаар ус авах талаар сэтгэл ханамжийн түвшин.....	35
Зураг 19: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж.....	36
Зураг 20: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж дүүргээр.....	36
Зураг 21: Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл байгаа эсэх .....	37
Зураг 22: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, бүрдүүлэх үзүүлэлтээр, 2019, 2020 оны байдлаар.....	38
Зураг 23: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал.....	39
Зураг 24: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	40
Зураг 25: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал.....	40
Зураг 26: Ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх аргачлалыг мэдэх байдал .....	41
Зураг 27: Ус хадгалдаг савыг угаах давтамж.....	41
Зураг 28: НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ –д байрлах УСУГ –ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлж байсан эсэх .....	42
Зураг 29: НЦҮ –ний талаарх сэтгэл ханамж .....	43
Зураг 30: Устай холбоотой санал гомдол гарахад ханддаг байгууллага, хувиар ...	44
Зураг 31: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал.....	45

Зураг 32: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж, ач холбогдол .....	47
Зураг 33: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол .....	47
Зураг 34: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар .....	48
Зураг 35: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар ..	49
Зураг 36 Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2016-2020 оны байдлаар .....	50
Зураг 37: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин /дүүргээр, сүүлийн 5 жилээр / .....	51
Зураг 38: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, үзүүлэлтээр, 2013-2020 оны байдлаар .....	51
Зураг 39: Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн динамик үзүүлэлт, орон сууц, 2015-2020 оны байдлаар.....	52
Зураг 40: Усны чанарын үзүүлэлтэд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2020 оны байдлаар.....	53
Зураг 41: Орон сууцны хэрэглэгчийн чухалчилж буй үзүүлэлт, хувиар, 2019-2020 он.....	53
Зураг 42: Орон сууцны хэрэглэгчийн чухалчилж буй үзүүлэлтийн өөрчлөлт (2019/2020), хувиар, .....	54
Зураг 43: Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, усны чанарын үзүүлэлтийг чухалчилж буй байдал, 2020 он.....	54
Зураг 44: Орон сууцны ус тасалдалт, дүүрэг, хувиар .....	55
Зураг 45: Зэвтэй ус гардаг түгээмэл хэлбэрүүд, дүүрэг, хувиар .....	56
Зураг 46: СБД-д байрлах орон сууцны суултуурын дотор тал зэвэрсэн байдал ....	57
Зураг 47: Устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага, хувиар .....	57
Зураг 48 Санал гомдлоо илэрхийлдэг арга.....	58
Зураг 49: Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэж буй байдлын орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, чухалчилж буй байдлаар.....	59
Зураг 50: Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэж буй байдлын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2020 оны байдлаар .....	60
Зураг 51: Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээж авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой асуудлын сэтгэл ханамж, дүүрэг, 2019-2020 оны байдлаар .....	60
Зураг 52: НЦҮ-нд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин .....	61
Зураг 53: НЦҮ-нд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2020 оныг харьцуулсан байдлаар .....	62
Зураг 54: Усны тоолууртай эсэх болон усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан .....	63
Зураг 55: Усны тоолуур эвдрэхэд ханддаг байгууллага, хувиар.....	63
Зураг 56: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал .....	64
Зураг 57: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, 2019-2020 оны байдлаар .....	65
Зураг 58: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	65
Зураг 59: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, чухалчлах байдал .....	66
Зураг 60: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2020 оны байдлаар.....	67



Зураг 61: Усны төлбөрөө яагаад хугацаандаа төлдөггүй шалтгаан .....	68
Зураг 62: Усны үйлчилгээний төлбөрийн дүн, төлөх хугацаа, төлбөр төлөх дансны дугаарыг таны гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессежээр илгээх үйлчилгээний сэтгэл ханамж.....	68
Зураг 63: Та усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээг мэддэг байдал ...	69
Зураг 64: Усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээний сэтгэл ханамж	69
Зураг 65: Усны хэрэглээний хэлбэрүүдтэй санал нийлж буй байдал, хувиар .....	70
Зураг 66: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг авдаг мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар.....	71
Зураг 67: Ус цэвэршүүлэх төхөөрөмжийн талаарх ойлголт .....	71
Зураг 68: ААНБ –ын сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2016-2020 оны байдлаар.....	72
Зураг 69: ААНБ-ын сэтгэл ханамж, салбарын төрлөөр .....	73
Зураг 70: Усны хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээллийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж .....	73
Зураг 71: ААНБ –ын УСУГ –аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр.....	74
Зураг 72: ААНБ –ын УСУГ –ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж .....	74
Зураг 73: ААНБ –ын УСУГ – ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	74
Зураг 74: ААНБ –ын УСУГ –ын бүтээгдэхүүний сэтгэл ханамжийн түвшин.....	75
Зураг 75: “ААНБ –ын бүтээгдэхүүний чанарт сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал” .	76
Зураг 76: Усны нөөцлүүр ашигладаг эсэх .....	77
Зураг 77: ААНБ –ын ус тасрах байдал, /дүүргээр/ ААН-ээр/ .....	78
Зураг 78: ААНБ –ын ус тасрах байдал, цагаар .....	78
Зураг 79: ААНБ –ын зэвтэй ус гарах байдал.....	79
Зураг 80: ААНБ –ын зэвтэй ус гарах байдал, хугацаагаар .....	79
<i>Зураг 81: ААНБ –ын крант болон бочкины ус алдагдах байдал .....</i>	<i>79</i>
Зураг 82: ААНБ –ын НЦҮ –нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж .....	80
<i>Зураг 83: ААНБ –ын НЦҮ-ний бүрдүүлэх үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал .....</i>	<i>81</i>
Зураг 84: ААНБ –ын устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага .....	81
Зураг 85: ААНБ –ын устай холбоотой санал гомдлоо хэлэхдээ ашигладаг хэрэгсэл .....	82
<i>Зураг 86: ААНБ –ын санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа.....</i>	<i>82</i>
Зураг 87: ААНБ –ын хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ эелдэг, ойлгомжтой тайлбарласан байдал .....	83
Зураг 88: ААНБ –ын санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж .....	83
Зураг 89: ААНБ –н санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийн талаарх сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал .....	84
Зураг 90: ААНБ –ын усны тоолуурын үнийн талаарх бодол .....	85
Зураг 91: ААНБ –ын усны тоолуурын ажилтан солигдох, тоолуурын заалт авах ажил циклээр хийгдэж байгааг үзэх хандлага .....	86
Зураг 92: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамж.....	86

Зураг 93: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамж, чухал байдал .....	87
Зураг 94: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамж ..	88
Зураг 95: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал .....	89
Зураг 96: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал.....	90
Зураг 97: ААНБ –ын усны хэрэглээ, түүнтэй холбогдох асуудлын санаа бодол.....	91

# СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

1



# I СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

Судалгааны ажлыг үр дүнтэй явуулахын тулд судалгааны аргазүйг оновчтой боловсруулах нь чухал юм. Энэ үүднээс бид судалгааны арга зүйн хүрээнд судалгааны зорилго, зорилт, түүвэрлэлт зэргийг дараах байдлаар тодорхойлсон.

## 1.1 СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ЗОРИЛГО

Энэхүү судалгааны гол зорилго нь хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, УСУГ-ын тухай ойлголт, хандлага, бүтээгдэхүүн болон үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж ямар түвшинд байгааг тодорхойлоход оршино.

## 1.2 СУДАЛГААГААР ОЛЖ ИЛРҮҮЛЭХ МЭДЭЭЛЭЛ

Судалгааны дээрх зорилгыг хангахын тулд дараах мэдээллүүдийг судалгаагаар илрүүлэх юм.

### 1. Ерөнхий мэдээлэл

- 1.1. Өрхийн ам бүлийн тоо, бусад ерөнхий мэдээлэл
- 1.2. Усны хэрэглээ - Усанд зориулж сард хэдэн төгрөг төлдөг, хэдий хэмжээний ус хэрэглэдэг
- 1.3. Усан хангамж нь ОСНАА Контороор дамждаг эсэх
- 1.4. Хэдэн давхарт амьдардаг
- 1.5. Усны тоолууртай эсэх
- 1.6. Тоолууртай бол хэр удаж байгаа, ямар хүндрэл бэрхшээл байдаг, цаашид тоолууртай хэвээр байх эсэх,
- 1.7. Тоолуургүй бол-/яагаад байхгүй, болох хүсэлтэй эсэх, хэрэв тоолууртай болохгүй бол яагаад/ямар нэгэн онцлог мэдээлэл авсан эсэх, хаанаас авсан//

### 2. УСУГ –ын талаарх мэдлэг, хандлага

- 2.1 УСУГ-ын талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг
- 2.2 УСУГ-ын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлэлт дүгнэлт
- 2.3 УСУГ-ын үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд хэрэглэгчид юу хүсэж буйг тодруулах

### 3 УСУГ-ын бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж

- 3.1 Бүтээгдэхүүнтэй холбоотой ямар ямар хүндрэл бэрхшээл тулгардаг /ус тасрах, зэвтэй эсвэл бохир ус гарах/
- 3.2 Эдгээр хүндрэл бэрхшээлүүд ямар давтамжтай тохиолддог
- 3.3 Эдгээр хүндрэл бэрхшээлээ хэрхэн шийдвэрлэдэг

### 4 УСУГ-ын үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

- 4.1 Мэргэжилтнүүдийн мэргэжлийн үр чадварын талаарх үнэлэлт дүгнэлт
- 4.2 Мэргэжилтнүүдийн түргэн шуурхай байдал
- 4.3 Гомдол, хүсэлт шийдвэрлэх байдал /ямар гомдол хүсэлт тавьсан, хэдий хугацаанд шийдвэрлэсэн /захиалга ихтэй гэх зэрэг шалтгаан байсан эсэх/, ямар үнэ хөлс төлсөн, үр дүнд нь сэтгэл ханамжтай эсэх/,
- 4.4 Хэрэглэгчидтэй харилцах харилцааны соёл
- 4.5 Хэрэглэгчид өгөх зөвлөгөө, мэдээлэл /ойлгомжтой, тодорхой эсэх/

### 5 Төлбөр тооцоотой холбоотой

- 5.1 Бүтээгдэхүүний үнэ тариф ямар санагдаж байгаа

5.2 Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжит байдал

5.3 Төлбөр төлөх механизмтай холбоотой хүндрэл бэрхшээл байдаг эсэх

5.4 Үйлчилгээний үнэ тариф ямар санагдаж байгаа

### 1.3 ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Захиалагч байгууллагын саналын дагуу Улаанбаатар хотын 7 дүүргийн 1069 өрх гэрийн хэрэглэгчийг, 211 албан байгууллагын хэрэглэгчийг судалгаанд хамруулна.

- Гэр хорооллын хэрэглэгчид
- Орон сууцны хэрэглэгчид
- Албан байгууллагын хэрэглэгчдийг судалгаанд хамруулна.

### 1.4 СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТ

**А.** Судалгааны багийн зүгээс УСУГ-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдах түүврийн нэгжийг хүн амаас илүүтэйгээр өрх байсан нь тохиромжтой гэж үзсэн. Учир нь нэг өрхийн гишүүд нэг гэр бүлд амьдарч байгаа бол тулгарах асуудал мөн адил байна. Иймээс хүн ам бус нэг өрхөөс нэг санал асуулга авах нь мэдээллийн үр өгөөжийг нэмэгдүүлэх юм.

Иймээс Улаанбаатар хотын нийт 387,453<sup>1</sup> өрхөөс төлөөлөх чадвар сайтай түүврийн хэмжээг тодорхойлоход 1000 өрх байна.

Determine Sample Size

Confidence Level:  95%  99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Үзүүлэлт	Утга	Тайлбар
Түүврийн нэгж	1 өрх	1 өрхөөс 1 санал асуулга
Түүврийн хэмжээ	1000 өрх	Нийт 1000 өрхийг хамруулна.
Итгэх түвшин	99%	Судалгааны үр дүнд 99% итгэж болно
Итгэх интервал	+; - 3,1	Судалгааны тоон үзүүлэлтүүд дээш, доош 3,1 хувийн хэлбэлзэлтэй байж болно.

Судалгаанд хамрагдах нийт 1069 өрхийг орон сууцны өрх, гэрийн хорооллын өрх гэсэн ангилалд хувааж авч үзэхийн тулд мөн л Улаанбаатар хотын орон сууцны өрхийн тоо болон гэр хорооллын өрхийн тоог үндэс болгон түүврийг тодорхойлсон.

Судалгаанд хамруулах өрхийг орон сууц, гэр хороолол гэсэн ангиллаар хувааж 593 (55.5%) орон сууцны айлаас, 476 (44.5%) гэр хорооллын өрхөөс санал асуулга авсан.

<sup>1</sup> Нийслэлийн Статистикийн газар 2018 оны байдлаар. Мэдээлэл шинэчлэгдсэн огноо: 2018 он

Судалгаанд хамруулсан нийт гэр хороолол болон орон сууцны хэрэглэгчийг дүүрэг тус бүрд хэрхэн тархаасныг (1)-р томъёогоор тооцож харуулав.

$$n_h = \frac{n}{N} N_h \quad (1)$$

**Энд:**

- $n_h$  -  $h$  дүгээр бүлгээс сонгогдох нэгжийн тоо
- $n$  – нийт түүвэрлэгдэх нэгжийн тоо
- $N$  – нийт эх олонлогийн хэмжээ
- $N_h$  -  $h$  дүгээр бүлгийн нийт нэгжийн тоо

№	Дүүрэг	Нийт өрхийн тоо			Түүврийн хэмжээ		
		Нийт	Орон сууц	Гэр хороолол	Нийт түүврийн хэмжээ	Орон сууц	Гэр хороолол
1	Хан-Уул	48,940	26,835	22,105	138	78	60
2	Баянзүрх	95,714	43,800	51,914	195	120	75
3	Баянгол	59,356	47,648	11,708	171	110	61
4	Сүхбаатар	38,563	18,859	19,704	129	75	54
5	Чингэлтэй	40,017	27,601	12,416	137	77	60
6	Багахангай	1,272	726	546	40	20	20
7	Сонгинохайрхан	84,236	22,434	61,802	190	70	120
	<b>Нийт</b>	<b>368,098</b>	<b>187,903</b>	<b>180,195</b>	<b>1,000</b>	<b>550</b>	<b>450</b>

*Эх сурвалж: Нийслэлийн Статистикийн газар 2018 оны 1 сарын 1-ний байдлаар*

**Б.** Улсын бүртгэлд бүртгүүлж үйл ажиллагаа явуулж буй 50 мянган ААН-ээс УСУГ-тай гэрээтэй **200** байгууллагаас шаталсан түүврийн аргаар судалгаа авна.

№	Салбар	Байгууллагын тоо
1	Үйлдвэр	50
2	Аж ахуйн нэгж	50
3	Төсвийн байгууллага	50
4	Бусад үйлдвэрийн газар	50
	<b>Нийт</b>	<b>200</b>

## 1.5 МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ АРГА

Мэдээлэл цуглуулалтыг зөвхөн НҮҮР ТУЛСАН харилцан ярилцлага /face to face interview/ хэлбэрээр явуулна. Энэ нь мэдээллийн үнэн бодит байдалд эерэг нөлөөтэй.

Санал асуулгыг боловсруулахдаа :

1. Аж ахуйн нэгж байгууллагаас авах санал асуулга
2. Орон сууцны өрхөөс авах санал асуулга
3. Гэр хорооллын өрхөөс авах санал асуулга гэсэн гурван төрлийн санал асуулга авна.

### 1.5.1 CAPI (COMPUTER ASSISTED PERSONAL INTERVIEW) – ТАБЛЕТААР СУДАЛГАА АВАХ

Манай компани олон улсад хэрэглэгдэж буй орчин үеийн судалгааны аргачлал арга зүй болон дэвшилтэт технологийг үйл ажиллагаандаа тухай бүрд нь нэвтрүүлэн үнэн бодит, түргэн шуурхай мэдээ, мэдээлэл, шийдэл, санал зөвлөмжийг харилцагчдадаа санал болгосоор ирсэн. Энэ ажлын хүрээнд бид 2013 онд мэдээлэл цуглуулалтдаа **CAPI** (Computer Assisted Personal Interview) буюу **таблетаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг** ашиглах нөхцөлийг бүрдүүлсэн. Таблетаар мэдээлэл цуглуулах нь уламжлалт цаасан асуулгаар мэдээлэл цуглуулах (PAPI – Paper and Pencil Interview)-тай харьцуулахад олон **онцлог давуу талтайгаас заримыг дурдвал:**

- ✓ Цаасны хэрэглээг бууруулна.
- ✓ Судалгааны асуулгыг шивэх процессыг байхгүй болж, ярилцлага авагч нарын үүрэг хариуцлага нэмэгдэнэ.
- ✓ Логик шалгалт бүхий мэдээлэл оруулах программын дагуу ярилцлага явагдсанаар алдаагүй мэдээлэл цуглуулах, ярилцлагын хугацааг богиносгох боломжийг бүрдүүлж байна.
- ✓ 3G/4G интернэт ашиглан цуглуулсан мэдээллийг тухай бүрд нь төв оффис руу илгээснээр, цуглуулагдсан мэдээллийг тухай бүрд нь шалгах, засварлах, нэгтгэх, үр дүнг гаргах боломжтой болно.
- ✓ Ярилцлагын аудио бичлэгийг хийх, фото зураг авч баримтжуулах, үүрэн холбооны сүлжээ нэвтэрсэн ямар ч газарт судлаачийн байршлыг тодруулах зэрэг мэдээлэл цуглуулалтын явцыг хянах, баталгаажуулах боломжтой.
- ✓ Мөн судлаачийн аюулгүй байдлыг хангах хэрэгсэл болох юм.

## CAPI (Computer Assisted Personal Interview) аргын давуу талууд

# CAPI COMPUTER ASSISTED PERSONAL INTERVIEW

Мэргэжлийн судалгааны програмд суурилсан таблет компьютерээр мэдээллийг цуглуулах арга.

### Давуу талууд:

- ▶ Мэдээлэл цуглуулах, мэдээлэл оруулах БҮХ ҮЙЛДЭЛ НЭГ ДОР
- ▶ Аудио бичлэг хийнэ
- ▶ Аль цэгээс судалгаа авсан байршлыг тодорхойлно. (GPS)
- ▶ Орчны зураг авснаар **АЛДААГҮЙ, НАЙДВАРТАЙ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАГДАНА**
- ▶ Асуулгын логик уялдаа **ПРОГРАМЧИЛАГДСАНААР** механик алдаа гарахгүй
- ▶ 3G/4G ашиглан өгөгдлийг цаг алдалгүй **ДАМЖУУЛНА**
- ▶ ЦААСНЫ ХЭРЭГЛЭЭГ **БАГАСГАНА**



ТҮҮВРИЙН БОЛОН МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТЫН  
ҮЙЛ ЯВЦЫГ **REAL TIME** ХЯНАХ СИСТЕМ



## 1.5.2 КОМПАНИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН САН ҮҮСГЭХ, БОЛОВСРУУЛАХ ПРОГРАММ ХАНГАМЖИЙН ТАНИЛЦУУЛГА

MMCG компани судалгаа шинжилгээний программ хангамжаар мэргэшсэн мэргэжилтнүүдийг зөвлөхөөр ажиллуулдаг. Эдгээр мэргэжилтнүүд Япон, Өмнөд Солонгос, Энэтхэг зэрэг улсуудад судалгааны болон программ хангамжийн чиглэлээр мэргэжил дээшлүүлсэн, мэргэжлийн өндөр түвшинд бэлтгэгдсэн ажилтнууд байдаг. Тэд Хүн ам, орон сууцны тооллого, Аж ахуйн нэгжийн тооллого, Мал тооллого болон Ажиллах хүчний түүвэр судалгаа зэрэг үндэсний хэмжээний томоохон тооллого, судалгааны ажилд оролцох замаар судалгааны мэдээллийн сан бүрдүүлэх, мэдээллийн алдааг шалгах, засварлах талаар туршлага мэдлэг хуримтлуулсан байдаг.

MMCG компанийн судалгааны асуулга боловсруулах, мэдээллийг цуглуулах, шалгах, баталгаажуулах, мэдээллийн сан үүсгэх, мэдээллийг боловсруулах, тайлан бичих, танилцуулах зэрэг судалгааны бүхий л үе шат стандартчилагдсан байдаг. Компанийн судалгааны менежерүүд судалгааны асуулга боловсруулах, мэдээллийг цуглуулах, шалгах, баталгаажуулах, мэдээллийн сан үүсгэх, түүнд зориулагдсан программ хангамжтай ажиллах хангалттай мэдлэг үр чадвартай. MMCG компани нь дараах программ хангамжийг ашигладаг.

### Судалгааны мэдээлэл оруулах программ хангамж

- **Судалгааны мэдээлэл оруулах CPro программ.** АНУ-ын Тооллогын товчооноос



гаргасан CPro программыг 2011 оноос үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэн ашиглаж байна. Энэхүү программ нь Windows болон Android үйлдлийн систем дээр ажиллах боломжтой бөгөөд мэдээллийн логик уялдаа холбоог хянах, мэдээллийг SPSS, MS-Excel, STATA зэрэг мэргэжлийн программ руу хөрвүүлэн ашиглах боломжтой судалгааны мэдээлэл цуглуулах, оруулахад тусгайлан зориулагдсан мэргэжлийн программ юм. CPro программын 7.3 хувилбарыг ашиглаж байна.

- **Интернэтэд суурилсан SurveyToGo программ.** SurveyToGo программын хувьд



интернэтэд суурилсан учраас чанарын хяналтыг дээд зэргээр хангасан судалгааны мэдээлэл цуглуулалтад зориулагдсан программ юм. Энэхүү программыг ашигласнаар ярилцлага авагч судалгааг авч дуусангуут судалгааны дата, аудио бичлэг, GPS-ийн байршил зэрэг мэдээлэл шууд судалгааны багт ирдэг. Ингэснээр ярилцлага авагч хаана ажиллаж байгааг GPS-ийн байршлаар хянах боломжтой байдаг нь ярилцлага авагчийн аюулгүй байдлыг хангах болон чанарын хяналт хийхэд хялбар болж байгаа юм.

- Томоохон хэмжээний мэдээллийн сан, хувьсагчидтай ажиллах томоохон хэмжээний судалгааны мэдээлэл оруулах үйл ажиллагааны хувьд Visual Basic 2016, Net Framework зэрэг программыг ашигладаг.

### Мэдээлэл боловсруулах, дүн шинжилгээ хийх программ хангамж



- Чанарын судалгааны мэдээлэл боловсруулалт хийхдээ **N-Vivo программыг** ашигладаг.
- **Мэдээлэл боловсруулах, дүн шинжилгээ хийхдээ** IBM SPSS 25, Stata 12, E-Views зэрэг программыг ашигладаг.

- Компанийн бүх компьютерт шаардлагатай судалгааны программууд суурилагдсан. Манай компани тоон судалгааны арга зүй, судалгаа шинжилгээний чадавхыг сайжруулах зорилгоор Үндэсний Статистикийн Хороотой, маркетингийн судалгааны

аргачлал, арга зүйг боловсронгуй болгох чиглэлээр МУИС-ийн Бизнесийн сургуультай хамтран ажилладаг. Судалгааны мэдээллийн баримтжуулах, архивлах, мета дата үүсгэхэд Nesstar болон статистикийн программуудын мэдээллийг баримтжуулах хэрэгслүүд (Data Documentation Tools)-ийг ашигладаг.

Одоогийн байдлаар манай компани 50 гаруй мэргэшсэн мэдээлэл оруулах оператортай. Тэд Хүн ам орон сууцны тооллого болон ҮСХ-ноос зохион байгуулдаг Өрхийн нийгэм эдийн засгийн судалгаа зэрэг томоохон судалгааны мэдээлэл оруулалтад оролцож ажиллаж байсан туршлагатай. Шаардлагатай тохиолдолд мэдээлэл оруулах үйл явцыг хурдасгахын тулд мэдээлэл оруулах үйл ажиллагааг 2 (өдрийн болон шөнийн) ээлжээр зохион байгуулах боломжтой. Компанийн мэдээлэл боловсруулах өрөө хангалттай тооны компьютертой бөгөөд 20 оператор зэрэг 2 ээлжээр буюу өдөрт нийтдээ 40 оператор ажиллах боломжтой.

## 1.6 СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮШИНГИЙН ТООЦООЛОЛ, АРГАЧЛАЛ

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлохдоо хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс тооцох аргачлал ашиглан дараах томъёоны дагуу тооцож гаргана.

$$CSI = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k * W_k]$$

**Үүнд:**

CSI- хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс

S- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин

W- Чухал байдлын үнэлгээ

### Үндсэн ойлголтын тайлбар

**Сэтгэл ханамжийн индекс /CSI/-**Хэрэглэгчийн тухайн үзүүлэлтийг илэрхийлэх дэд үзүүлэлтүүд дэх сэтгэл ханамжийн түвшин болон тухайн үзүүлэлтийн хэр чухалчлагдсан байдлыг харьцуулсны үндсэн дээр нийт сэтгэл ханамжийг тоогоор илэрхийлсэн үзүүлэлт юм.

**Сэтгэл ханамжийн түвшин/S/-** Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг илэрхийлэх боломжтой гэж үзсэн үзүүлэлт дээр хэрэглэгчийн тухайн үеийн сэтгэл ханамжийг тоогоор илэрхийлэх бөгөөд энэ нь хэрэглэгчийн санал бодлыг тодорхойлох гол үзүүлэлт болно.

**Чухал байдлын үнэлгээ /W/-**Энэ үзүүлэлтээс хэрэглэгчийн тухайн үзүүлэлтийг хэр чухалчилж байгааг харах боломжтой бөгөөд нөгөө талаар тухайн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн индекс тооцоход ямар нөлөөтэйг тоон утгаар харуулсан үзүүлэлт юм.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга зүйн загварыг ашиглан тооцно. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг тооцохдоо 1 –ээс 10 оноогоор Лакертын шкал ашиглаж тооцоолох болно.

Зураг. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс, 1-10-аар үнэлүүлсэн Лакертын Шкал

**26.[ҮЗҮҮЛЭН КАРТ] Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой дараах асуудлуудад та хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?**

**Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой эдгээр үзүүлэлтүүдээс та хамгийн чухал гэж үзсэн 3 үзүүлэлтийг эрэмбэлж хэлж өгнө үү?**

*(Мөр бүрийн дагуу үнэлүүлнэ, Хамгийн чухал гэж үзсэн 3 үзүүлэлтийг эрэмбэлүүлнэ үү)*

+

№	Үзүүлэлт	Бүрэн сэтгэл ханамжтай		Сэтгэл ханамжтай		Дунд зэрэг		Сэтгэл ханамжгүй		Огт сэтгэл ханамжгүй		Чухал гэж үзсэн үзүүлэлтээ тэмдэглэнэ үү
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2	Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилчдын харилцааны соёл	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3	Санал хүсэл шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
98	Бусад /...../	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

# СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ҮР ДҮН

2

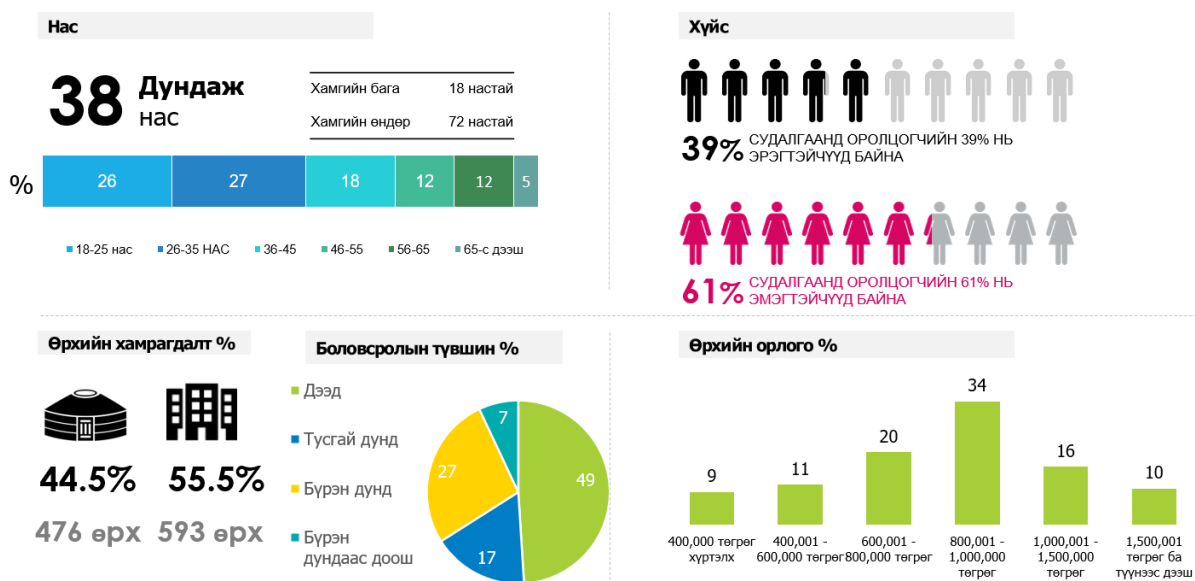


## 2. СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ҮР ДҮН

### 2.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ

Өрхийн судалгаанд өрхийн усны хэрэглээ хандлага, УСУГ –ын талаарх ойлголт, үйлчилгээ болон бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг үнэлж чадах 18 –аас дээш насны хүмүүсийг хамруулав.

Зураг 1: Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл



#### Судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээллийн үндсэн үзүүлэлт:

##### Орлогын түвшин:

- Өрхийн орлогын хувьд 420,000 төгрөг хүртэлх орлоготой өрх 9 хувь, 420,000-1,000,000 төгрөгийн орлоготой өрх 36.2 хувь, 1,000,001-1,500,000 төгрөгийн орлоготой өрх 24.0 хувь, 1,500,001-2,000,000 төгрөгийн орлоготой өрх 16 хувь, 2,000,001 –аас дээш орлоготой өрх 12.2 хувийг тус тус эзэлж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 2,5 хувь нь уг асуултад хариулахаас татгалзсан байна.

##### Хүйсийн харьцаа:

- Хүйсийн харьцааны хувьд 42.1 хувь нь эрэгтэй оролцогч, 57.9 хувь нь эмэгтэй оролцогч судалгаанд хамрагдсан болно.

##### Насны бүтэц:

- Оролцогчдыг насны бүлэгт ангилж харахад 26 хувь нь 18-25 настай, 26 хувь нь 26-35 настай, 19 хувь нь 36-45 настай, 12 хувь нь 46-55 настай, 11 хувь нь 56-65 настай, үлдсэн 6 хувь нь 65 –аас дээш настай оролцогч байв.

##### Боловсролын түвшин:

- Судалгааны үр дүнгээс харахад судалгаанд оролцогчдын 93.7 хувь нь бүрэн дунд боловсролоос дээш түвшний боловсролтой байна.

##### Ажил эрхлэлтийн байдал:

- Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдлын хувьд 24.6 хувь нь хувийн байгууллагад, 15.9 хувь нь хувиараа бизнес эрхлэгч болон өрхийн бизнес эрхлэгч, 14.1 хувь нь төрийн болон төсвийн байгууллагад, 10.7 хувь нь оюутан хамрагджээ.

## 2.2 УСУГ-ЫН ТАЛААРХ ОЙЛГОЛТ

УСУГ -ын “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа” нь 11 дэх удаагаа хийгдэж байгаа бөгөөд судалгаа нь өмнөх жилүүдийн үр дүнгүүдтэй харьцуулагдаж гардаг онцлогтой юм.

УСУГ-ын талаарх ойлголт мэдлэгийг тодруулахад ААН-үүдийн 95.3 хувь, өрхийн хэрэглэгчдийн 76.5 хувь нь цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээг УСУГ явуулдаг гэж хариулсан байна.

*Хүснэгт 1 Цэвэр усаар хангаж, бохир усыг татан зайлуулах үйлчилгээг ямар байгууллага явуулдаг вэ? /Оноор/*

Байгууллагын нэр	2016	2017	2018	2019	2020 он			
	%	%	%	%	Өрх (%)	Орон сууц (%)	Гэр хороолол (%)	ААНБ (%)
<b>УСУГ</b>	83%	67%	70%	85%	<b>76.50%</b>	<b>64.40%</b>	<b>88.70%</b>	<b>95.30%</b>
<b>ОСНААУГ</b>	3%	6%	6%	2%	4.90%	9.60%	0.20%	0.90%
<b>Улаанбаатар хотын захиргаа</b>	1%	1%	3%	1%	0.80%	0.70%	0.80%	-
<b>Мэдэхгүй</b>	6%	22%	15%	9%	11.20%	14.50%	8%	0.90%
<b>БУСАД</b>	7%	4%	6%	5%	6.60%	10.80%	2.30%	2.90%
<b>Нийт</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

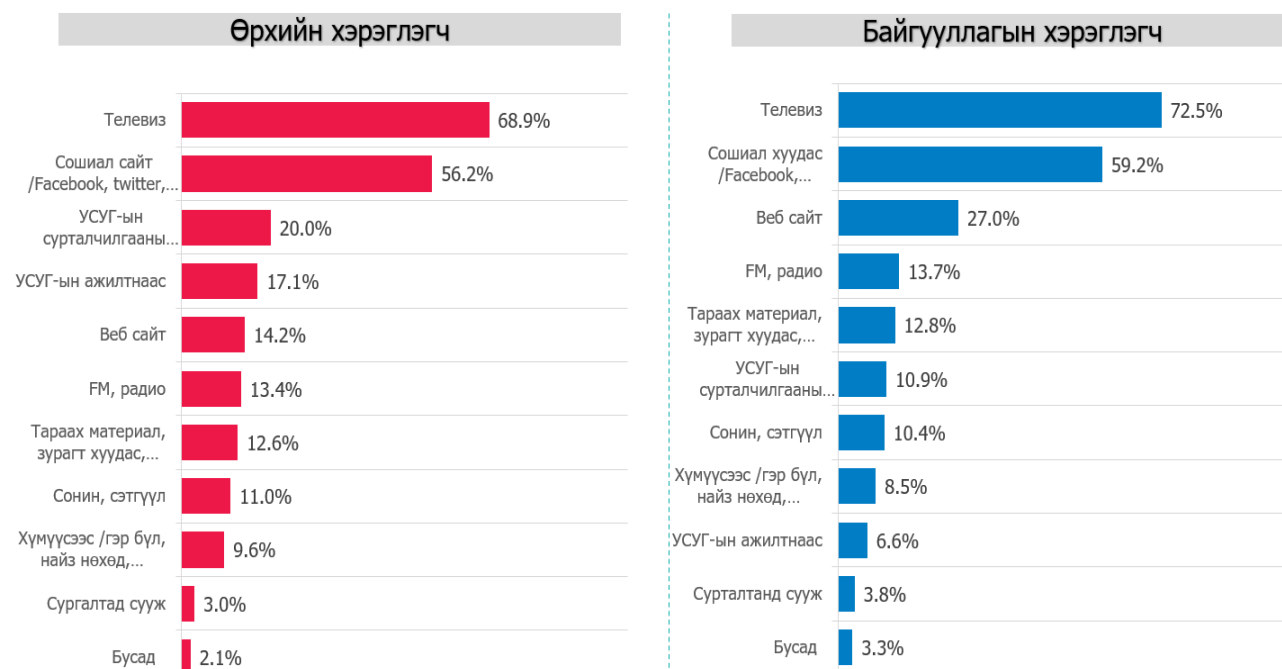
## 2.3 УСУГ-ЫН ХЭРЭГЖҮҮЛДЭГ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ МЭДЛЭГ

Өрх хэрэглэгчдийн 74.3 хувь нь цэвэр усаар хангадаг байгууллага бол УСУГ гэж үзэж байгаа бол ААНБ хэрэглэгчдийн 83.4 хувь нь үүнтэй санал нэгдэж байна.

*Хүснэгт 2 УСУГ-ын хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг*

Үйл ажиллагааны төрөл	Өрх		ААНБ	
	Тоо	Хувь*	Тоо	Хувь*
Цэвэр усаар хангадаг	794	74.30%	176	83.40%
Бохир ус зайлуулж, цэвэрлэдэг	362	33.90%	93	44.10%
Ундны усанд хяналт тавьдаг газар	411	38.40%	72	34.10%
Ус, дулаан хариуцдаг газар	315	29.50%	42	19.90%
Усны төлбөр авдаг газар	173	16.20%	45	21.30%
Орон сууц нийтийн аж ахуйн газартай адилхан	106	9.90%	13	6.20%
Хог хаягдал цэвэрлэдэг	31	2.90%	10	4.70%
Мэдэхгүй	47	4.40%	2	0.90%
Бусад	10	0.90%	3	1.40%

Зураг 2: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг болох

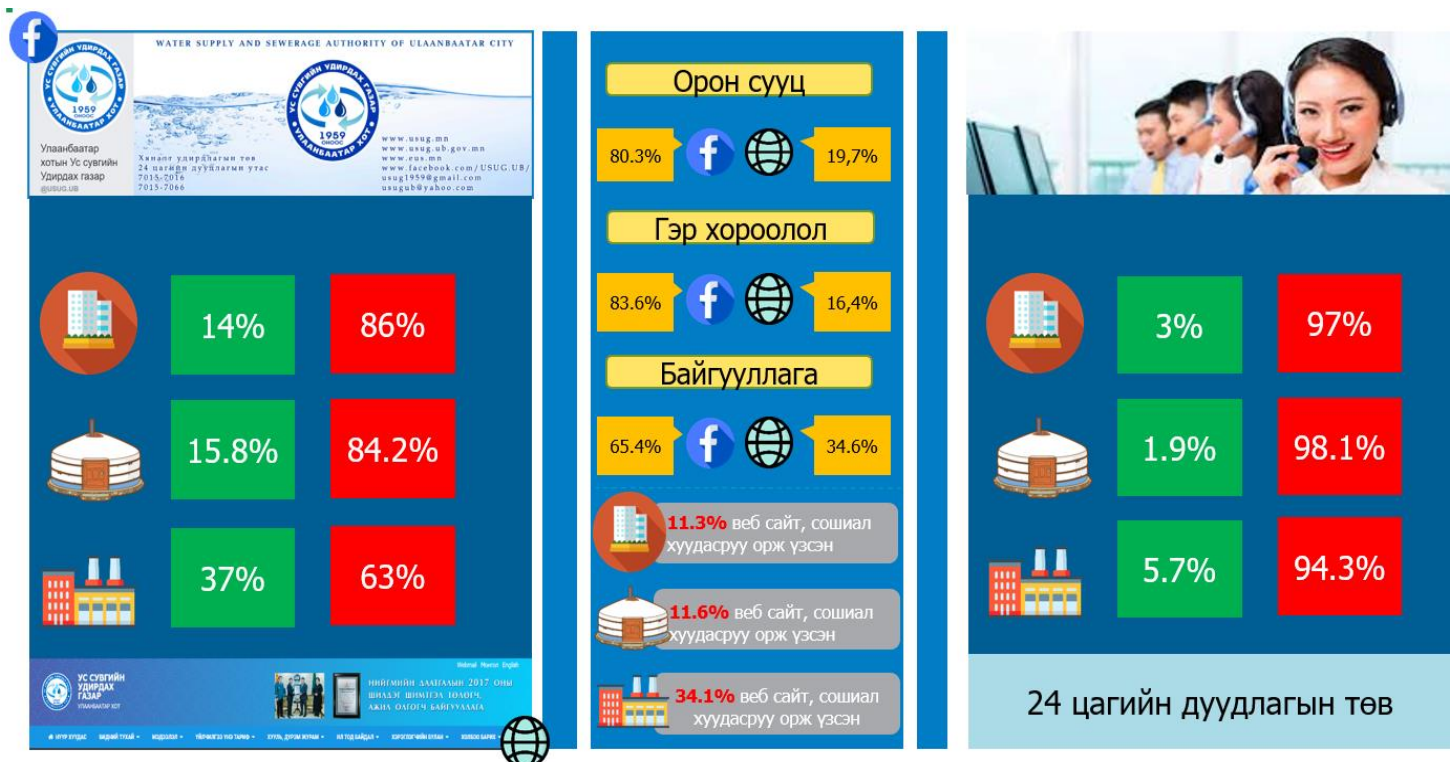


Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ? Гэж асуухад Өрхийн хэрэглэгчдийн 68.9 хувь нь телевиз гэж хариулсан бол байгууллагын хэрэглэгчийн 72.5 хувь нь мөн ингэж хариулсан байна. Харин өрхийн хэрэглэгчдийн хувьд веб сайт -аас мэдээлэл авдаг хувь нь 14.2 хувь байхад ААН-ын хэрэглэгчдийн 27 хувь нь веб сайт-аас мэдээлэл авдаг байна. УСУГ-ын сурталчилгааны материалаас усны зөв хэрэглээ хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг өрхийн хэрэглэгчдийн 20 хувь нь авдаг бол ААН-ын хэрэглэгчийн 10.9 хувь нь авдаг гэжээ. УСУГ-ын ажилтнаас усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг өрхийн хэрэглэгчдийн 17.1 хувь нь авдаг байхад ААН-ын хэрэглэгчдийн 6.6 хувь нь авдаг байна. Сургалтад сууж мэдээлэл авах байдал нь өрхийн болон байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд харьцангуй бага буюу өрхийн хувьд 3.0 хувь ААН-ын хувьд 3.8 хувь байна.



- УСУГ-ын албан ёсны веб сайт болон фейсбүүк хуудсыг гэр хорооллын иргэдийн 15.8 хувь нь мэддэг гэж хариулсан бөгөөд УСУГ-ын веб хуудас болон социал сайт руу орж үзсэн эсэхийг асуухад гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 11.6 хувь нь орж үзсэн гэж хариулсан. Мөн веб сайт болон фейсбүүк хуудасны алинаас нь мэдээлэл авахад хялбар байдгийг асуухад гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 83.6 хувь нь фейсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авахад илүү хялбар дөхөм байна гэж хариулсан.
- Орон сууцны иргэдийн 14 хувь нь УСУГ-ын албан ёсны веб сайт болон фейсбүүк хуудсыг мэддэг ба УСУГ-ын веб хуудас болон социал сайт руу орж үзсэн эсэхийг асуухад 11.3 хувь нь орж үзсэн гэж хариулсан байна. Мөн веб сайт болон фейсбүүк хуудасны алинаас нь мэдээлэл авахад хялбар байдгийг асуухад орон сууцны хэрэглэгчдийн 80.3 хувь нь фейсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авахад илүү хялбар дөхөм байна гэж хариулсан.
- УСУГ-ын фейсбүүк болон веб сайтыг ААН хэрэглэгчдийн 37 хувь нь мэддэг гэж хариулсан бөгөөд веб хуудас болон социал сайт руу орж үзсэн эсэхийг асуухад 34.1 хувь нь орж үзсэн гэж хариулжээ. ААН байгууллагын хувьд 65.4 хувь нь фейсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авбал хялбар гэж хариулсан байна.
- 24 цагийн дуудлагын төвийг орон сууцны хэрэглэгчдийн 3 хувь, гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 1.9 хувь, ААН хэрэглэгчийн 5,7 хувь нь мэддэг байна. УСУГ хэрэглэгчдийн хувьд фейсбүүк хуудас болон веб сайт, 24 цагийн дуудлагын төвийг шууд нэрлэж мэдэхгүй байгаа хэдий ч шаардлагатай үед интернэт хайлтын систем болон лавлах утсыг ашиглан төвөггүй олж чаддаг гэдгээ судалгааны явцад хэлж байсан юм.

Зураг 3 УСУГ-ын фейсбүүк, веб сайт, 24 цагийн дуудлагын төвийг мэддэг байдал





## 2.4 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

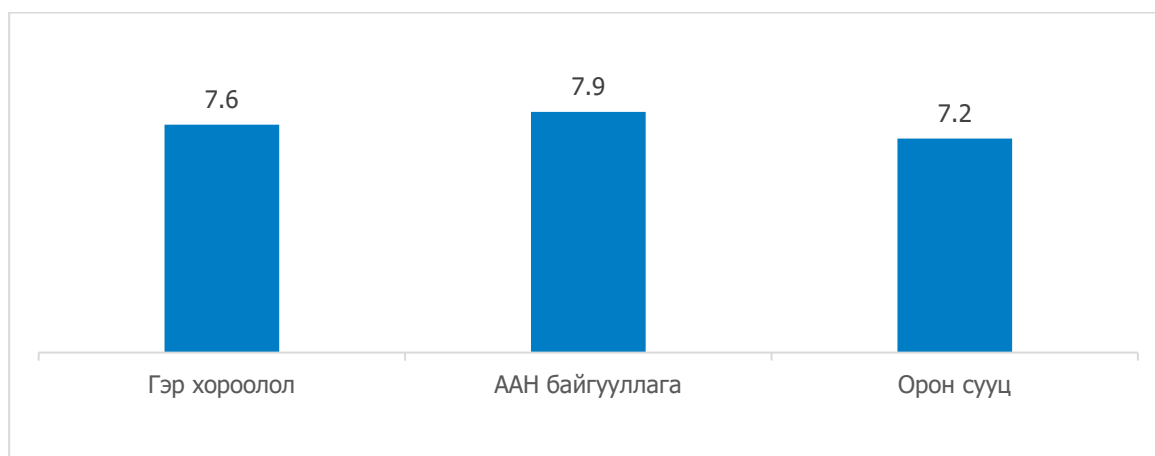
Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг **Лакертийн шкалаар** 1-10 гэсэн хэмжээсээр үнэлсэн бөгөөд өмнө нь хийгдсэн судалгааны үр дүнтэй харьцуулсан.

Уг индекс нь утгын хувьд **9.0-10.0** байвал хэрэглэгч маш сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ нь бодит нөхцөл байдал дээр тийм ч олон тохиолддоггүй онолын түвшний ойлголт юм. **8.0-8.9** хооронд сэтгэл ханамжтай ба байгууллагууд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага байдаг. Харин **6.0-8.0** хооронд **хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж дундаас дээгүүр түвшинд байгаа бөгөөд цаашид нэмэгдүүлэх шаардлагатайг илэрхийлдэг**. Харин **5.9**-өөс доош байгаа бол энэ нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж хангалтгүй байгааг илэрхийлнэ.

УСУГ-2019 оны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 7.4 нэгж буюу 74 хувь гарсан бол УСУГ-2020 оны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 7.6 нэгж буюу 76 хувь гэсэн үзүүлэлттэй гарч өмнөх оны үзүүлэлтээс 0.2 нэгжээр өссөн ба уг үзүүлэлт нь хэрэглэгчид дунджаас дээгүүр түвшний сэтгэл ханамжтай байгааг харуулж байна.

Байгууллагын хэрэглэгчид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа бол орон сууцны хэрэглэгчид 7.2 буюу хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

*Зураг 4: УСУГ-ын ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хэрэглэгчийн төрлөөр/*



*Хүснэгт 3: Сэтгэл ханамжийн түвшин /оноор/*

ОН	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Сэтгэл ханамжийн түвшин %	<b>7.52</b>	<b>7.32</b>	<b>7.59</b>	<b>7.40</b>	<b>7.4</b>	<b>7.6</b>
Өмнөх оноос өөрчлөгдсөн пункт	-0.13	-0.20	0.27	-0.19	+-	+0.2

# СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

3

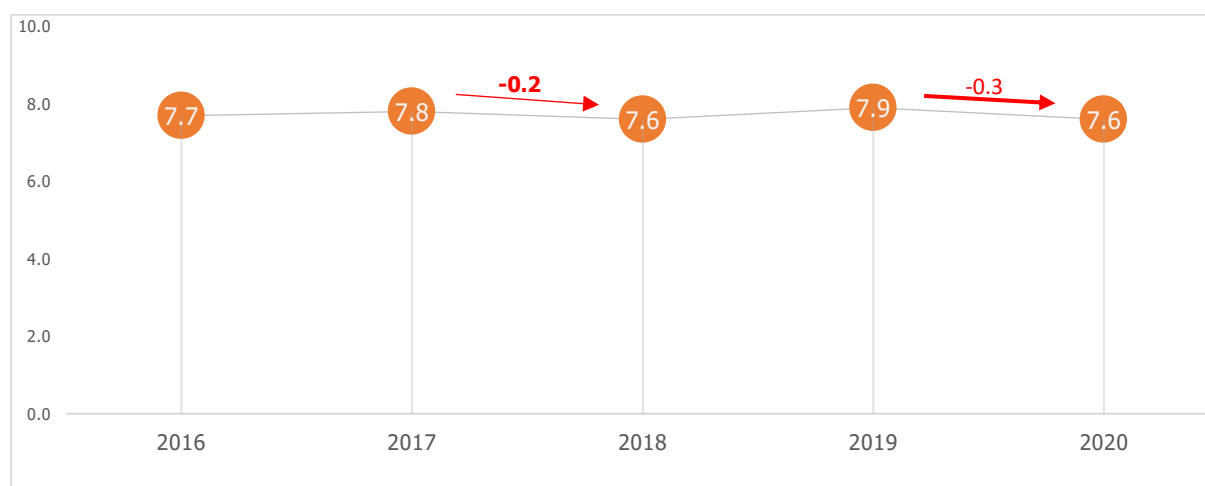


## I 3. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### 3.1 ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Өмнөх жилд нэг өрх хоногт дунджаар 31,7 литр ус хэрэглэдэг байсан бол энэ жил нэг өрхийн хоногт хэрэглэх усны хэмжээ 8,2 литр- ээр нэмэгдсэн ба 39,9 литр байна. Нэг өрх 3 хоног тутамд 93,11 литр ус хэрэглэдэг байна. Мөн эдгээр өрхүүд хэрэглээний ус авахдаа дунджаар 11 орчим минут зарцуулдаг ба өмнөх жилээс ус авах дундаж хугацаа нь 3 минут-аар буурсан байна. Судалгаанд хамрагдсан 476 гэр хорооллын хэрэглэгчид УСУГ-ын үйлчилгээнд 7.6 буюу 76.0% -ийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.3 нэгжээр буурсан байна.

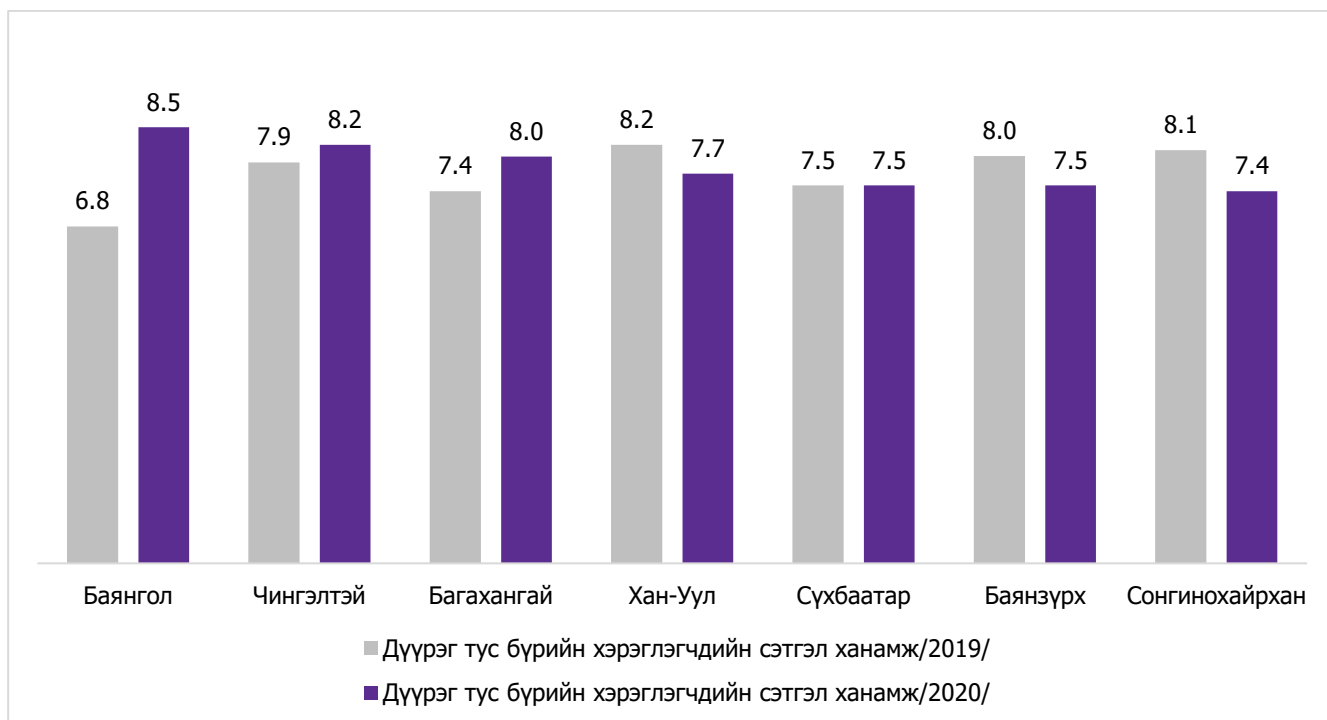
*Зураг 5: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2014-2020 оны байдлаар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q7

Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүргийн гэр хорооллын хэрэглэгчдээс Хан-Уул дүүргийн хэрэглэгчид 8.2 буюу 82.0 хувийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа үзүүлэлт юм. Харин эсрэгээрээ Баянгол дүүргийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байгаа бөгөөд 6.8 буюу 68.0 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Түүний дараа Сонгинохайрхан дүүргийн хэрэглэгчид 8.1 буюу 81.0 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Сэтгэл ханамж өмнөх онуудаас өссөн байгаа гол шалтгааныг дараагийн бүлгүүдэд тодорхой тайлбарласан болно.

Зураг 6: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дүүргээр



### 3.2 УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ТАЛААР

Гэр хорооллын өрх бүр ус түгээх байрнаас ундны усаа авдаг учир ус түгээх байрны үйлчилгээний асуудал гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинд нэлээд чухал нөлөөтэй үзүүлэлт юм.

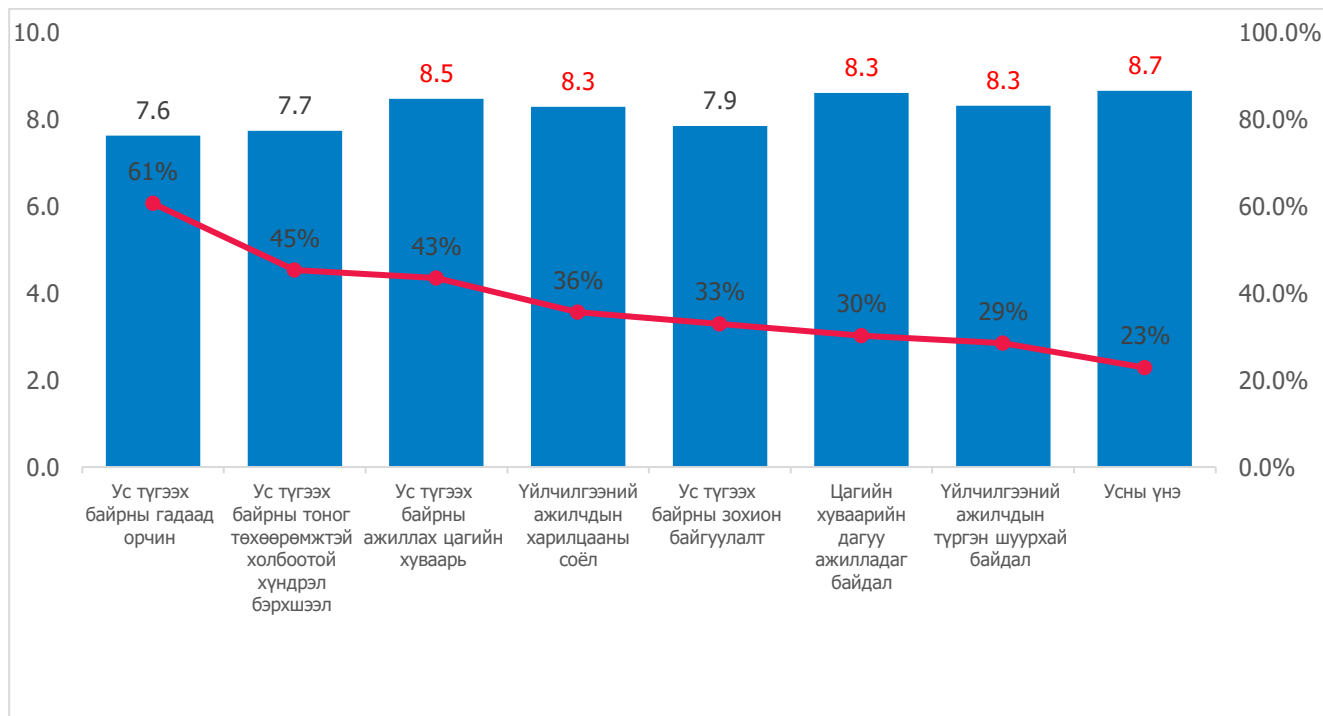
Ус түгээх байртай холбоотой хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тодорхойлохдоо:

- Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарь;
- Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал;
- Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл;
- Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал;
- Ус тасалдалт, усны хүрэлцээ;
- Ус түгээх байрны ачаалал, хүчин чадлын хүрэлцээ;
- Ус түгээх байрны зохион байгуулалт, үйлчлүүлэгчдийн соёл;
- Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл;
- Ус түгээх байрны гадаад орчин нөхцөл;
- Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмж;
- Усны үнэ зэрэг үзүүлэлтүүдийг дэд үзүүлэлт болгон ашигласан болно.

Хэрэглэгчид усны үнэ, ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарь, цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал зэрэг үзүүлэлтүүдэд хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна. Ус түгээх байрны гадаад орчин чухалчлах үзүүлэлтээрээ хамгийн өндөр буюу 61 хувьтай байгаа хэдий ч сэтгэл ханамжийн түвшин дундаж түвшинд буюу 7.6 нэгж байна. Иймд энэхүү үзүүлэлтийг хамгийн түрүүнд сайжруулах хэрэгтэй гэж үзэж байна. Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдалд сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа хэдий ч хэрэглэгчид тус үзүүлэлтийг чухалчилж үзэх хувь бага буюу 29 хувьтай байна. Усны үнэд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа хэдий ч тус үзүүлэлтийг чухалчилж үзэх хувь хамгийн бага буюу 23 хувьтай байна. Гэр хорооллын хэрэглэгчид 2 дугаарт ус түгээх байрны

тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээлийг чухалчилж байгаа хэдий ч сэтгэл ханамжийн түвшин дундаж түвшинд буюу 7.7 нэгж байна.

*Зураг 7: Гэр хорооллын ус түгээх байрны холбогдох үзүүлэлтүүдэд өгч буй ач холбогдлын түвшин, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ*

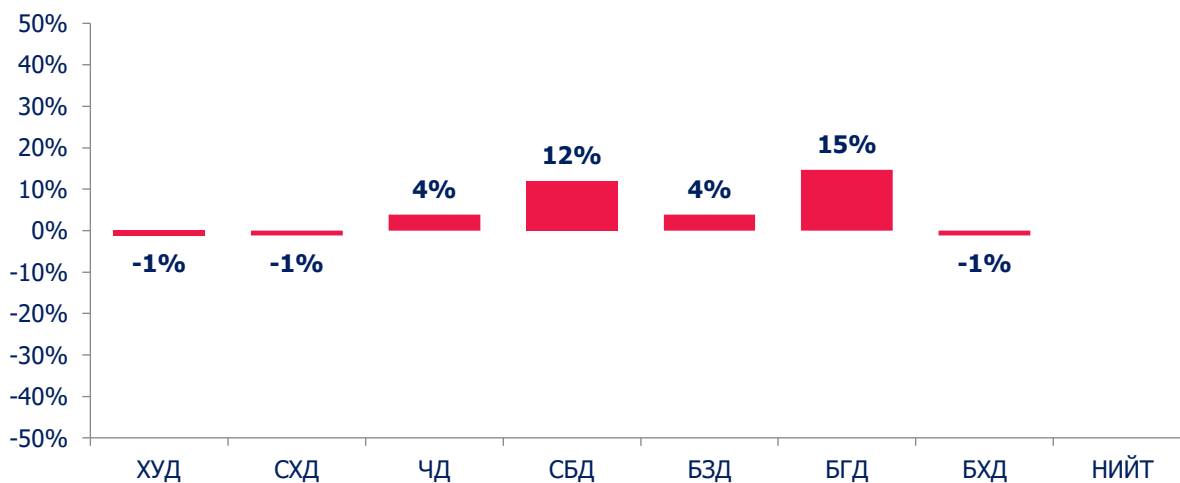


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q12

Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал дундаж түвшин 8.2 нэгж байна. Энэ утга нь өмнөх онд 7.8 нэгж байсан.

СБД –ийн гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өмнөх оноос (2019) 12 хувиар, БГД –ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 15 хувиар өссөн байна. ЧД болон БЗД–ийн гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 4 хувиар өссөн байна.

*Зураг 8: Ус түгээх байранд өгсөн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, дүүргээр, 2019/2020*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q12

Ус түгээх байрны үзүүлэлт тус бүрийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг бүрээр гаргав. Энэ жилийн хувьд БГД хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байгаа хэдий ч өмнөх оноос 1 нэгжээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж өссөн байна. БГД –ийн сэтгэл ханамж буурахад ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл, ус түгээх байрны гадаад орчин, ус түгээх байрны зохион байгуулалт, зэрэг үзүүлэлт хамгийн их нөлөөлжээ. Нөгөө талаас БХД –ийн сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр байна. Өнгөрсөн 2019 онтой харьцуулахад БХД –ийн сэтгэл ханамжийн түвшин 0.6 нэгжээр өссөн, СХД –ийн сэтгэл ханамж 0.2 нэгжээр буурчээ.

*Хүснэгт 4: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус түгээх байрны талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2019/2020 оны байдлаар*

Үзүүлэлт	ХУД	СХД	ЧД	СБД	БЗД	БГД	БХД
Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарьт	8.4	8.4	8.7	8.8	8.4	8.4	8.5
Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал	8.1	8.9	8.7	8.8	8.9	8.2	8.5
Ус түгээх байрны гадаад орчин	7.8	7.8	7.5	7.5	7.5	7.0	9.2
Ус түгээх байрны зохион байгуулалт	7.8	8.0	8.0	8.3	7.4	7.6	8.8
Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл	7.6	7.8	7.6	8.4	7.7	7.3	8.2
Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл	8.4	8.5	8.6	8.2	8.2	7.5	8.7
Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал	8.4	8.5	8.3	8.3	8.2	7.9	8.8
Усны үнэ	8.3	8.8	8.5	8.9	8.9	8.5	9.2
2020 оны дундаж	<b>8.1</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.1</b>	<b>7.8</b>	<b>8.7</b>
2019 оны дундаж	<b>8.2</b>	<b>8.5</b>	<b>7.9</b>	<b>7.5</b>	<b>7.8</b>	<b>6.8</b>	<b>8.1</b>
	(-0.1)	(-0.2)	(0.3)	(0.9)	(0.3)	(1)	(0.6)

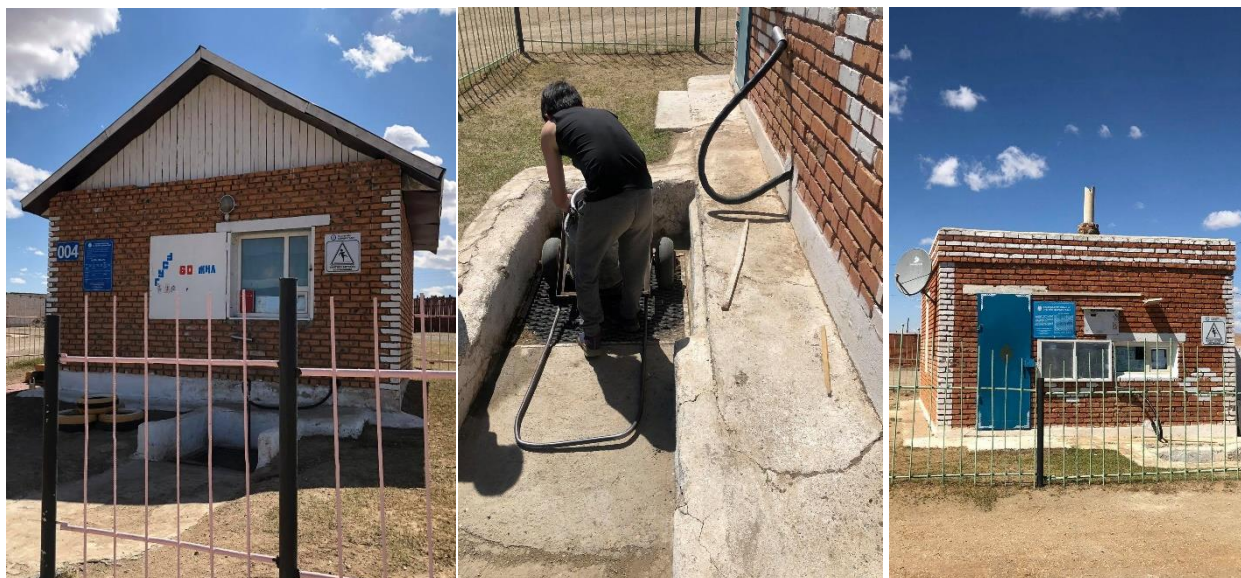
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q12



*Зураг 9: БГД-ийн зарим ус түгээх байрны гадаад орчин*

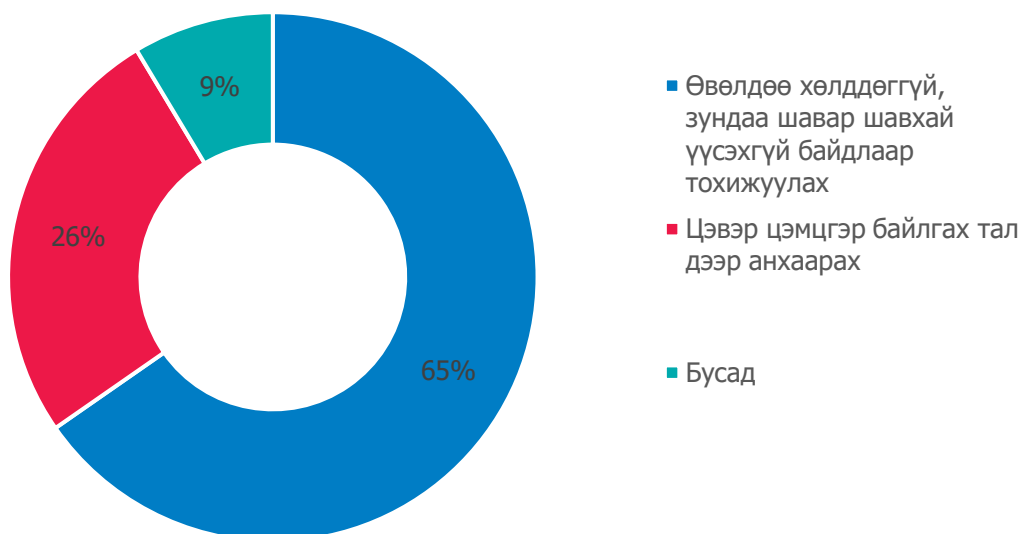


*Зураг 10: БХД-ийн зарим ус түгээх байрны гадаад орчин*



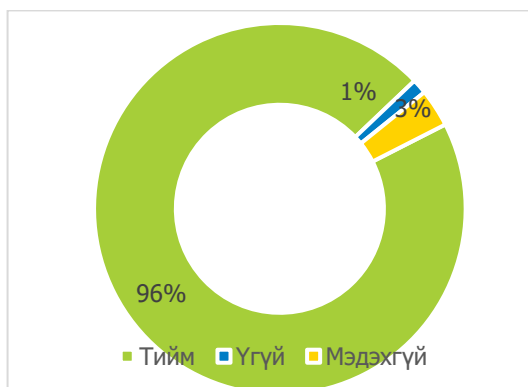
Ус түгээх байрны гаднах орчныг хэрхэн тохижуулж, сайжруулах тал дээр хэрэглэгчдийн 65.3 хувь нь өвөлдөө хөлддөггүй, зундаа шавар шавхай үүсэхгүй байдлаар тохижуулах шаардлагатай гэсэн бол 26.1 хувь нь цэвэр, цэмцгэр байлгах тал дээр анхаарах шаардлагатай гэж үзжээ. Үлдсэн 8.6 хувь нь бусад байдлаар тохижуулах буюу ус гадуур нь асгардаггүй байх, ус түгээх байрны гаднах талбайг бетондох, цементлэх, гадна хашаа барих, гудамжнаас тусгаарлах, мод тарих, ногоон байгууламжтай болгох, илүү асгасан ус зайлуулах хоолой, сандал, саравч барих, гадна талбайг томсгох, хүүхэд ус авахад тохирсон байх зэрэг саналуудыг хэлсэн байна. Мөн энэ жилийн хувьд судалгаанд оролцогчдын тал хувь нь бүх ус түгээх байрыг ухаалаг болгох шаардлагатай гэсэн байна.

Зураг 11: Ус түгээх байрны гаднах орчинг тохижуулах, сайжруулах санал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q10

Зураг 12: Ус түгээх байрны дугаар, ажиллах цагийн хуваарь ил байрласан байдал



Ус түгээх байрны дугаар, ажиллах цагийн хуваарь ил байрласан байдлыг асуухад 96 хувь нь тийм гэж хариулсан ба уг үзүүлэлт нь өмнөх жилээс 0.6 хувиар өссөн байна. Мөн энэ асуултад 1 хувь нь үгүй, 3 хувь нь мэдэхгүй гэж хариулсан байна.

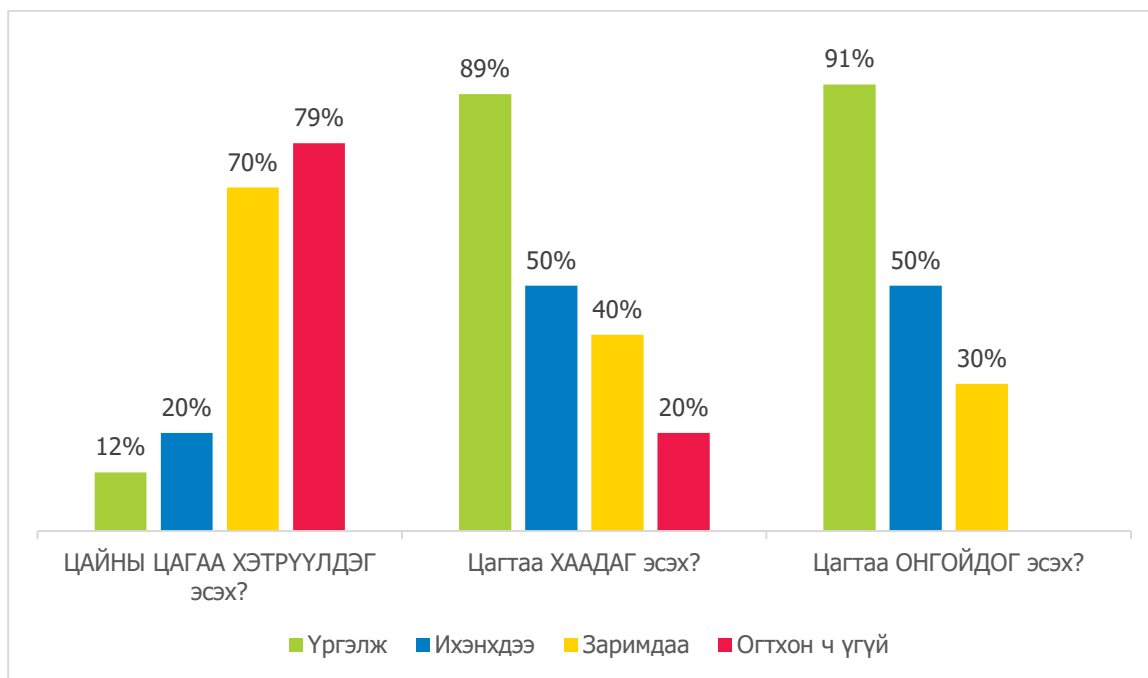
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q42

Ус түгээх байрны цагийн хуваарийн дагуу ажиллаж буй байдлыг асуухад цагтаа онгойдог гэсэн үзүүлэлтэд 91 хувь нь үргэлж, 5 хувь нь ихэнхдээ, 3 хувь нь заримдаа, огтхон ч үгүй гэж хариулсан хүн байхгүй байна.

Цагтаа хаадаг гэсэн үзүүлэлтэд 89 хувь нь үргэлж, 5 хувь нь ихэнхдээ, 4 хувь нь заримдаа, 2 хувь нь огтхон ч үгүй гэж хариулжээ. Цайны цагаа хэтрүүлдэг эсэхийг тодруулахад 12 хувь нь үргэлж, /өмнөх онд уг үзүүлэлт нь 6 хувь байсан/ 2 хувь нь ихэнхдээ, 7 хувь нь заримдаа, 79 хувь нь огтхон ч үгүй гэж хариулжээ.

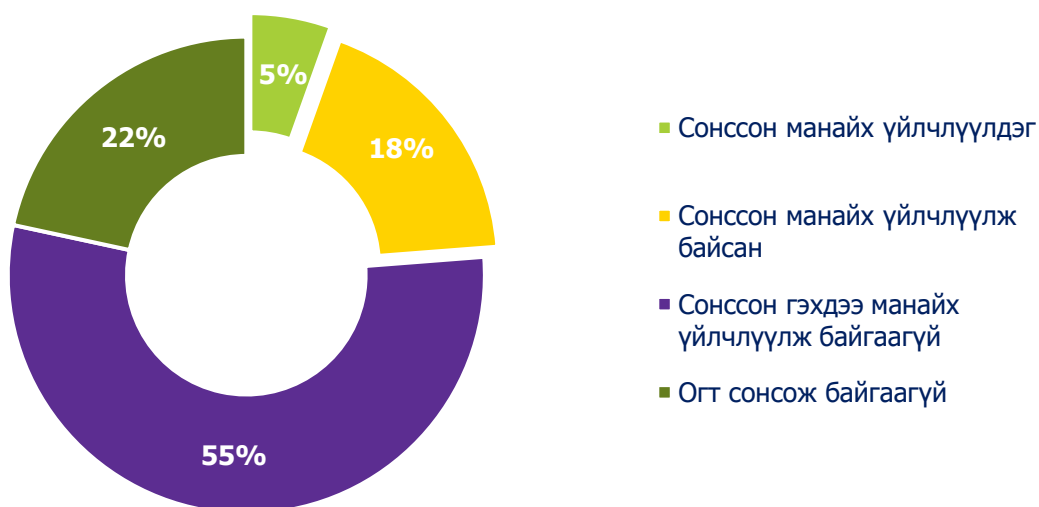


Зураг 13: Ус түгээх байрны цагийн хуваарийн дагуу ажиллаж буй байдал, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q11

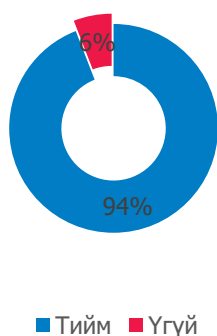
Зураг 14: Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q8/Q9

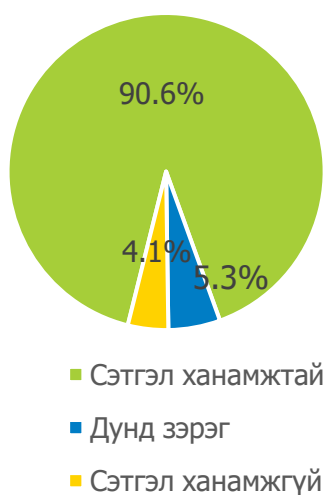
Гэр хорооллын өрхийн хэрэглэгчдийн 170 буюу 35.7 хувь нь ухаалаг худгаар, 306 буюу 64.3 хувь нь зөөврийн худгаар үйлчлүүлдэг байв. Ухаалаг худгаар байнга үйлчлүүлдэггүй өрхийн хувьд 5.5 хувь нь Ухаалаг ус түгээх байрны талаар сонссон бөгөөд үйлчлүүлдэг, 18.3 хувь нь сонссон үйлчлүүлж байсан, 54.6 хувь нь сонссон гэхдээ үйлчлүүлж байгаагүй, үлдсэн 21.6 хувь нь огт сонсож байгаагүй байна.

Зураг 15: УТУТ-тэй УТБ-аас өдөр, шөнө хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал



УТУТ-тэй УТБ-аас өдөр шөнийн хэдийд ч усаа авч чадаж байгаа эсэх талаар тодруулахад 94.1 хувь нь тийм гэсэн байна. Энэ нь 2019 оны мөн үеийнхээс 3.2 хувиар буурсан үзүүлэлт юм.

Зураг 16: УТУТ –ийн карт цэнэглэлтийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

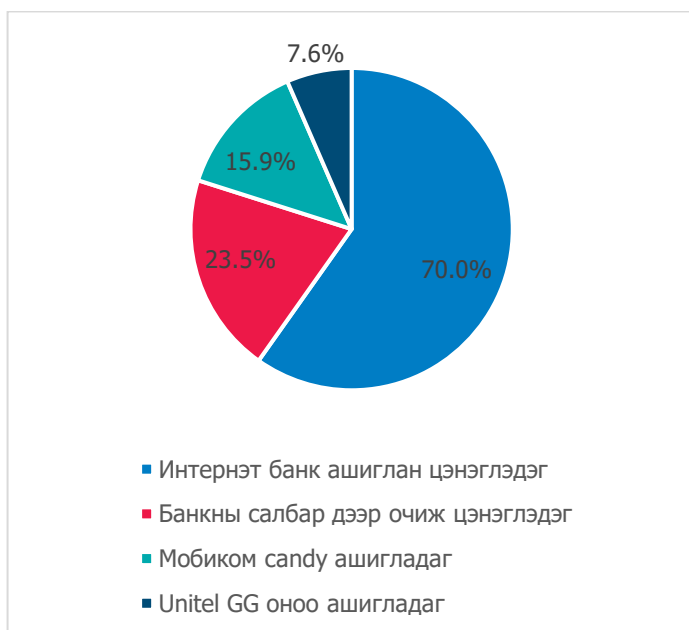


УТУТ –ийн карт цэнэглэлтийн үйлчилгээнд гэр хорооллын иргэд хэр зэрэг сэтгэл ханамжтай байгаа талаар тодруулахад 90.6 хувь нь сэтгэл ханамжтай байна. 5.3 хувь нь дунд зэрэг, 4,1 хувь нь сэтгэл ханамжгүй гэж хариулжээ. Цэвэр дүнгээр 90,6 хувиар сэтгэл ханамжтай буюу маш сайн үнэлгээ өгсөн байна.<sup>2</sup>

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q13

<sup>2</sup> Аргачлал: (Бүрэн сэтгэл ханамжтай + Сэтгэл ханамжтай) – (Сэтгэл ханамжгүй)

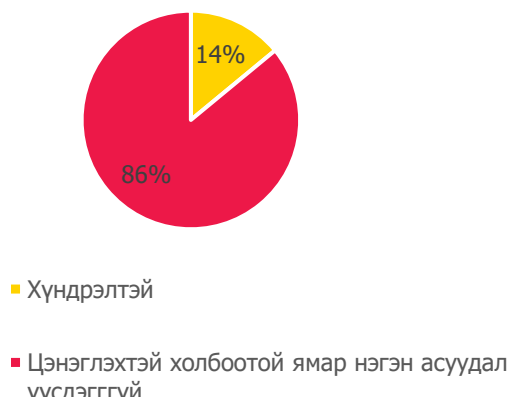
Зураг 17: УТУТ-ийн картаа цэнэглэдэг төрөл



УТУТ –ийн картаа цэнэглэхдээ хэрэглэгчдийн 60 хувь нь интернэт банк ашиглан, 20 хувь нь банкны салбар дээр очиж, 14 хувь нь Мобикомын sandy ашиглан, 6 хувь нь Юнителийн GG оноо ашиглан цэнэглэдэг байна.

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q16

Зураг 18: УТУТ –тэй худгуудад үүрэн холбооны "Candy", "GG" –ийн урамшууллаар ус авах талаар сэтгэл ханамжийн түвшин

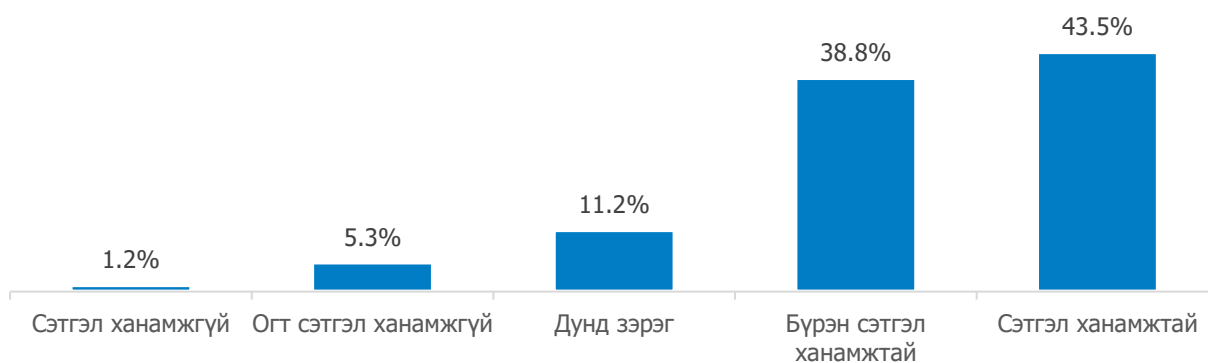


УТУТ-тэй худгуудад үүрэн "Candy", "GG" –ийн урамшууллаар ус авах талаар сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодруулахад цэвэр дүнгээр 75.8 хувийн сэтгэл ханамжтай буюу өмнөх оноос 6,8 хувиар өссөн байна.<sup>3</sup>

Нийт судалгаанд оролцогчдын 43.5 хувь УТУТ-нд сэтгэл ханамжтай байна.

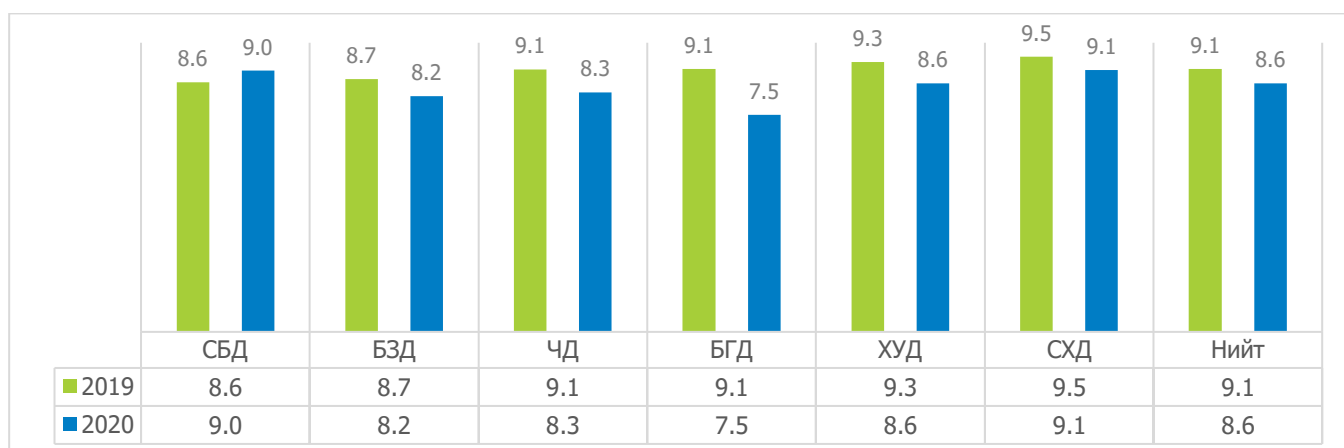
<sup>3</sup> Аргачлал: (Бүрэн сэтгэл ханамжтай + Сэтгэл ханамжтай) – (Сэтгэл ханамжгүй + Огт сэтгэл ханамжгүй)

*Зураг 19: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж*



УТУТ –ийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг тус бүрээр тодруулан харвал БГД хамгийн бага (7.5) сэтгэл ханамжтай байна. Эсрэгээрээ СХД –ийн сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр (9.1) байна. Өмнөх жилийн үзүүлэлтээс 0,5 нэгжээр буурсан ба үүнд карт уншдаг төхөөрөмж гацдаг, өвөлдөө хөлддөг заримдаа ажилладаггүй гэдэг асуудлууд нь сэтгэл ханамжийн түвшин буурахад голлох нөлөөг үзүүлсэн гэж судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын явцад судалгаанд оролцогч иргэд дурдаж байсан юм.

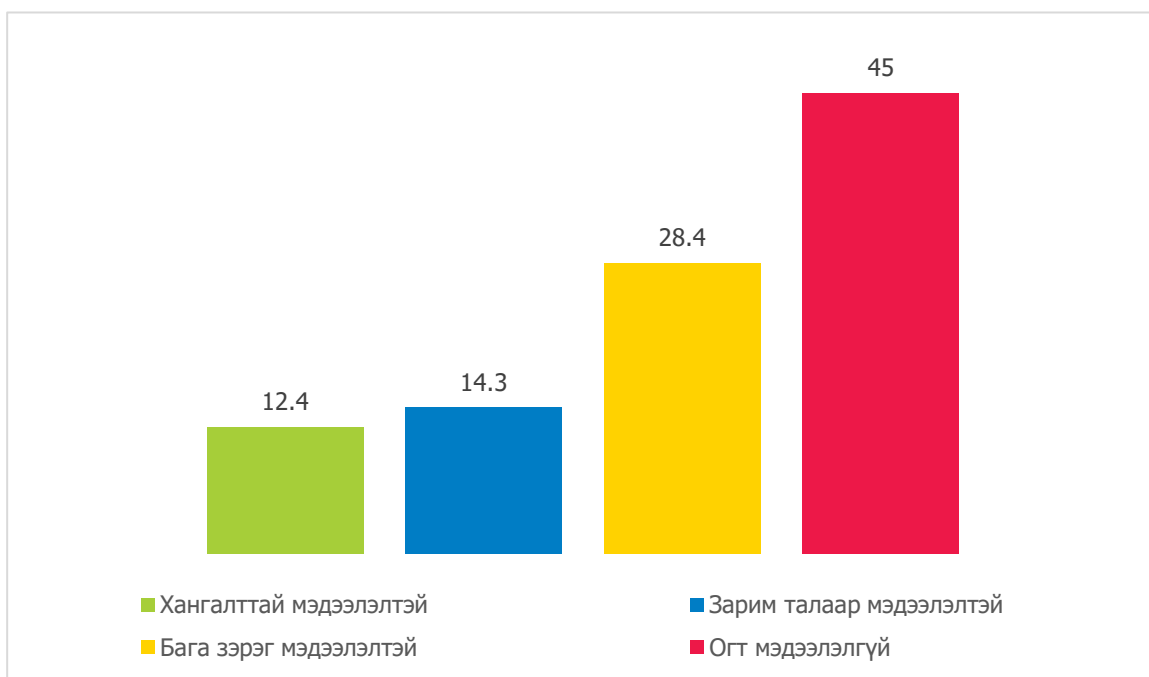
*Зураг 20: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж дүүргээр*



### 3.3 БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл 45 хувьд нь буюу 4 хүн тутмын 1 –т нь байхгүй байна. Судалгаанд оролцогчдын 28.4 хувь бага зэрэг мэдээлэлтэй, 14.3 хувь нь зарим талаар мэдээлэлтэй, 12.4 хувь нь хангалттай мэдээлэлтэй гэж хариулсан байна.

Зураг 21: Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл байгаа эсэх



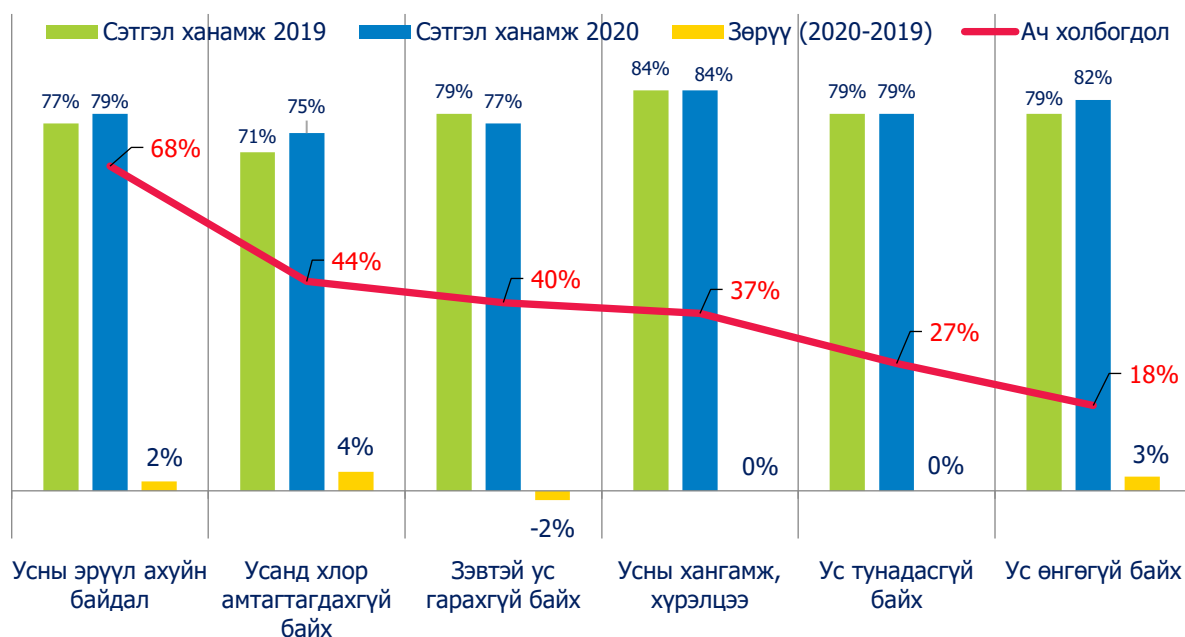
Бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 9 дэд үзүүлэлтээр тооцсон:

- Зэвтэй ус гарах
- Усны амт
- Усанд хлор амтагдах
- Усны үнэр
- Усны хангамж, хүрэлцээ
- Усны эрүүл ахуйн байдал
- Усны өнгө
- Усны тасалдалт
- Ус тунадастай эсэх зэрэг дэд үзүүлэлтийг ашиглан сэтгэл ханамжийг тооцсон.

Хэрэглэгчд усны эрүүл ахуйн үзүүлэлтийг хамгийн их чухалчилдаг бөгөөд энэ онд уг үзүүлэлтэд 79 хувийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба өмнөх оноос сэтгэл ханамжийн түвшин 2 хувиар өссөн байна. Хамгийн их сэтгэл ханамжтай байгаа үзүүлэлт нь усны хангамж хүрэлцээ ба хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өмнөх онтой харьцуулахад өөрчлөгдөөгүй буюу 84 хувь байна. Гэвч хэрэглэгчид усны хангамж хүрэлцээг төдийлөн чухалчилж авч үздэггүй буюу ач холбогдлын түвшин 37 хувьтай байна. Иймээс ус түгээх байрны ус хадгалах савны цэвэрлэгээ, усны эрүүл ахуйн тал дээр илүү анхаарч сайжруулах шаардлагатай нь харагдаж байна.

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээг өнгөрсөн 2019 онтой харьцуулахад *усанд хлор амтагдахгүй байх* гэсэн үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж 4 хувиар өссөн байна. Мөн *зэвтэй ус гарахгүй байх* гэсэн үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж 2 хувиар буурсан байна.

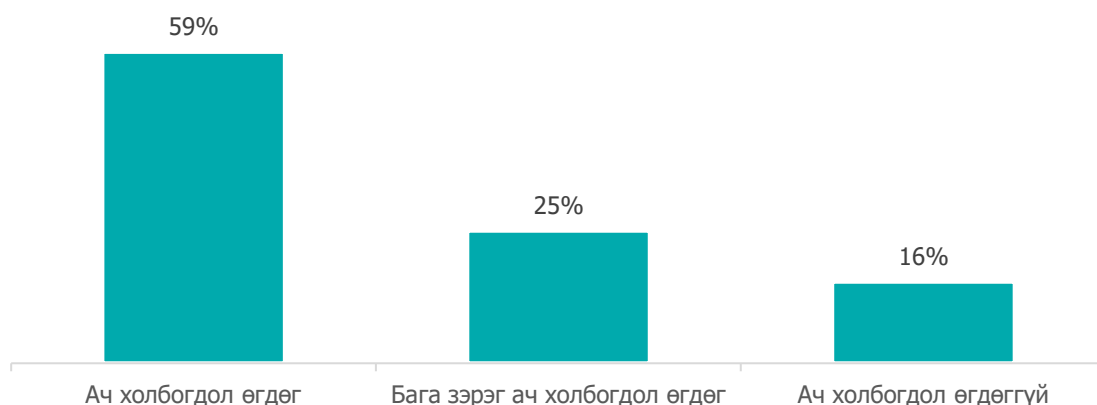
*Зураг 22: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, бүрдүүлэх үзүүлэлтээр, 2019, 2020 оны байдлаар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q19

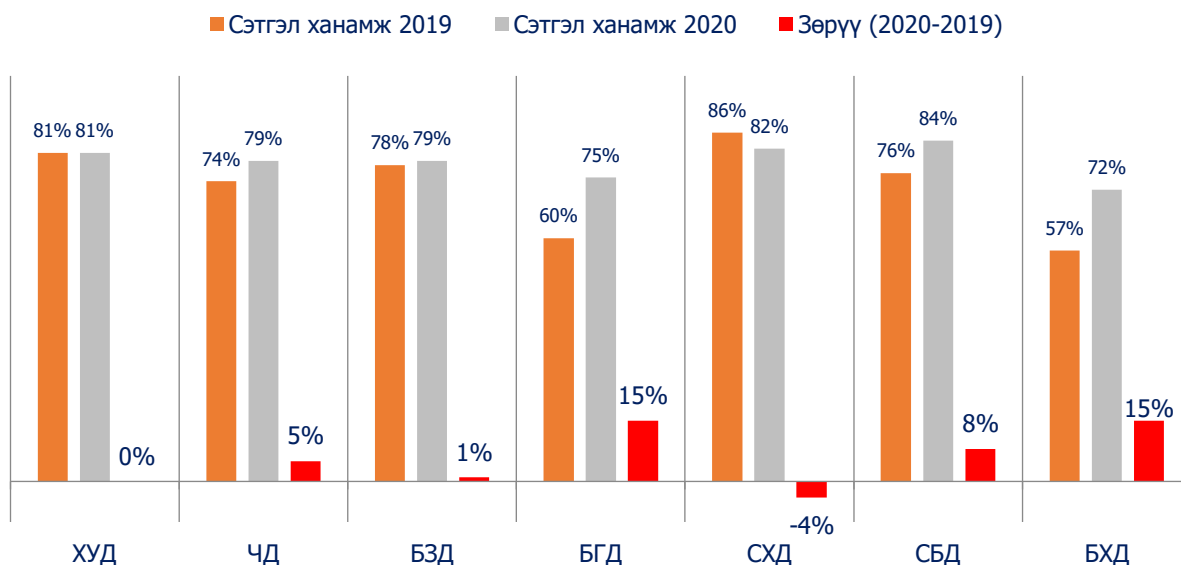
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдлыг тодруулахад. Хэрэглэгчдийн 59 хувь нь ач холбогдол өгч анхаардаг, 25 хувь нь бага зэрэг анхаардаг байна. Огт ач холбогдол өгдөггүй хэрэглэгчид 16 хувийг эзэлж байна. Өөрөөр хэлбэл, 5 өрх тутмын 4 нь усны савны чанарт анхаарал хандуулдаг байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеийнхээс 1 дахин өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 23: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал



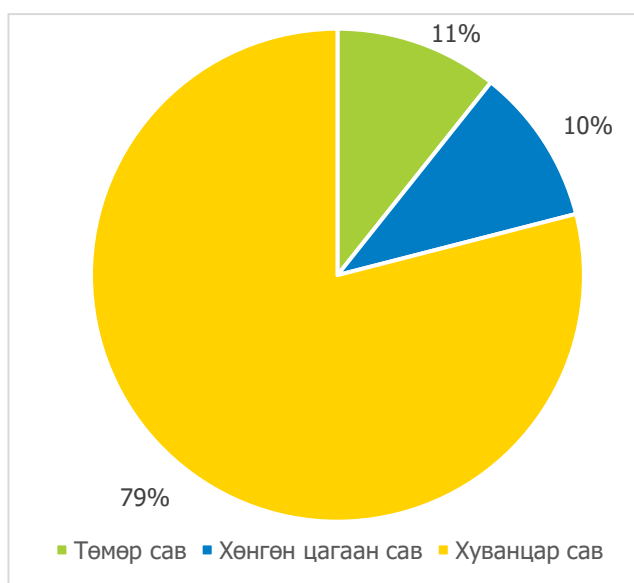
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг бүрээр үзүүлэв. Өнгөрсөн 2019 оноос СХД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 4 хувиар буурсан бол СБД-ийн хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 8 хувиар өссөн байна. Эсрэгээрээ ЧД хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 5 хувь, БХД 15 хувиар тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна. Мөн ХУД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж хивэндээ байна. БЗД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 1 хувиар өссөн байна. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын явцад хэрэглэгч бүр уснаас хлор амтагддаг талаар дурдаж байсан бөгөөд энэ нь худаг цэвэрлэж ариутгасны дараа нэмэгддэг болохыг дурдаж байсан юм. Иймд ус хадгалах савны ариутгал, цэвэрлэгээг ямар давтамжтай, ямар бодис ашиглан хийдэг болох мөн бодис ашиглан ариутгаад хэдэн удаа зайлдаг болох зэргийг хэрэглэгчдэд сурталчлан зөв ойлголттой болгох нь чухал байна. Ариутгал, цэвэрлэгээний мэдээлэл дутмаг байдлаас үүдэн усны эрүүл ахуйн байдалд эргэлзэн, хлор мөн ариутгалын бодисыг бага хэрэглэж байгаач, хаанаас ямар ус ирдгийг мэдмээр байна гэх зэрэг санал хэлж байсан юм. Мөн 7 хоног бүр усны чанарт шинжилгээ хийж ус түгээх байрны ойролцоо тавих, ус хадгалдаг савыг хэрхэн цэвэрлэдэг талаар бичлэг хийж харуулах гэс мэт санал хэлж байсан. Нөгөө талаас ус түгээх байрууд машин замын хажууд байдаг тул машин явах үед шороо тоос усны сав руу ордог, хүүхэд усанд явуулахад аюултай байдаг зэрэг хүндрэлүүдийг дурдаж байсан. Мөн зарим худгууд шаланг дээрээ ус нээж хаадаг нээлхий байхгүйгээс усны сав дүүрэх үед үйлчлүүлэгч хаагаарай, нээгээрэй гэж орилдог ба үүнээс үүдэн ус хальж асгаран ус түгээх байрны эргэн тойронд шавхай үүсгэж бохирдуулдаг зэрэг хүндрэлүүдийг хэлж байсан. Иймд хэрэглэгчдийн хэлсэн саналын дагуу худгийн хажуугаар мод тарих, ус түгээх байрыг хашаажуулах, ус авдаг хэсэгт ус зайлуулах хоолой хийх, машин холуур өнгөрөх боломжоор хангах зэрэг нь усны эрүүл ахуйд анхааран ажиллаж байгаа нэг хэлбэр болох юм.

Зураг 24: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q21

Зураг 25: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал

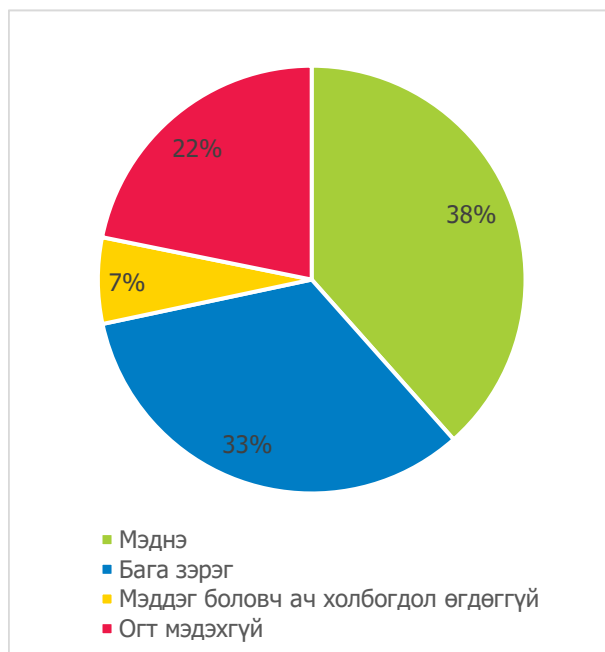


Хэрэглэгчийн 79 хувь нь ус хадгалах зориулалт бүхий хуванцар саванд ус зөөвөрлөн, хадгалдаг гэсэн байна. Мөн 11 хувь нь төмөр сав, 10 хувь нь хөнгөн цагаан саванд ус зөөвөрлөн хадгалдаг байна. Харин модон саванд ус зөөвөрлөн хадгалдаг өрх байхгүй байсан.

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q20



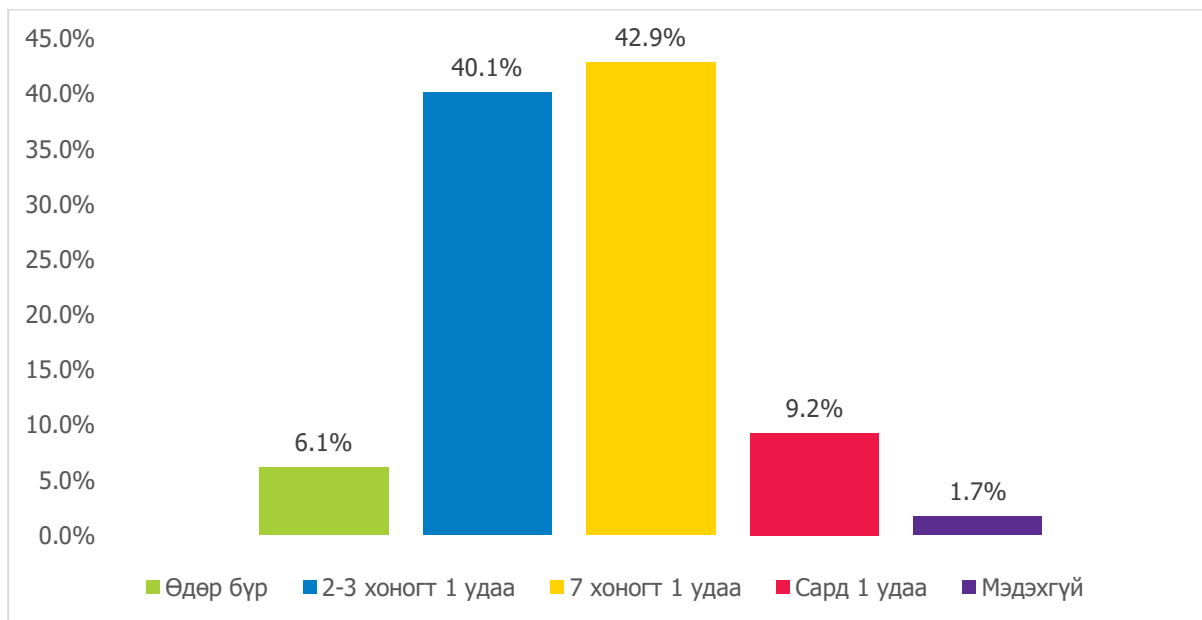
*Зураг 26: Ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх аргачлалыг мэдэх байдал*



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх арга аргачлал, цэвэрлэгээний бодисын талаар тодорхой мэдээлэлтэй эсэхийг тодруулахад 38 хувь нь мэднэ, 33 хувь нь бага зэрэг мэднэ, 7 хувь нь мэддэг боловч ач холбогдол өгдөггүй, үлдсэн 22 хувь нь огт мэдэхгүй гэж хариулсан байна. Энэ нь энэ талын мэдээлэл хангалттай сайн хүрч чадахгүй байгааг харуулж байна. Өөрөөр хэлбэл, 10 хүн тутмын 4 нь л мэддэг гэж хариулсан байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үеийнхээс бага зэрэг буюу 6 хувиар нэмэгдсэн байгаа юм.

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q22

*Зураг 27: Ус хадгалдаг савыг угаах давтамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q24

Ус хадгалдаг савыг угаах давтамжийг тодруулахад нийт судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын өрхийн 40.1 хувь нь 2-3 хоногт 1 удаа, 42.9 хувь нь 7 хоногт 1 удаа угаадаг гэж хариулсан байна. Өөрөөр хэлбэл 10 өрх тутмын 4 нь ундны ус хадгалдаг саваа 2-3 хоногт 1 удаа угаадаг байна. Сард 1 удаа ундны ус хадгалдаг саваа угааж цэвэрлэдэг өрх 9.2 хувь, өдөр бүр угаадаг өрх 6.1 хувь байна.

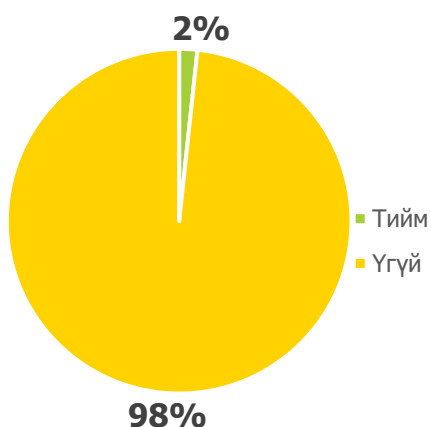
### 3.3 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

НЦҮ-ний талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 5 үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлсон. Үүнд:

1. НЦҮ-ний дотоод орчин
2. НЦҮ-ний үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл
3. НЦҮ-ний ажилтны түргэн шуурхай байдал
4. НЦҮ –ний ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал
5. НЦҮ-ний үйлчилгээний дараалал багтана.

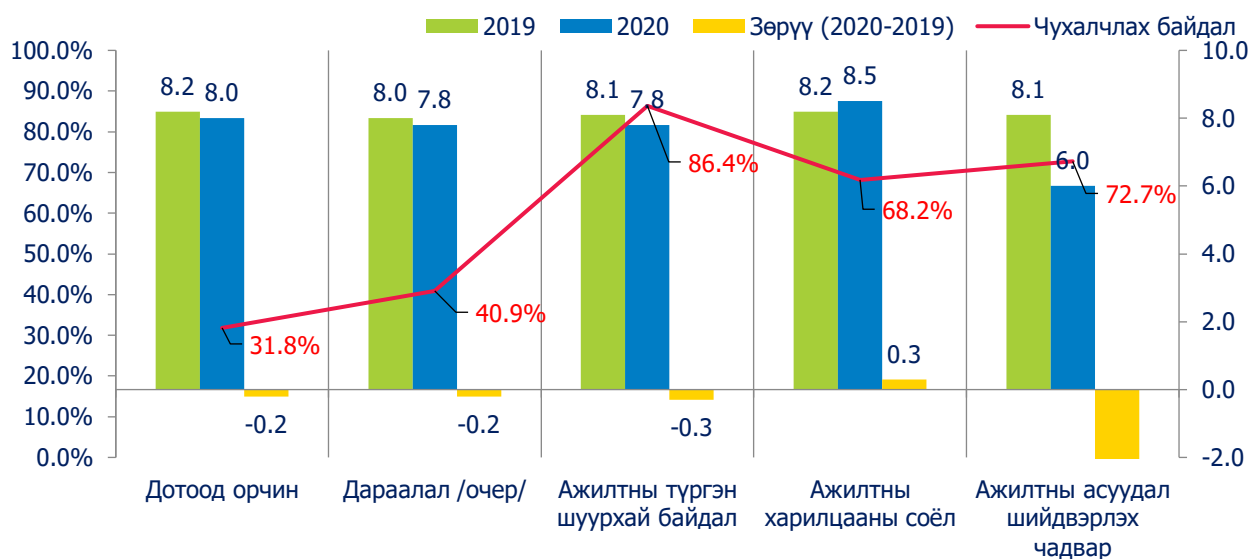
Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчид НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ –д байрлах УСУГ –ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ шийдвэрлэж байсан хувь 2020 онд 1.7 хувьтай байна. Энэ нь өнгөрсөн оны мөн үеийнхээс өөрчлөгдөөгүй байна.

*Зураг 28: НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ –д байрлах УСУГ –ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлж байсан эсэх*



Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын иргэдийн НЦҮ –ний талаарх сэтгэл ханамжийг үзүүлэлт тус бүрээр харвал хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт нь *ажилтны харилцааны соёл* 8.5 буюу 85 хувь, *ажилтны асуудал шийдвэрлэх чадвар* 8.1 буюу 81 хувьтай байна. Үүний дараа *дотоод орчин* 8.0 буюу 80 хувь, *дараалал/очер/ болон ажилтны түргэн шуурхай байдал* 7.8 буюу 78 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Хамгийн бага сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт нь *ажилтны асуудал шийдвэрлэх чадвар* 6 буюу 60 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Өнгөрсөн оны сэтгэл ханамжийн түвшинтэй харьцуулбал нэг цэгийн үйлчилгээний дотоод орчин, дараалал /очер/, ажилтны түргэн шуурхай байдал зэрэг үзүүлэлтүүд нь 0.2-0.3 нэгжээр буурсан байна. Үүнээс сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн их буурсан үзүүлэлт нь *ажилтны асуудал шийдвэрлэх чадвар* байгаа бөгөөд өмнөх онтой харьцуулахад 2 нэгжээр буурсан байна. Өмнөх онтой харьцуулахад нэг цэгийн үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл нь 0.3 нэгжээр өссөн байна.

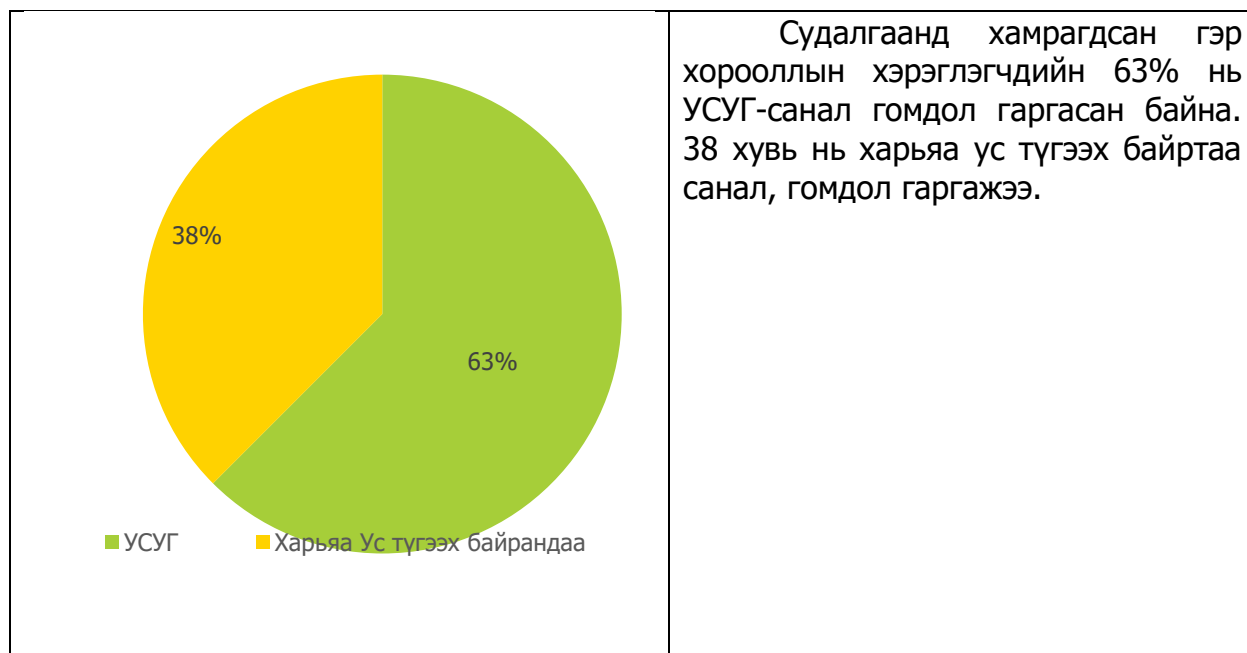
Зураг 29: НЦҮ –ний талаарх сэтгэл ханамж



НЦҮ–ний талаарх үзүүлэлт тус бүрийн чухалчлах байдлыг эрэмбэлэхэд хамгийн чухал үзүүлэлт нь нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны түргэн шуурхай байдал буюу 86.4 хувьтай байна. Үүний дараа 72.7 хувийн үзүүлэлтээр ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал эрэмбэлэгдэж байна. Дотоод орчин 31.8 хувь, үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл 68.2 хувьтай байна. Дараалал 40.9 хувьтайгаар хамгийн сүүлд эрэмбэлэгдэж байна. Хэрэглэгчдийн хамгийн их чухалчилж байгаа үзүүлэлт буюу ажилтны түргэн шуурхай байдал дээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 7.8 буюу 78 хувь гэж гарсан ба 2 дахь чухалчилж байгаа үзүүлэлт болох ажилтны асуудал шийдвэрлэх байдалд хамгийн муу 6 буюу 60 хувийн сэтгэл ханамжтай байна гэж гарсан. Иймд хагийн түрүүнд уг үзүүлэлтийг сайжруулах хэрэгтэй.

### 3.4 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ

Зураг 30: Устай холбоотой санал гомдол гарахад ханддаг байгууллага, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 63% нь УСУГ-санал гомдол гаргасан байна. 38 хувь нь харьяа ус түгээх байртаа санал, гомдол гаргажээ.

Гэр хорооллын хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ утсаар болн биеэр очиж уулзан хэлсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 33.3 хувийнх нь санал хүсэлтийг огт барагдуулаагүй гэж хариулсан байна.<sup>4</sup> Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авч буй ажилтан асуудлыг эелдэг ойлгомжтой тайлбарласан уу гэж асуухад 82.7 хувь нь тийм гэж хариулсан байна.<sup>5</sup>

### 3.5 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлүүлэхтэй холбоотой асуудлуудаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тодорхойлохдоо:

- Санал хүсэлт хүлээн авч буй аргын хялбар дөхөм байдал;
- Санал хүсэлт хүлээн авч буй ажилчдын харилцааны соёл;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй ажилтны харилцааны соёл;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй ажилтны мэргэжлийн үр чадвар зэрэг дэд үзүүлэлтүүдийг ашигласан.

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой асуудлаас хамгийн их чухалчилж буй үзүүлэлт нь түргэн шуурхай байдал (87%), санал хүсэлт шийдвэрлэж буй ажилчдын мэргэжлийн үр чадвар (71%), зэрэг үзүүлэлтүүд

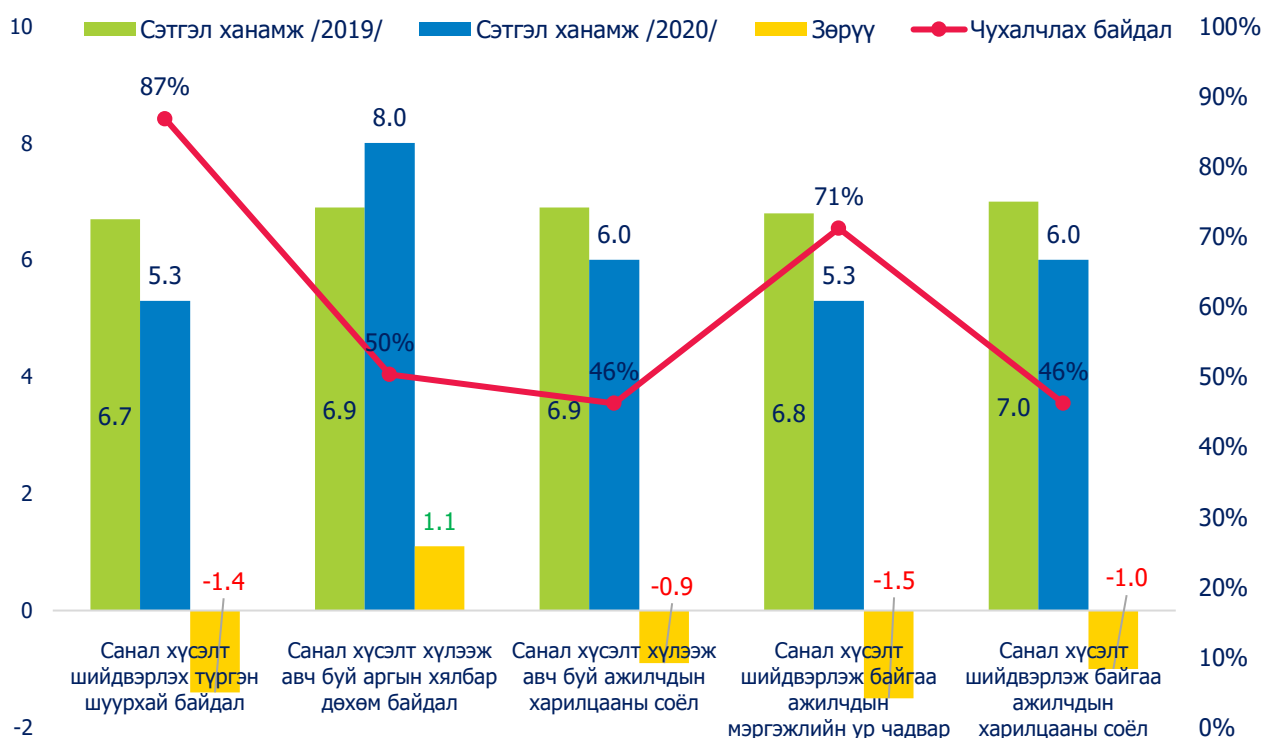
<sup>4</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол Q31

<sup>5</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол Q32

харьцангуй өндөр байна. Нөгөө талаас санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал (50%), санал хүсэлт хүлээж авч, шийдвэрлэж буй ажилчдын харилцааны соёл (46%) буюу ач холбогдол багатай байна.

Эдгээр үзүүлэлтүүдээс хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт нь **санал хүсэлт хүлээн авч буй аргын хялбар дөхөм байдал** (8.0) юм. Энд анхаарах шаардлагатай үзүүлэлт нь **санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал, санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар** гэсэн үзүүлэлт байна. Учир нь чухалчлах байдал хамгийн өндөр боловч сэтгэл ханамж хамгийн бага (5.3) байна.

*Зураг 31: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал*



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад хэрхэн өөрчлөгдсөн талаар дээрх зурагт хувиар илэрхийллээ. Эндээс харахад санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин 1.1 хувиар өссөн бол санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар 1.5 хувиар буурчээ.

### 3.6 БОХИР УСАА ТАТАН ЗАЙЛУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын өрхийн 7.3 хувь нь бохир усаа татан зайлуулах үйлчилгээ авдаг байна. Бохир усаа татан зайлуулах үйлчилгээг ямар байгууллагаар хийлгэдэг болохыг лавлахад үйлчилгээ авдаг гэсэн өрхийн 21.7 хувь нь УСУГ-ийн үйлчилгээг авдаг, 78.3 хувь нь хувь хүн, хувийн байгууллагаар хийлгэдэг гэж хариулжээ<sup>6</sup>.

*Хүснэгт 5: Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх*

Бохир зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх	2014 он	2015 он	2016 он	2017 он	2018 он	2019 он	2020 он	
	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Хувь	Тоо	Хувь
Тийм	6.9	9.1	5.3	10.8	11%	7.3%	35	7.4%
Үгүй	93.1	90.9	94.7	89.2	89%	92.7%	441	92.6%
	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	476	100%

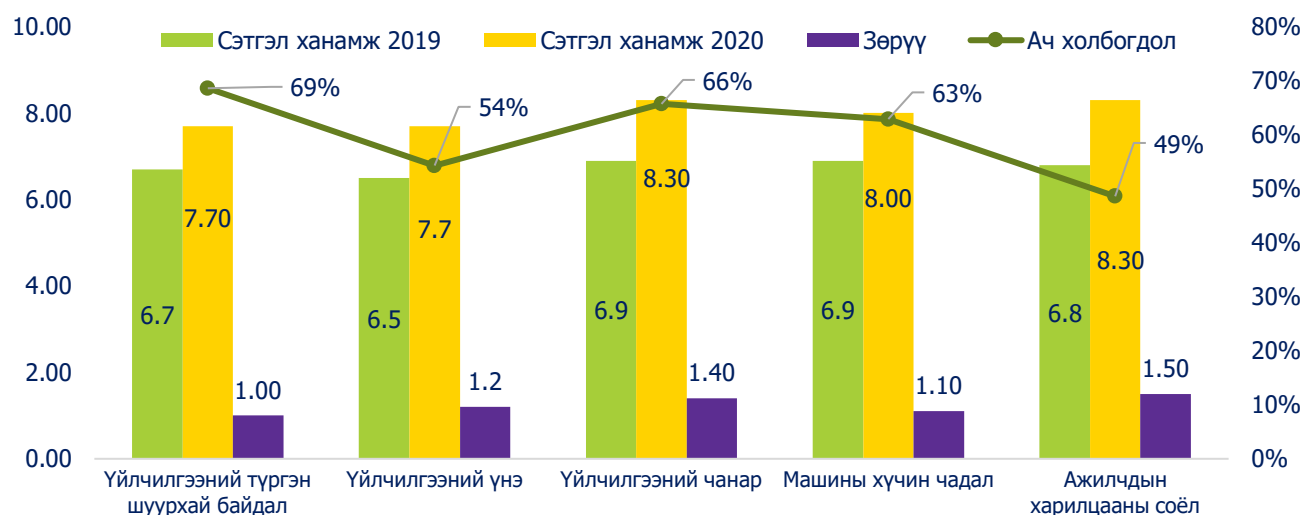
Бохирын үйлчилгээтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тодорхойлохдоо:

- Үйлчилгээний үнэ
- Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал
- Үйлчилгээний чанар
- Ажилчдын харилцааны соёл
- Машины хүчин чадал зэрэг үзүүлэлтүүдийг дэд үзүүлэлт болгон ашигласан.

Дээрх үзүүлэлтүүдээс үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал болон үйлчилгээний чанар болон машины хүчин чадал хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин харьцангуй өндөр буюу 6.9 байна. Харин чухалчлах байдлын үнэлгээний хувьд үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал, үйлчилгээний үнэ зэргийг илүү чухалчилж байна. УСУГ –ийн хувьд үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлаа сайжруулах хэрэгтэй харагдаж байна. Энэ үзүүлэлт чухалчлах байдал хамгийн өндөр байгаа боловч сэтгэл ханамж 6.7 байна.

<sup>6</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q35

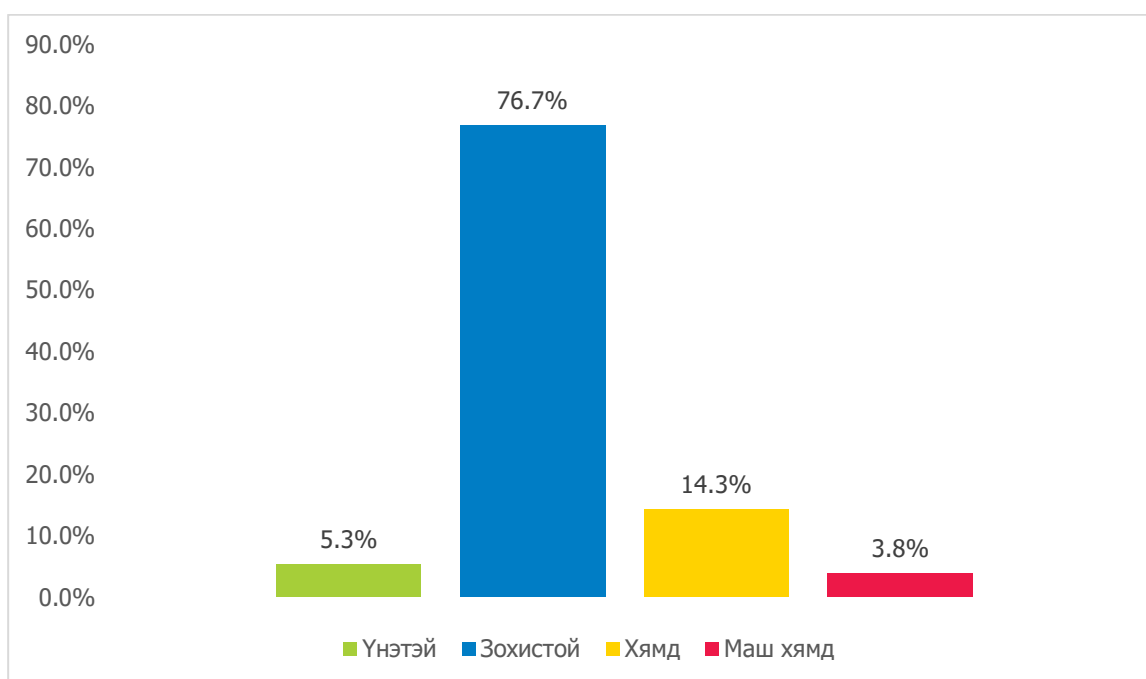
Зураг 32: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж, ач холбогдол



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн УСУГ –ийн бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад бүр үзүүлэлт 1-1,5 нэгжээр өссөн байна. Хамгийн их өссөн үзүүлэлт бол ажилчдын харилцааны соёл (1.5) юм. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хамгийн их чухалчилж буй үзүүлэлт нь үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал (69%) бөгөөд энэ үзүүлэлт дээр өмнөх оны үзүүлэлтээс 1 нэгжээр өссөн байгаа нь харагдаж байна.

### 3.7 УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ ХАНДЛАГА

Зураг 33: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол

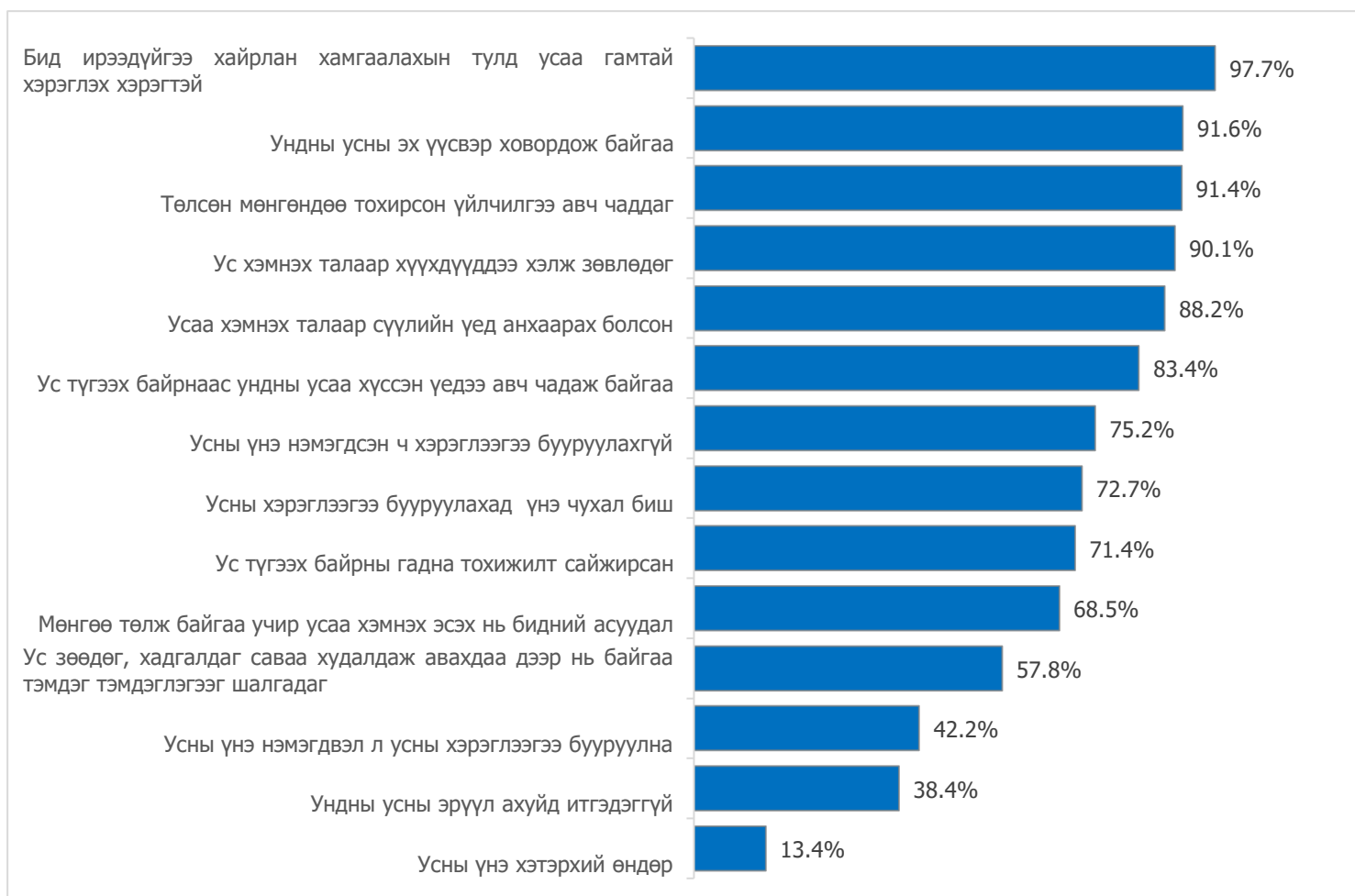


Усны хэрэглээтэй холбоотой чухал асуудлуудын нэг бол усны үнэ юм. Нийт судалгаанд оролцсон гэр хорооллын 476 өрхийн 76.7 хувь нь усны үнэ зохистой түвшинд

байна гэж үзэж байна. Харин 18.1 хувь буюу 10 хүн тутмын нэг нь усны үнийг хямд/маш хямд/ гэж боддог байна.

Усны үнээс шалтгаалан хэрэглэгчдийн хандлага тодорхойлогддог эсэхийг 15 үзүүлэлтээр тодорхойлсон. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 97.7 хувь нь бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй санал нийлж байна. Мөн ундны ус ховордож байгаа гэдэгтэй 91.6 хувь нь санал нийлж байна. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 91.4 хувь нь төлбөр мөнгөндөө тохирсон үйлчилгээ авч чаддаг гэж үзсэн бол усаа хэмнэх талаар хүүхдүүддээ хэлж зөвлөдөг (90.1%) байна. Гэр хорооллын нийт хэрэглэгчдийн 68.5 хувь нь мөнгөө төлж байгаа учир усаа хэмнэх эсэх нь бидний асуудал, усны хэрэглээгээ бууруулахад хэрэглэгчдэд үнэ чухал биш гэж 72.7 хувь нь хариулжээ. Үүнээс үзэхэд усны хэмнэлттэй хэрэглээ бий болгохын тулд усны үнийг нэмэх бус ирээдүйнхээ төлөө хэрхэн усаа хамгаалах ёстой талаар ээлж дараалалтай цуврал контент хийвэл гэр хорооллын иргэдэд илүү хүрнэ. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн 38.4 хувь нь ундны усны эрүүл ахуйд итгэдэггүй гэж хариулсан ба үүнд нөлөөлж буй хүчин зүйлс гэвэл угаагч бодисын амт, тунадас, янз бүрийн өөр амт зэрэг нь нөлөөлж байгаа юм.

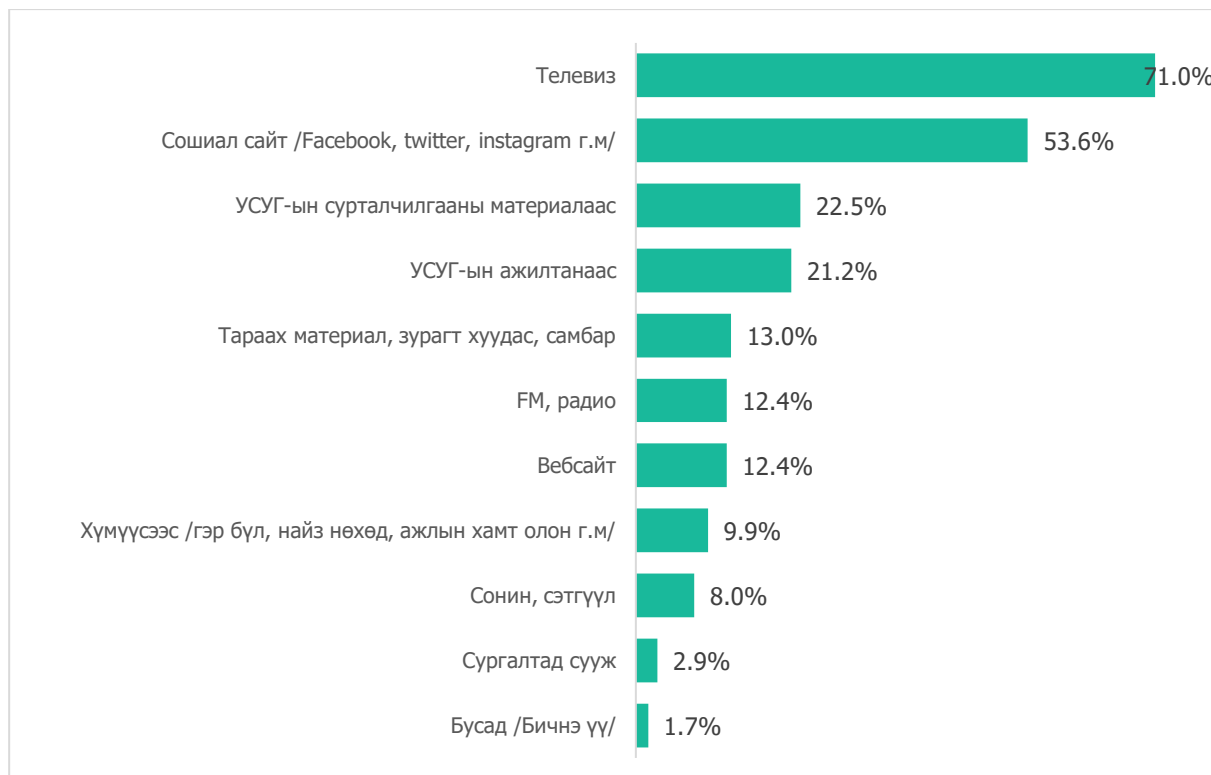
*Зураг 34: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар*





Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 71.0 хувь нь усны зөв хэрэглээгээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг телевизээс, 50.6 хувь нь сошиал сайтуудаас 12.4 хувь нь FM, радиогоос авдаг

Зураг 35: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар

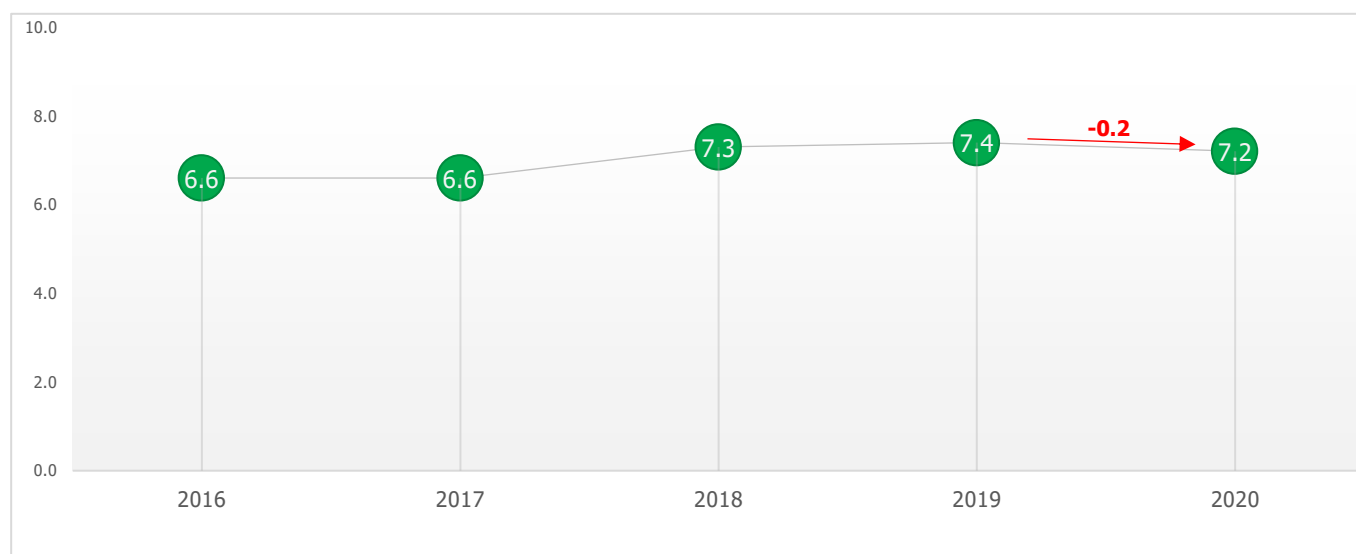


#### 4. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

##### 4.1 ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 2020 онд ерөнхий сэтгэл ханамж 2019 онтой харьцуулахад 0.2 нэгжээр буурч 7.2 байна.

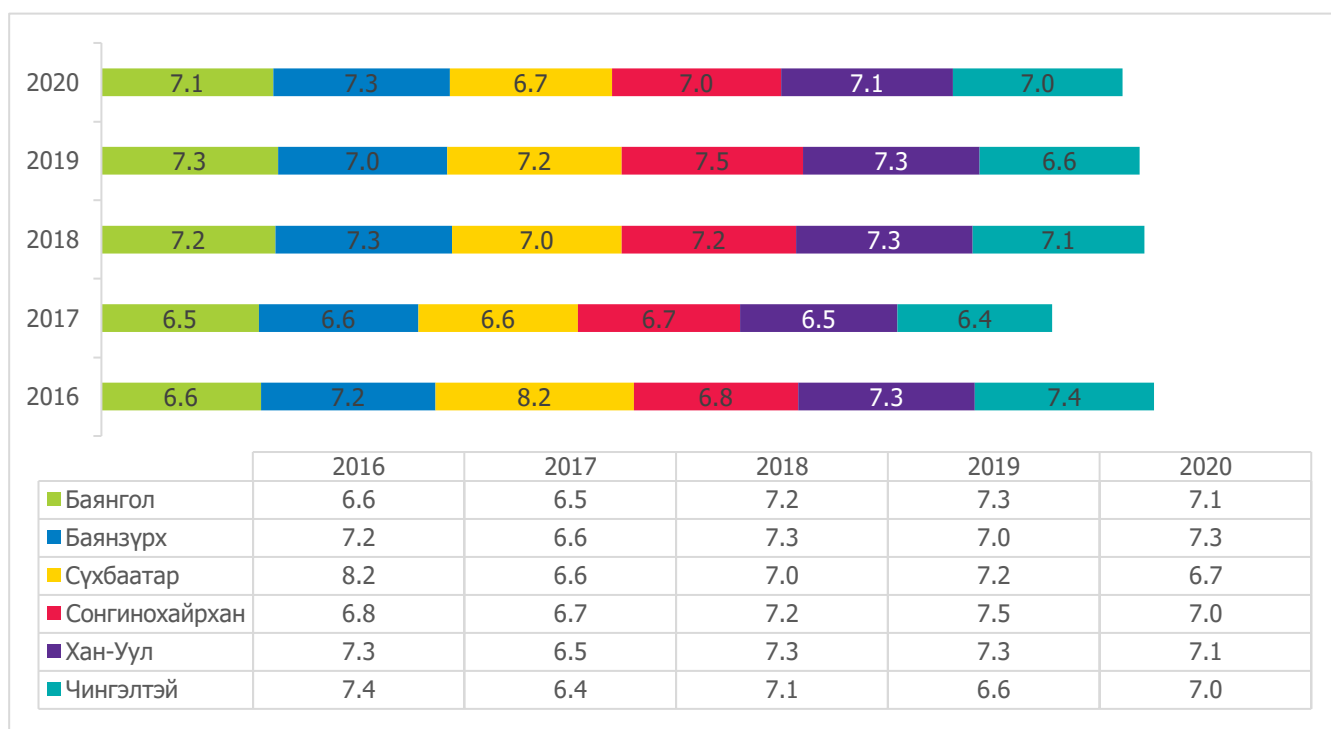
*Зураг 36 Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2016-2020 оны байдлаар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q3

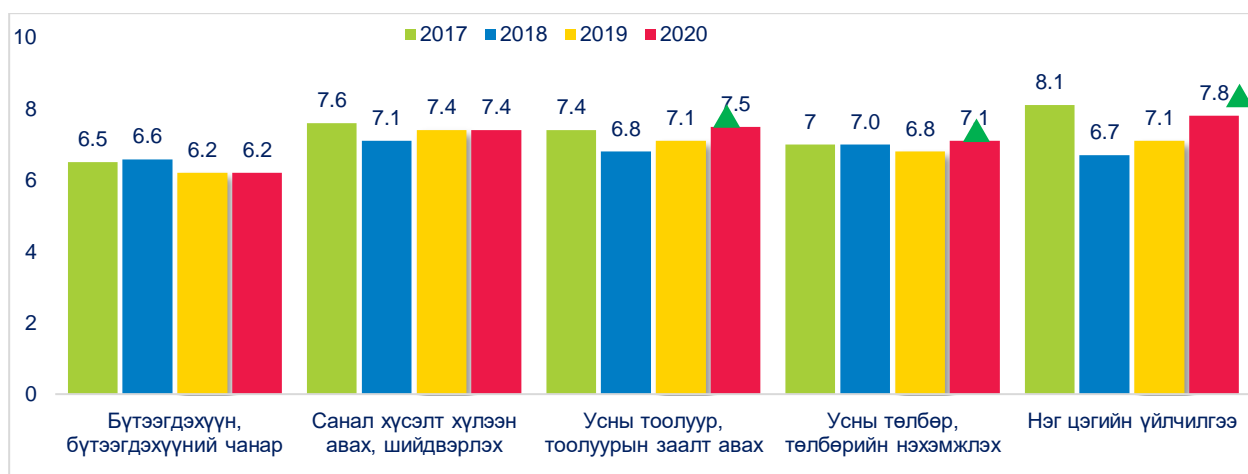
Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж Баянзүрх, Чингилтэй дүүргүүдэд өссөн бол Баянгол, Сонгинохайрхан, Хан-Уул, Сүхбаатар дүүргүүдэд буурчээ. 2019 онд Баянзүрх болон Чингилтэй дүүргүүдэд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 2018 онтой харьцуулахад 0.3 болон 0.5 аар буурч байсан бол 2020 оны хувьд Баянзүрх дүүрэг 0.3 нэгжээр, Баянзүрх дүүрэг 0.3 нэгжээр тус тус өсжээ.

Зураг 37: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин /дүүргээр, сүүлийн 5 жилээр /



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q3

Зураг 38: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, үзүүлэлтээр, 2013-2020 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц

## 4.2 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАР СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

УСУГ -ын бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын үзүүлэлтийг үнэлэхдээ 8 дэд үзүүлэлтэд хуваан сэтгэл ханамжийн түвшнийг хэрэглэгчдээс асуусан. Усны чанартай холбоотой үзүүлэлтэд:

- Зэвтэй ус гарах;
- Усны амт;
- Хүйтэн усны тасалдалт;
- Халуун усны тасалдалт;
- Усны эрүүл ахуйн байдал;
- Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах;
- Усны хангамж, хүрэлцээ;
- Ус тунадасгүй байх;

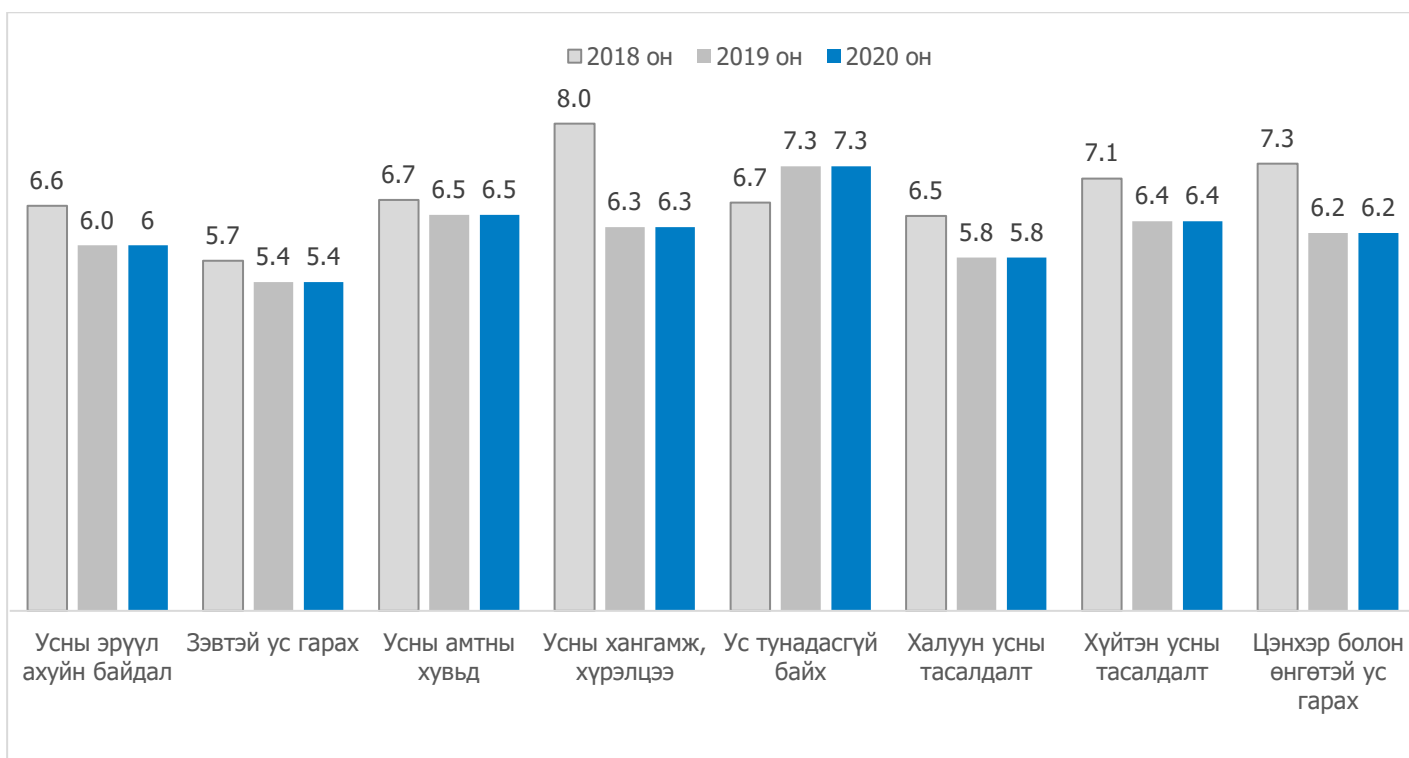
Бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн түвшин 2019 онтой харьцуулахад өөрчлөгдөөгүй буюу 6.2 нэгж байна.

*Зураг 39: Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн динамик үзүүлэлт, орон сууц, 2015-2020 оны байдлаар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц, 2015-2020

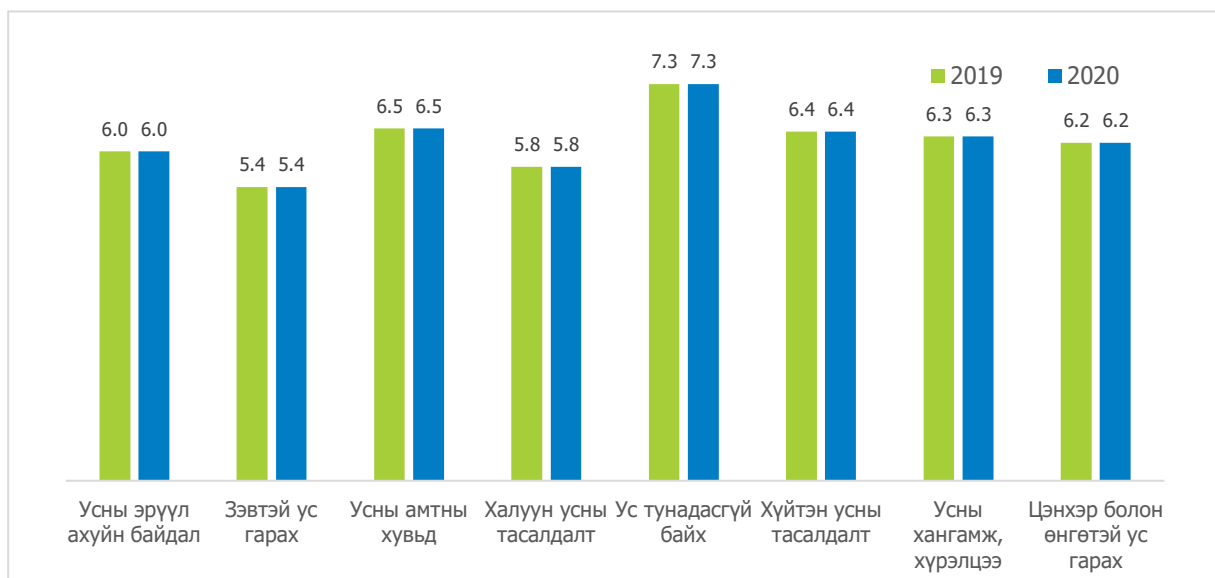
Зураг 40: Усны чанарын үзүүлэлтэд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2020 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q9.1-Q9.8

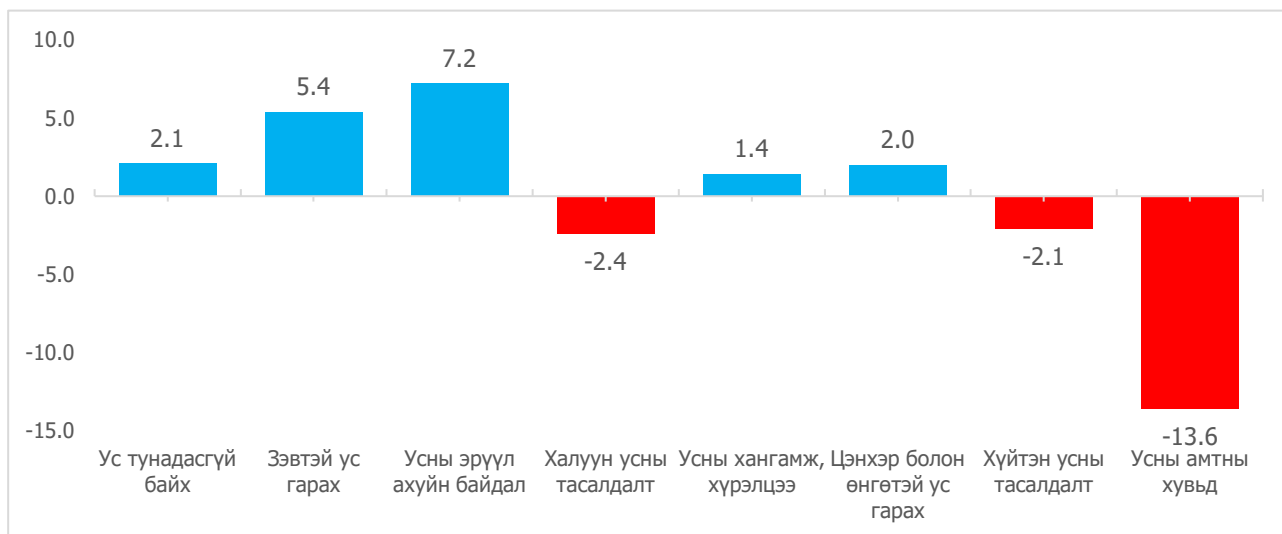
Усны чанарын үзүүлэлтэд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж өмнөх онтой харьцуулахад өөрчлөгдөөгүй байна.

Зураг 41: Орон сууцны хэрэглэгчийн чухалчилж буй үзүүлэлт, хувиар, 2019-2020 он



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q7

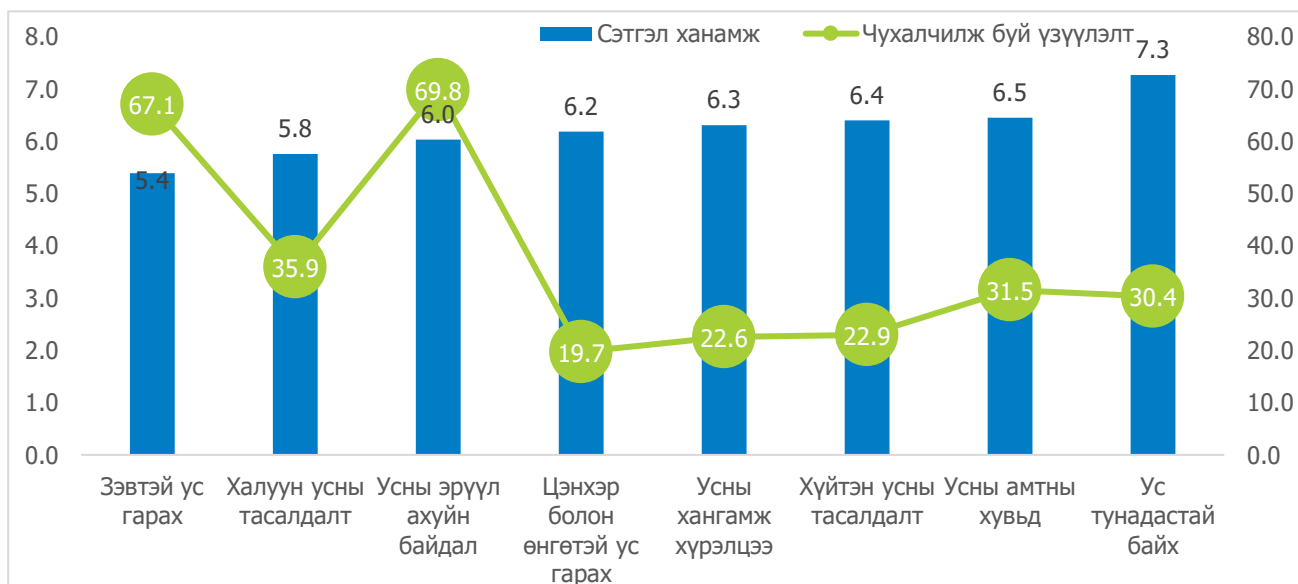
*Зураг 42: Орон сууцны хэрэглэгчийн чухалчилж буй үзүүлэлтийн өөрчлөлт (2019/2020), хувиар,*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q9

Усны тунадасгүй байх үзүүлэлтийг хэрэглэгчид 2019 онтой харьцуулахад чухалчлах байдал 2.1 хувиар өсжээ. Усны чанарын үзүүлэлтүүдийн өмнөх онтой харьцуулахад ус тунадасгүй байх, зэвтэй ус гарах, усны эрүүл ахуйн байдал гэсэн үзүүлэлт дээр чухалчлах байдал хамгийн их нэмэгдсэн байна. Харин халуун усны тасалдалт 2.4 хувь, хүйтэн усны тасалдалт 2.1 хувиар чухалчлах байдлын үзүүлэлт буурчээ.

*Зураг 43: Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, усны чанарын үзүүлэлтийг чухалчилж буй байдал, 2020 он*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q9

Усны чанарын 8 үзүүлэлтээс усны эрүүл ахуй, зэвтэй ус гарах, халуун усны тасалдалтыг тэд чухалчлан хамгийн чухал 3 үзүүлэлтээр дурдсан байна. Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд ус тунадастай байх, усны амт гэсэн үзүүлэлт дээр хамгийн сэтгэл ханамж ихтэй байгаа бөгөөд эдгээр үзүүлэлтийг чухалчлах байдал бага байна. Харин усны эрүүл ахуйн байдал, зэвтэй ус гарах гэдэг үзүүлэлтийг хамгийн их чухалчилж байгаа бөгөөд сэтгэл ханамжийн

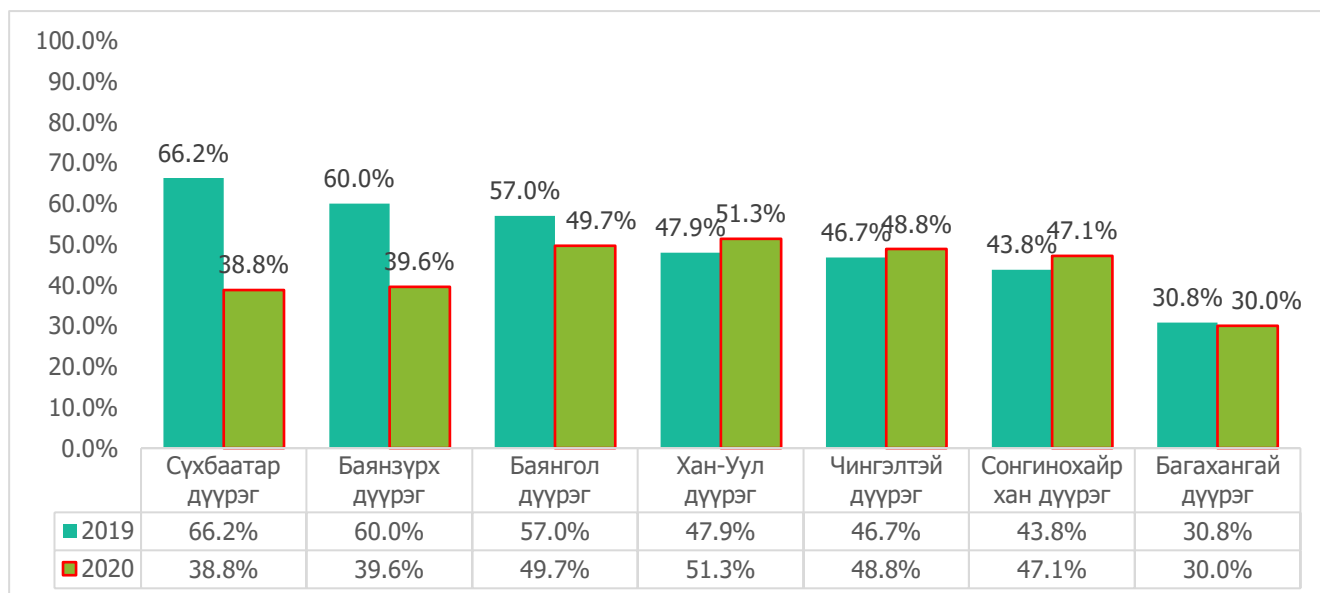
түвшин бага байна. Иймд эдгээр үзүүлэлтийг сайжруулснаар ерөнхий сэтгэл ханамж нэмэгдэх боломжтой байдаг.

**Хүснэгт 6: Усны чанарын үзүүлэлтүүдэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, дүүргээр**

Үзүүлэлт-2020	Багахангай дүүрэг	Баянгол дүүрэг	Баянзүрх дүүрэг	Сонгинохайрхан дүүрэг	Сүхбаатар дүүрэг	Хан-Уул дүүрэг	Чингэлтэй дүүрэг	Ерөнхий сэтгэл ханамж
Зэвтэй ус гарах	5.7	5.1	5.4	5.5	5.1	4.8	6.1	5.3
Усны амтны хувьд	5.1	6.5	6.6	6.7	6.6	5.8	7.2	6.5
Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах	6.3	6.0	6.2	6.4	5.7	6.1	7.0	6.2
Хүйтэн усны тасалдалт	7.9	6.3	7.3	7.1	6.6	6.8	7.5	6.9
Халуун усны тасалдалт	7.5	5.9	6.2	6.5	6.1	6.2	6.4	6.2
Усны эрүүл ахуйн байдал	4.8	6.2	6.3	6.4	6.0	5.9	6.7	6.2
Усны хангамж хүрэлцээ	8.1	7.8	7.9	8.1	7.9	7.5	7.6	7.8
Ус тунадастай байх	4.4	6.2	6.5	6.3	6.2	6.1	6.8	6.3
<b>дундаж</b>	<b>6.2</b>	<b>6.3</b>	<b>6.6</b>	<b>6.6</b>	<b>6.3</b>	<b>6.2</b>	<b>6.9</b>	<b>6.4</b>

Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны чанарын үзүүлэлтэд Багахангай, Хан-Уул дүүргийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна. Багахангай дүүргийн хувьд усны эрүүл ахуйн байдал, ус тунадастай байх гэдэг үзүүлэлтүүд дээр хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байгаа нь ерөнхий сэтгэл ханамжид нөлөөлсөн байна. Хан-Уул дүүргийн иргэдийн хувьд зэвтэй ус гарах, усны амт, усны эрүүл ахуйн байдалд сэтгэл ханамж хамгийн бага байгаа нь ерөнхий сэтгэл ханамжид нөлөөлжээ. Харин Чингэлтэй, Баянзүрх болон Сонгино хайрхан дүүргийн орон сууцны хэрэглэгчид бусад дүүргүүдтэй харьцуулахад хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна.

*Зураг 44: Орон сууцны ус тасалдалт, дүүрэг, хувиар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q10

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчийн 46% буюу 5 хэрэглэгч тутмын 2 нь орон сууцанд ус тасардаг гэж хариулжээ. Өмнөх онд орон сууцны хэрэглэгчдийн 54.3 хувь нь ус тасардаг гэж байсан бол энэ онд 8.3 хувиар буурсан байна. Хан-Уул болон Баянгол дүүргийн хувьд ус тасрах байдал хамгийн өндөр байна.

Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж багатай, чухалчлах байдал өндөртэй үзүүлэлтүүдийн нэг нь зэвтэй ус гарах байдал юм. Уснаас зэв гарах байдал 2020 онд 8.5 хувиар буурчээ. Өмнөх онд судалгаанд оролцогчдын 66.7 хувь нь ус тасарсны дараа зэвтэй ус гардаг гэж хариулж байсан бол энэ онд уг үзүүлэлт нь 37,8 хувиар буурсан байна.

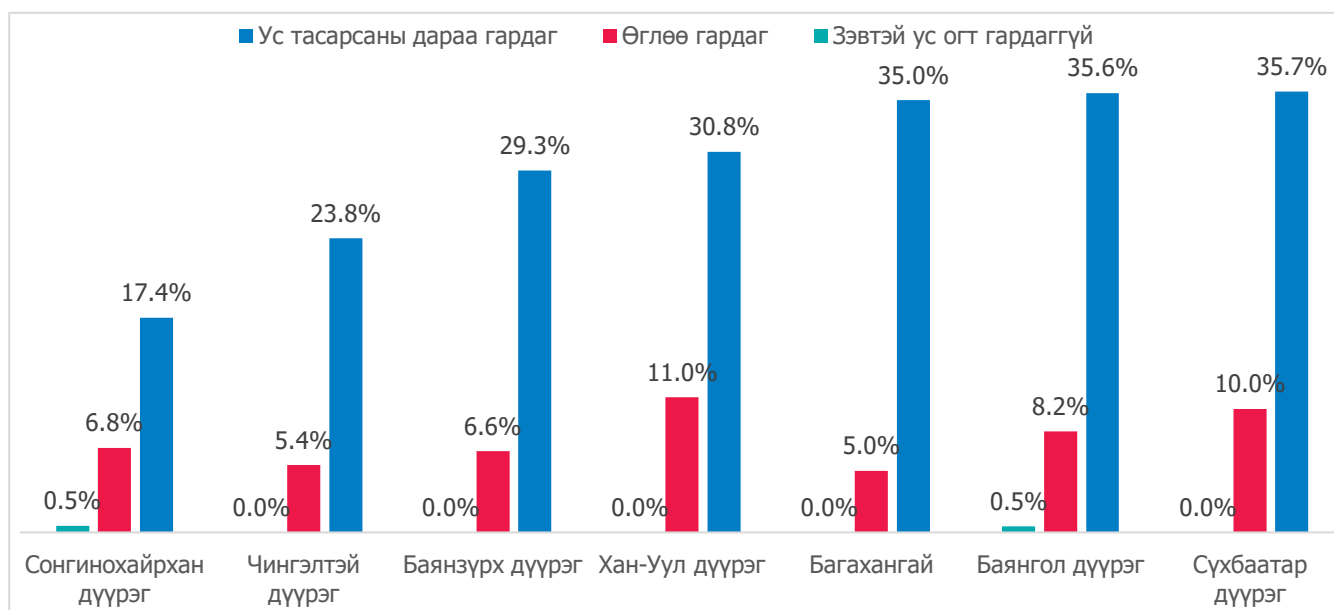
Хүснэгт 7: Зэвтэй ус гардаг хэлбэрүүд, хувиар, 2018-2020 оны байдлаар

Зэвтэй ус гардаг үе	2018 он	2019 он	2020 он	Өөрчлөлт 2018-2020
Ус тасарсны дараа гардаг	67.10%	66.70%	83.10%	16.3%
Өглөө гардаг	16.70%	19.10%	22.30%	3.2%
Зун зэвтэй гардаг	2.50%	5.60%	6.70%	1.1%
Байнга зэвтэй ус гардаг	4.80%	5.20%	8.30%	3.2%
Намар зэвтэй гардаг	2.50%	4.00%	3.80%	-0.2%
Өвөл зэвтэй гардаг	3.20%	3.80%	7.00%	3.2%
Хавар зэвтэй гардаг	1.60%	3.50%	7.30%	3.7%
<b>Зэвтэй ус огт гардаггүй</b>	<b>14.60%</b>	<b>17.7%</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.10%</b>

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q9 О/С

Зэвтэй ус гардаг үеийг ус тасарсны дараа зэвтэй ус гарах байдал Багахангай дүүрэгт хамгийн өндөр буюу 92 хувьтай байна. Харин өглөөгүүр зэвтэй ус гарах нь Сүхбаатар дүүрэгт хамгийн өндөр байна. Сонгинохайрхан дүүрэгт зэвтэй ус гардаггүй байдал 25 хувь буюу 4 өрхийн 1 нь зэвтэй ус гардаггүй гэж хариулжээ.

Зураг 45: Зэвтэй ус гардаг түгээмэл хэлбэрүүд, дүүрэг, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q13 О/С / Дүүрэг



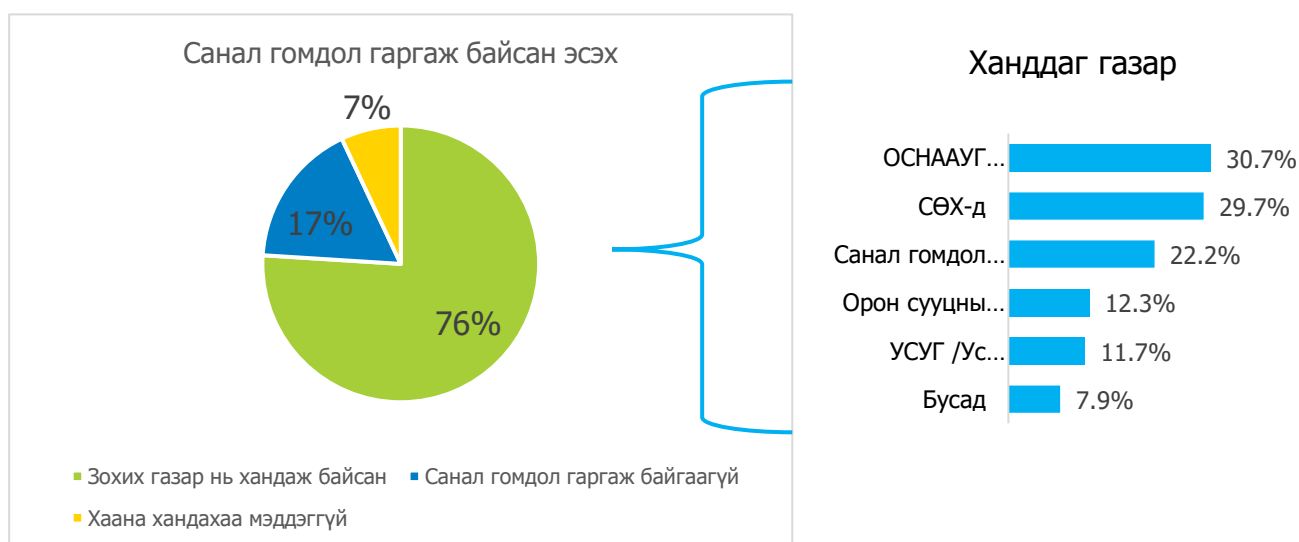
Зураг 46: СБД-д байрлах орон сууцны суултуурын дотор тал зэвэрсэн байдал



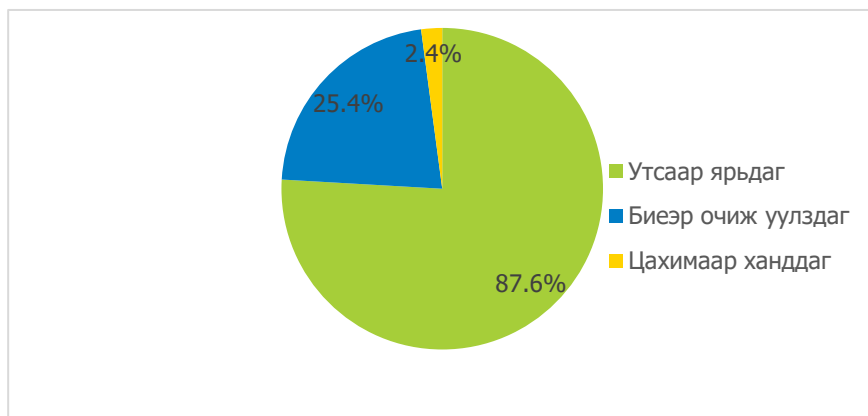
### 4.3 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭЛТ

Устай холбоотой ямар нэгэн асуудал гарахад 10 хүний 7 нь ямар нэгэн байдлаар тухайн асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр өөрт ойр байгууллага руугаа ханддаг байна. Хэрэглэгчдийн 4 хувь нь л хаана хандаж тулгарсан асуудлаа шийдвэрлүүлэхээ мэдэхгүй байгаа нь хэрэглэгчийн мэдээлэл харьцангуй сайжирсныг харуулж байна. Харин устай холбоотой асуудал гарахад хамгийн түрүүнд сууц өмчлөгчдийн холбоо болон орон сууцны хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвд ханддаг байна.

Зураг 47: Устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага, хувиар



Зураг 48 Санал гомдлоо илэрхийлдэг арга



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q18 О/С

Устай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэхдээ 77 хувь нь утсаар, 19 хувь нь биечлэн очиж уулздаг байна.

#### 4.3.1 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

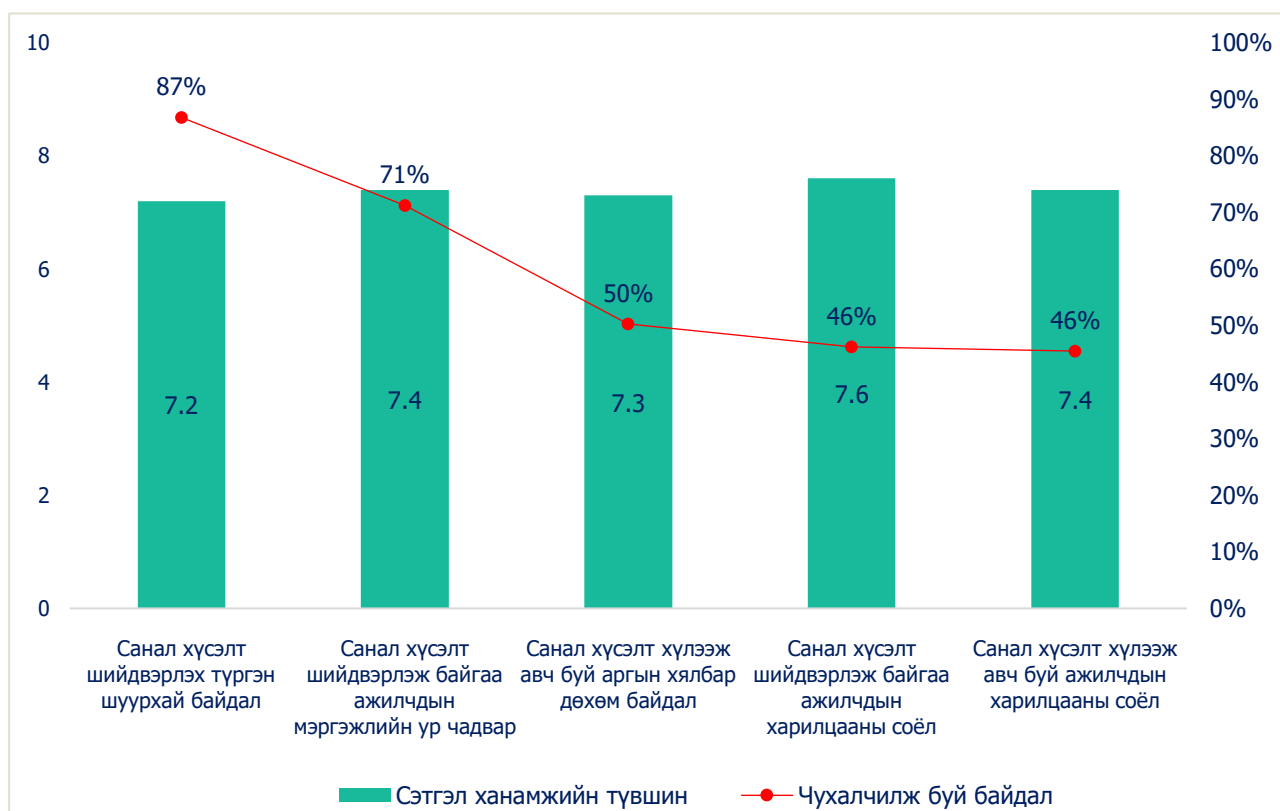
Хэрэглэгчийн хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой сэтгэл ханамжийн түвшин ямар байгааг 5 үндсэн үзүүлэлтээр хэмжсэн:

- Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй байдлын **түргэн шуурхай** байдал;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажиллагчдын мэргэжлийн **ур чадвар**;
- Санал хүсэлт **хүлээн авч буй аргын хялбар дөхөм** байдал;
- Санал хүсэлт **хүлээн авч буй ажиллагчдын харилцааны соёл**;
- Санал хүсэлт **шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл** гэсэн үндсэн 5 үзүүлэлтээр сэтгэл ханамжийн түвшнийг үнэлүүлсэн.

Санал хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой үзүүлэлт дээр хэрэглэгчид санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал болон санал хүсэлт шийдвэрлэж буй ажилтны

мэргэжлийн ур чадвар гэсэн үзүүлэлтийг хамгийн их чухалчилж байгаа хэдий ч эдгээр үзүүлэлтүүд дээрх сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

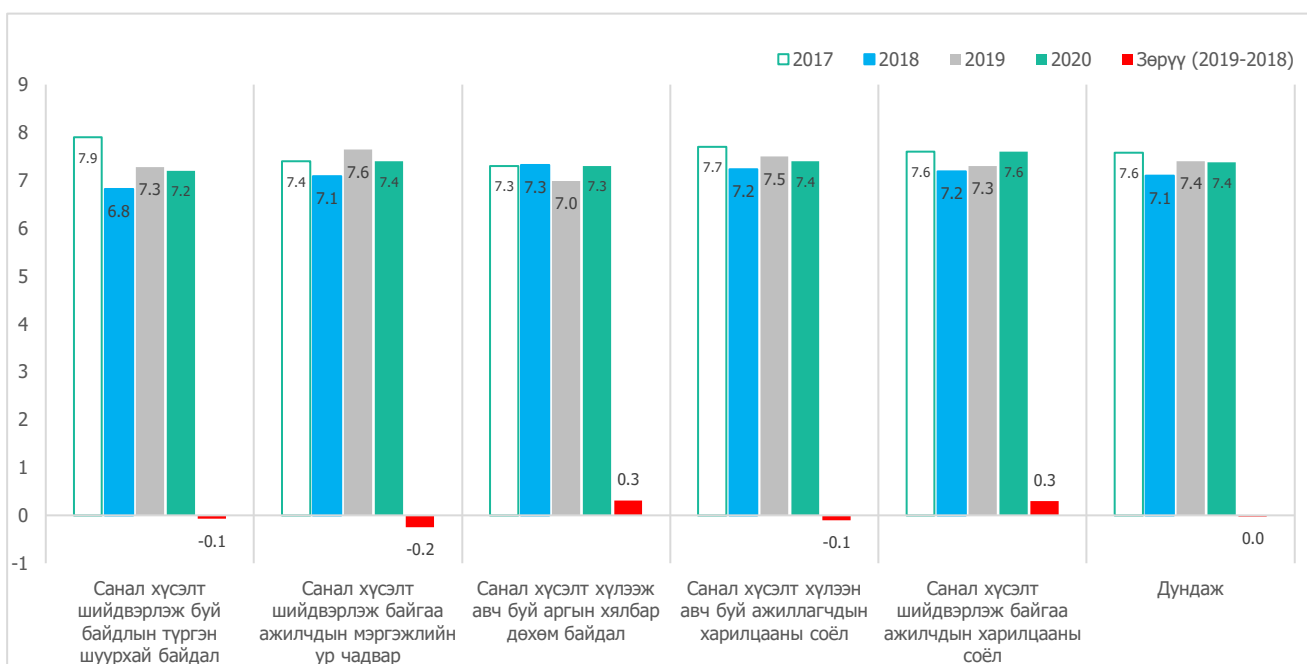
Зураг 49: Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэж буй байдлын орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, чухалчилж буй байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q21

Санал хүсэлт хүлээн авах шийдвэрлэхтэй холбоотой ерөнхий сэтгэл ханамж өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад өөрчлөлт гараагүй байна. Орон сууцны хэрэглэгчид санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдалд хамгийн их ач холбогдол өгч байгаа буюу 87 хувь байна.

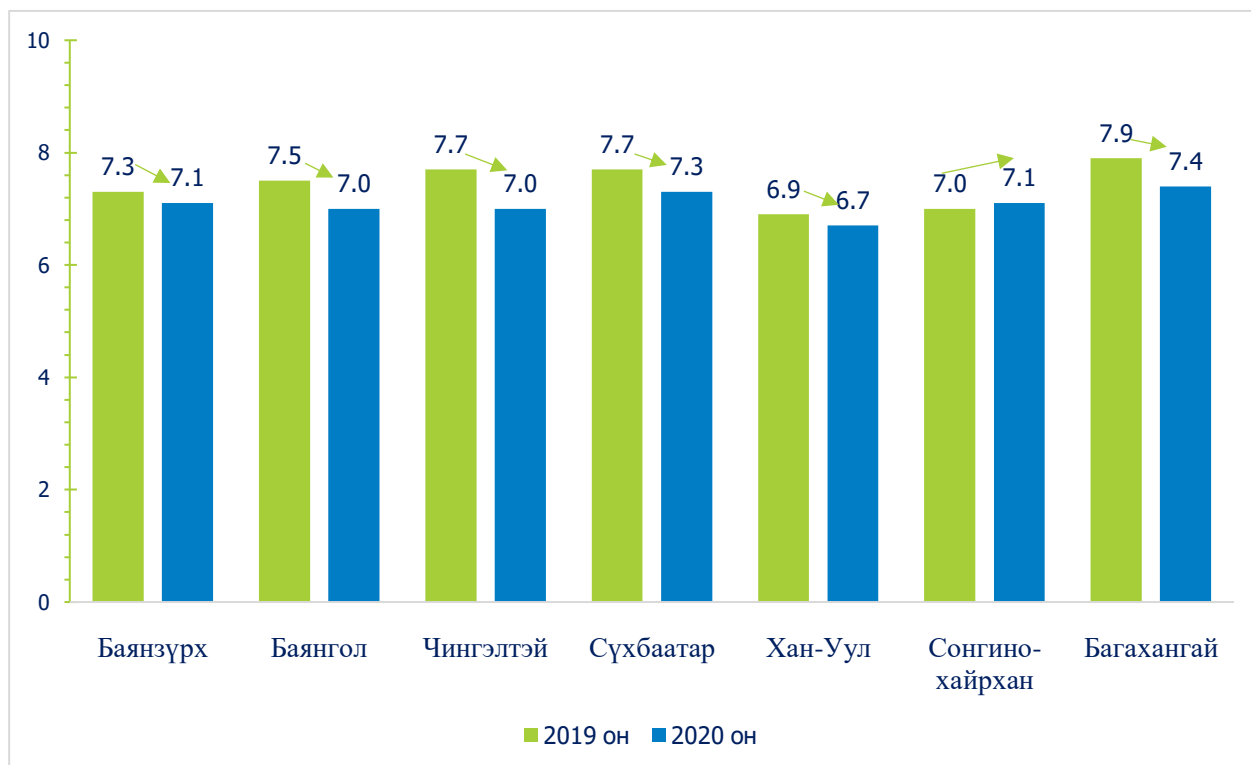
Зураг 50: Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэж буй байдлын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2020 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q18

Санал хүсэлт хүлээн авч буй үзүүлэлтэд Сонгино хайрхан дүүргээс бусад дүүрэг дээр сэтгэл ханамж буурсан байна. Сэтгэл ханамж буурсан дүүргүүдийн хувьд Чингилтэй дүүрэг дээр хамгийн өндөр буюу 0.7 нэгжээр сэтгэл ханамж буурчээ.

Зураг 51: Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээж авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой асуудлын сэтгэл ханамж, дүүрэг, 2019-2020 оны байдлаар

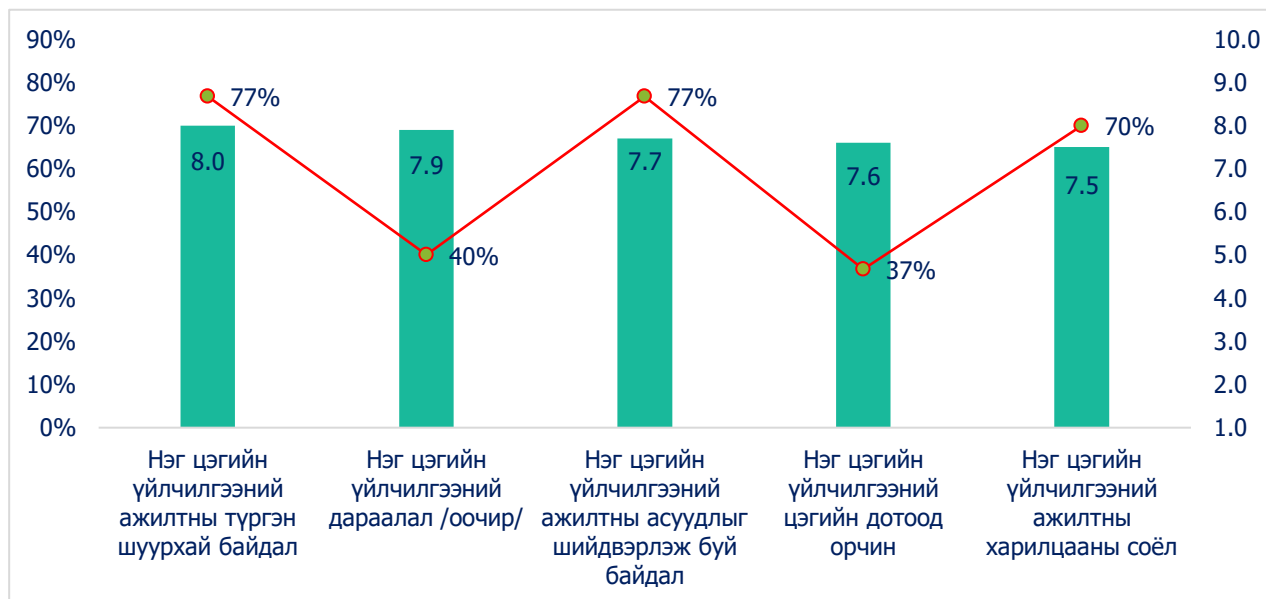


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q18

## 4.4 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ (НЦҮ)<sup>7</sup>

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 3.7% нь “Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв”-д байрлах УСУГ-ын цонхоор үйлчлүүлсэн байна. Эдгээр хэрэглэгчид нэг цэгийн үйлчилгээнд (НЦҮ) 7.8 буюу 78.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна.<sup>8</sup> Энэ үзүүлэлт нь өмнөх оны мөн үеийн үзүүлэлтээс 0.7 хувиар өссөн байна. Хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт нь НЦҮ-ийн ажилтны түргэн шуурхай байдал болон НЦҮ-ний дараалал/очер/ байна. Дээрх үзүүлэлтүүдээс асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал түргэн шуурхай байдалд хамгийн их ач холбогдол өгдөг байна.

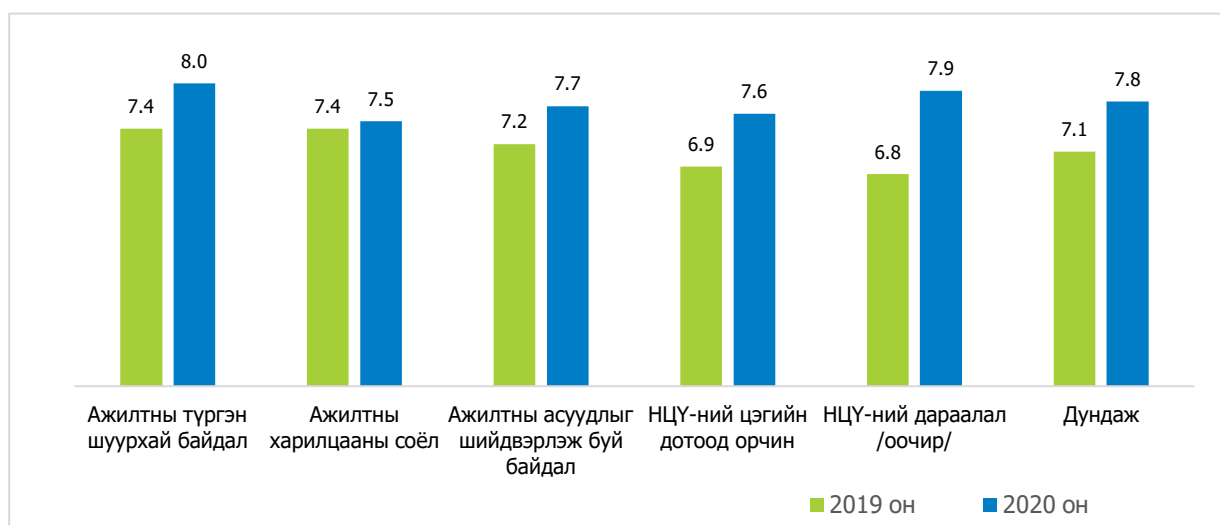
Зураг 52: НЦҮ-нд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q16

<sup>7</sup> Нийслэлээс иргэдэд үзүүлж буй төрийн үйлчилгээнүүдийг нэг дор төвлөрүүлж, зарим үйлчилгээний шийдвэрлэх хугацааг богиносгон, иргэдэд учруулж буй хүндрэл, чирэгдлийг багасгах зорилгоор “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв”-ийг байгуулахаар шийдвэрлэсэн. Нийслэлийн гурван цэгт байгуулсан 2016 онд Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийг Дүнжингарав худалдааны төв, Мишээл Экспо төв, Драгон төвд байгуулсан. Тус нэг цэгийн үйлчилгээний төвд иргэдэд үйлчилгээ үзүүлдэг Улс, нийслэлийн харьяа 25 байгууллагын албан хаагчид 204 төрлийн үйлчилгээ үзүүлж байна. Үүний нэг нь Ус Сувгийн Удирдах Газар юм.

Зураг 53: НЦҮ-нд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2020 оныг харьцуулсан байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q16

НЦҮ-нд өгч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж түвшин нь өмнөх оны сэтгэл ханамжийн түвшнээс өссөн үзүүлэлттэй байна.

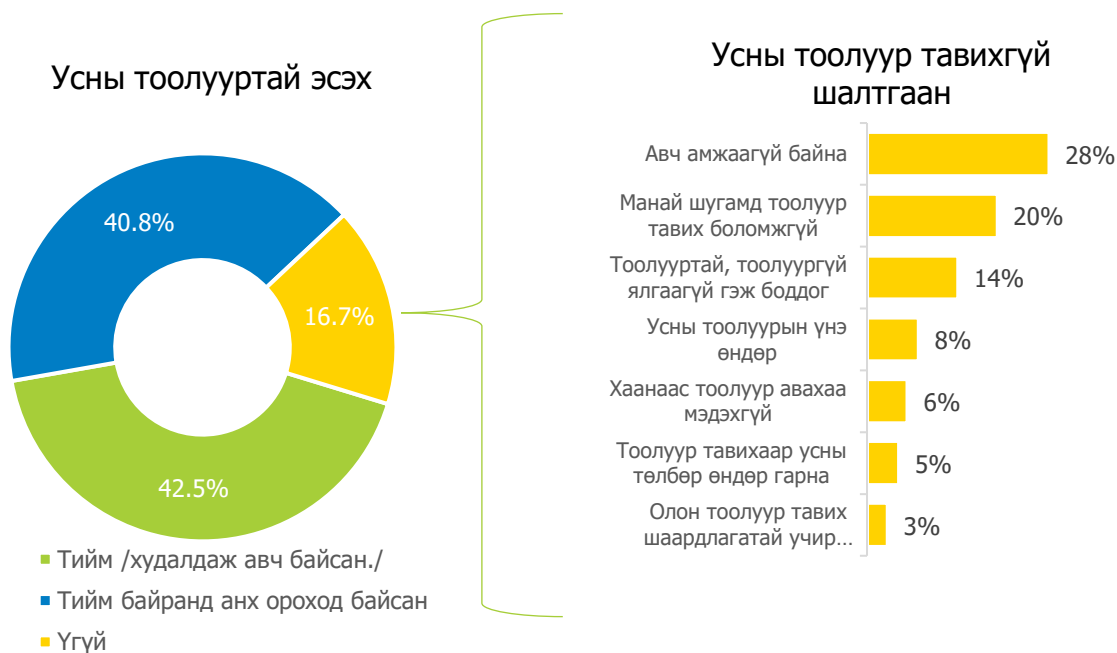
#### 4.5 УСНЫ ТООЛУУР

Хамгийн анхны хэмнэлтийг гэртээ усны тоолуур тавиулахаас эхлэх юм. Төвлөрсөн усан хангамжийн системд холбогдсон усны тоолуургүй өрхийн 1 хүний хоногийн усны хэрэглээг 230 литр хэмээн тооцдог. Харин усны тоолуур тавиулаад дундаж хэрэглээг тооцоход 1 хүний хэрэглээ дунджаар 80-82 литр байдаг байна.<sup>9</sup>

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 40.8 хувь нь тухайн өрхийн орон сууцанд ороход усны тоолуур байсан бол 42.5 хувь усны тоолуур худалдаж авч байсан байна. Харин нийт орон сууцанд оршин суугчдын 16.7 хувь нь усны тоолуур байдаггүй байна. Усны тоолууртай болох сонирхолгүй хэрэглэгчдийн гол шалтгаан нь тоолууртай тоолуургүй ялгаагүй адилхан зардал гарна, тоолууртай болсны дараа усны төлбөр илүү өндөр гарна, үнэтэй гэж үздэгээс болоод тоолууртай болохыг зорьдоггүй байна. Иймээс тоолуургүй орон сууцны хэрэглэгчдэд усны тоолуурын ач холбогдлын сурталчлан таниулах, мэдээлэл хүргэх шаардлагатай байна.

<sup>9</sup> <http://www.wsrc.mn/new/mn/about-water-meter>

Зураг 54: Усны тоолууртай эсэх болон усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц S19

Зураг 55: Усны тоолуур эвдрэхэд ханддаг байгууллага, хувиар



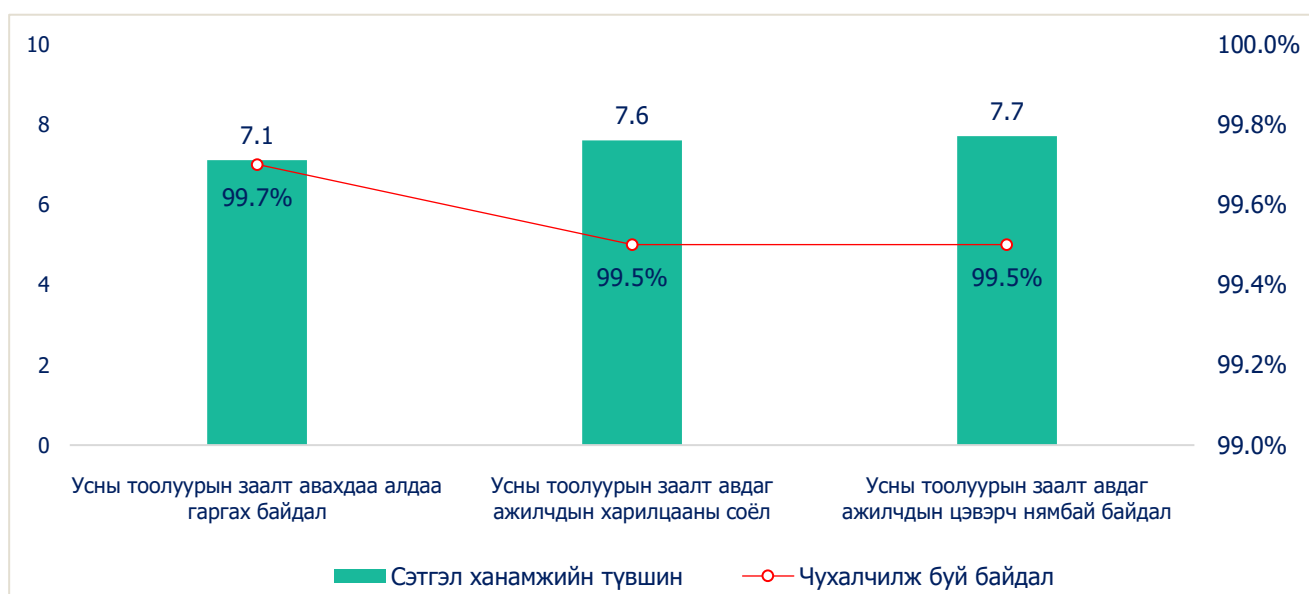
Орон сууцны хэрэглэгчдийн 48.1 хувьд нь усны тоолууртай холбоотой эвдрэл гэмтэл гарч байгаагүй байна. Харин усны тоолууртай холбоотой ямар нэгэн эвдрэл гэмтэл гарахад 11.3 хувь нь орон сууцны хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвд ханддаг бол 23.7 хувь нь орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газарт ханддаг гэжээ. Хувийн орон сууцны байгууллагад 7.3 хувь нь ханддаг байна. Ус сувгийн удирдах газарт усны тоолууртай эвдрэл гэмтэл гарахад 5.5 хувь нь ханддаг байна.

Усны тоолуур, тоолуурын заалтыг авах үйлчилгээнд орон сууцны хэрэглэгчид 7.5 буюу 75.0%-ийн сэтгэл ханамжтай байна. Өмнөх оны үзүүлэлтээс 0.4 хувиар сэтгэл ханамжийн түвшин өссөн байна. Тус үзүүлэлтийг үнэлэхдээ үндсэн 3 дэд үзүүлэлтийг сонгон үнэлүүлсэн. Үүнд:

- Усны тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал;
- Усны тоолуурын заалт авдаг ажиллагчдын харилцааны соёл;
- Усны тоолуурын заалт авдаг ажиллагчдын цэвэрч нямбай;

Усны тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд усны тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдлыг хамгийн их чухалчилж байна. Гэхдээ уг үзүүлэлт дээр 7.1 буюу хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

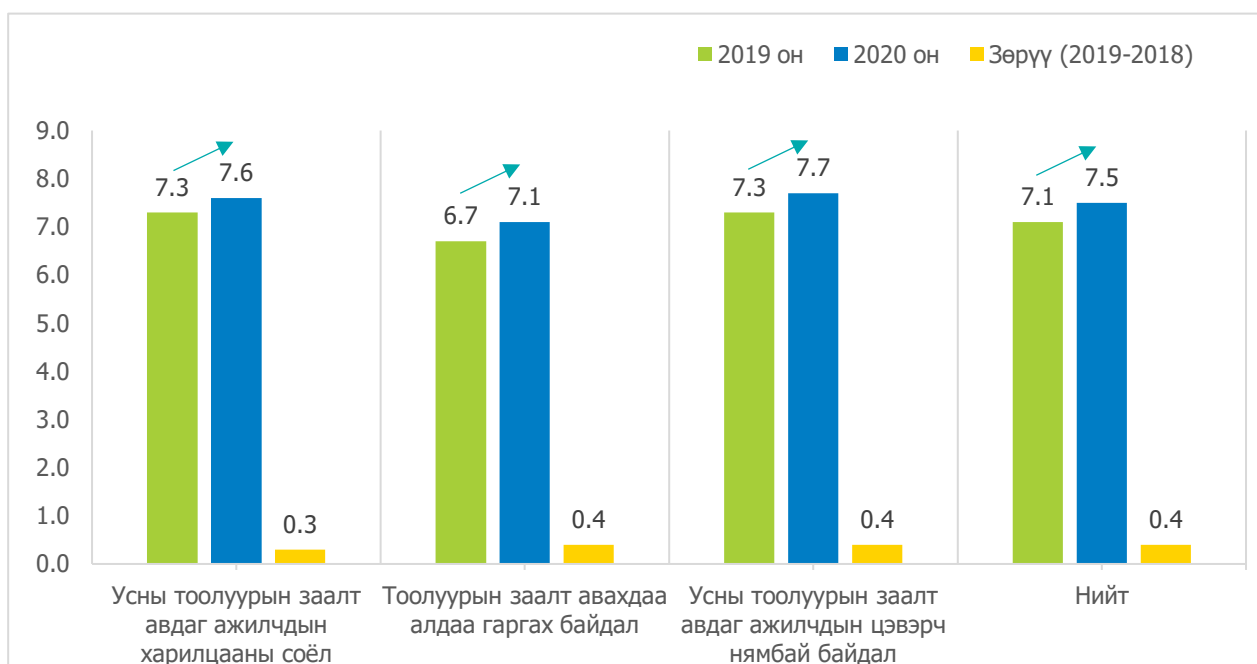
**Зураг 56: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал**



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q25



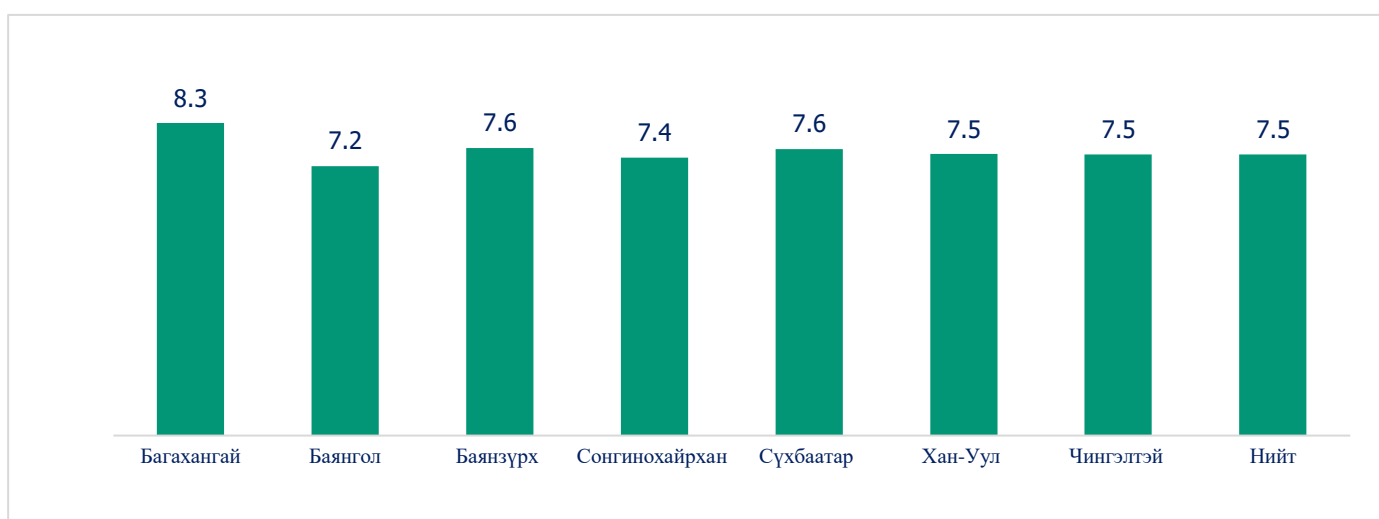
Зураг 57: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, 2019-2020 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q25

Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны тоолууртай холбоотой үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн түвшин өмнөх оны мөн үеэс 0.4 нэгжээр өсжээ. Дэд үзүүлэлтээр нь харвал усны тоолуурын заалт авдаг ажиллагчдын харилцааны соёл хэрэглэгчийн өгч буй сэтгэл ханамжийн түвшин 0.3 нэгжээр өссөн байна. Тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал, усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны цэвэрч нямбай байдал зэрэг үзүүлэлтүүд нь тус бүр 0.4 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 58: Усны тоолуур, тоолуурын заалтын үзүүлэлтэд өгч буй орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц S20

Усны тоолуур, тоолуурын заалтад хамгийн их сэтгэл ханамжтай байгаа дүүрэг нь Багахангай дүүрэг байна харин хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байгаа дүүрэг нь Баянгол дүүрэг байна.

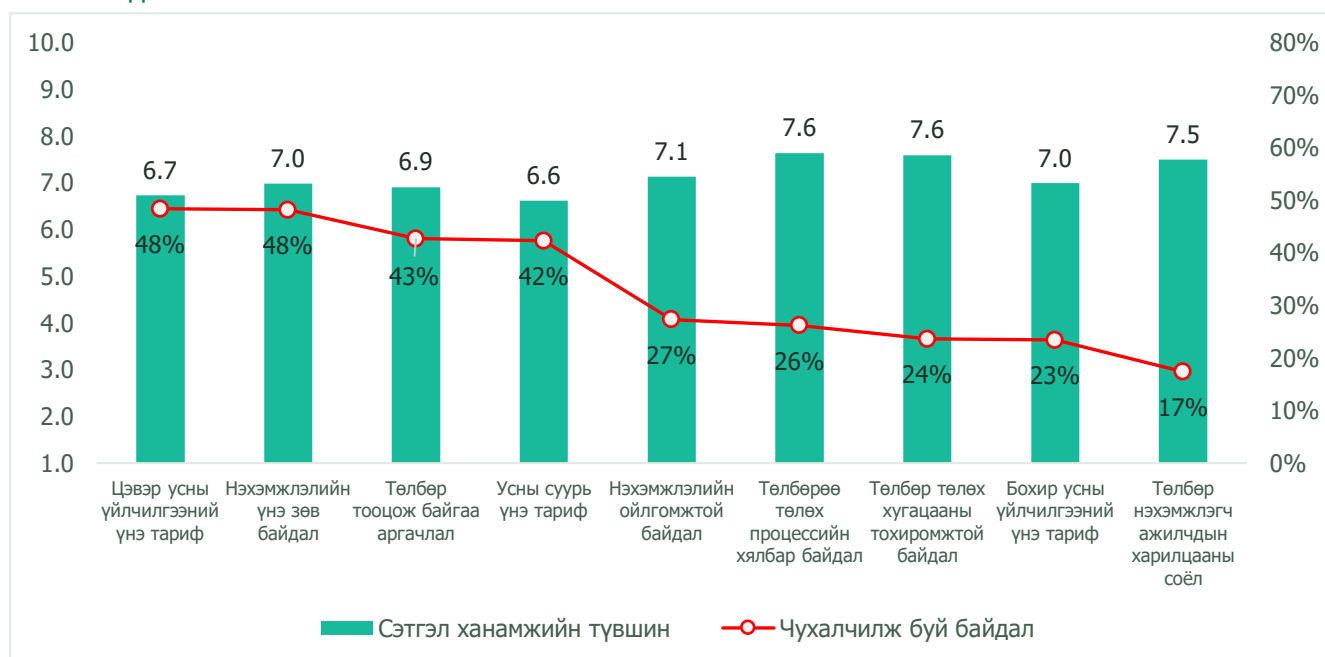
## 4.6 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛ

Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой асуудлуудад хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлохдоо дараах 9 дэд үзүүлэлтийг ашиглав. Үүнд:

1. Цэвэр усны үйлчилгээний үнэ тариф;
2. Төлбөр тооцож байгаа аргачлал;
3. Усны суурь үнэ;
4. Нэхэмжлэлийн үнэн зөв байдал;
5. Нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал;
6. Төлбөр төлөх процессын хялбар байдал;
7. Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал;
8. Төлбөр нэхэмжлэгч ажиллагчдын харилцааны соёл;
9. Бохир усны үйлчилгээний үнэ;

Усны тоолууртай орон сууцны хэрэглэгчдийн 71.5% буюу 5 хүн тутмын 3 нь тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаг байна. Үлдсэн хэрэглэгч буюу 28.5 хувь нь усны тоолуурын заалтад төдийлөн санаа тавиад байдаггүй бөгөөд тэдний 51.8% нь заалтыг үнэн зөв авч байгаа гэдэгт итгэдэг бол 9.9% нь хянах шаардлагагүй гэж үздэг ажээ.<sup>10</sup> Судалгаанд хамрагдсан усны тоолууртай орон сууцны хэрэглэгчид нь нэхэмжлэлийн үнэн зөв байдал, болон цэвэр усны үйлчилгээний үнэ тариф, төлбөр тооцож байгаа аргачлал, усны суурь үнэ тариф гэсэн үзүүлэлтүүдийг чухалчлан авч үздэг байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд усны суурь үнэ тарифт хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

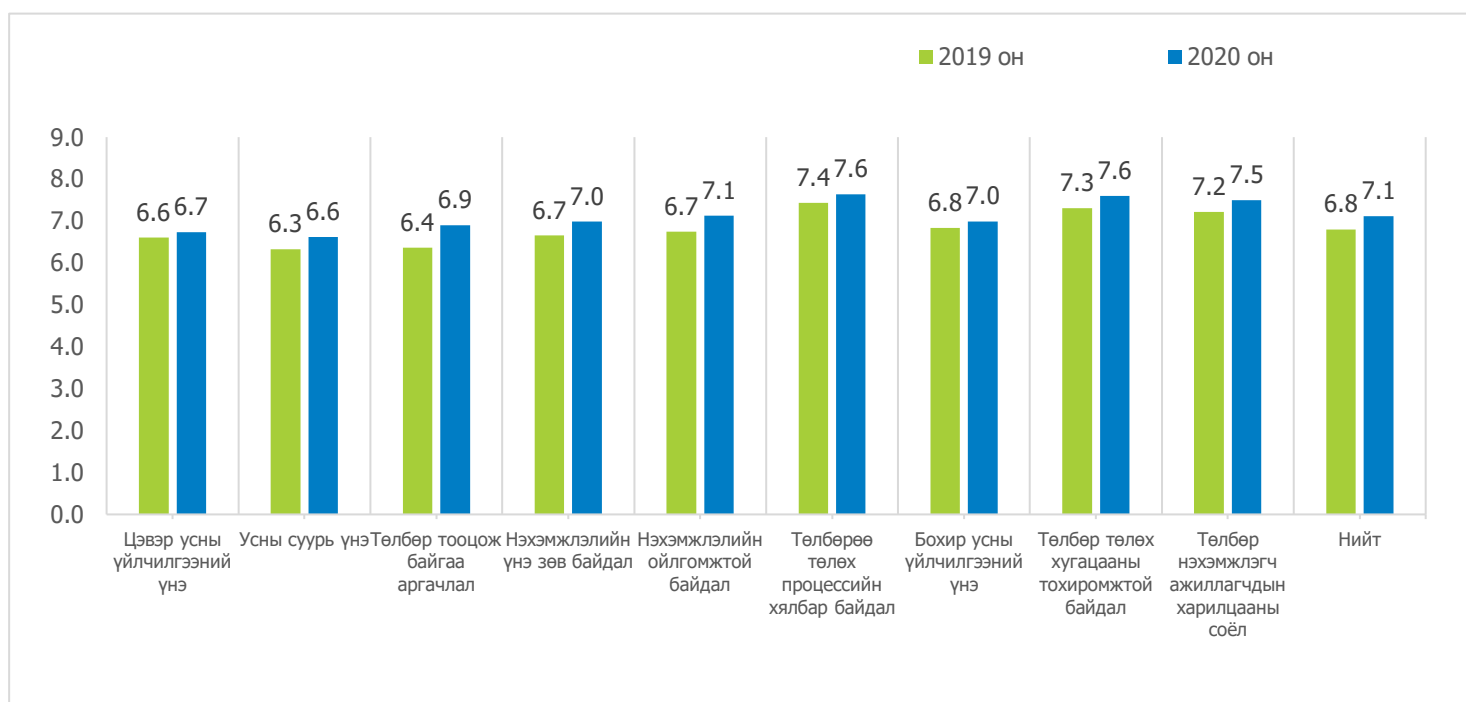
Зураг 59: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, чухалчлах байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q29

<sup>10</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q29

Зураг 60: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2020 оны байдлаар

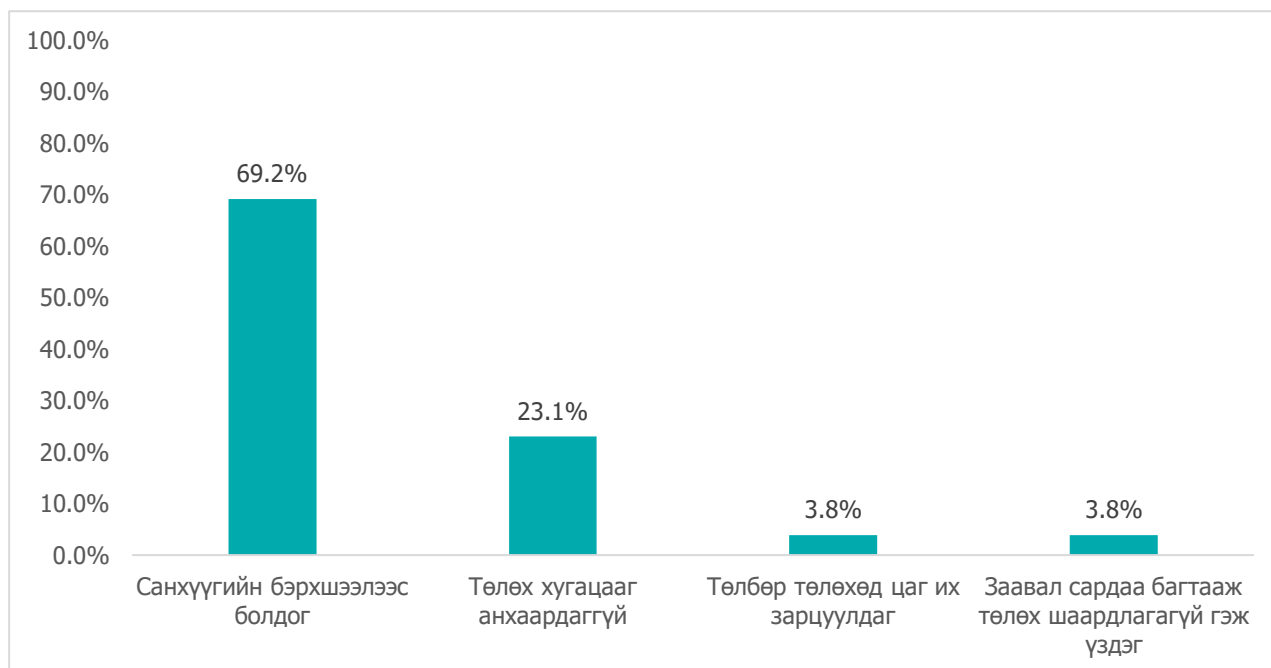


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q29

Орон сууцны хэрэглэгчид төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой үзүүлэлт дээр 2020 онд сэтгэл ханамж өссөн байна.

Нийт судалгаанд оролцогчдын 95.6 хувь нь усны төлбөрөө цаг хугацаанд нь төлдөг гэсэн бол үлдсэн 4.4 хувь нь хугацаандаа төлж хэвшээгүй гэж хариулсан ба шалтгааныг нь тодруулахад талаас их хувь нь буюу 69.2 хувь нь санхүүгийн бэрхшээлээс болдог гэжээ. 23.1 хувь нь төлөх хугацааг анхаардаггүй, 3.8 хувь нь төлбөр төлөхөд их цаг зарцуулдаг, 3.8 хувь нь заавал тухайн сардаа багтааж төлөх шаардлагагүй гэж үздэг гэсэн байна. Нэхэмжилсэн төлбөрийн дүн ойлгомжгүй байдаг гэж хариулсан хүн байгаагүй юм.

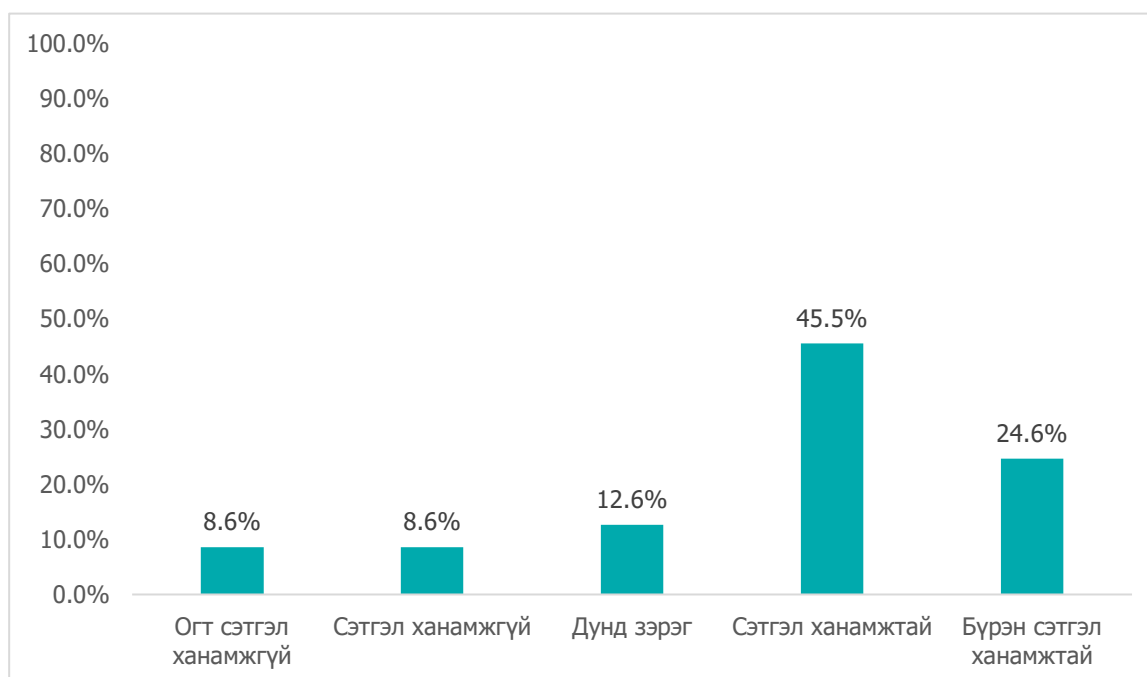
*Зураг 61: Усны төлбөрөө яагаад хугацаандаа төлдөггүй шалтгаан*



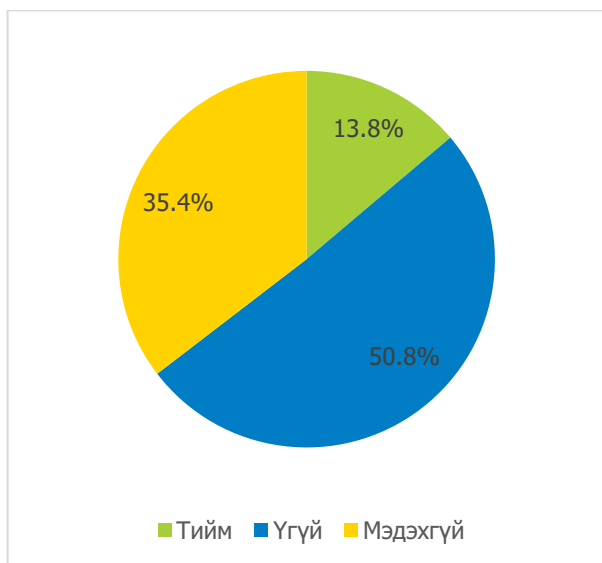
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, орон сууц Q31

Усны үйлчилгээний төлбөрийн дүн, төлөх хугацаа, төлбөр төлөх дансны дугаарыг гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессежээр илгээдэг үйлчилгээнд судалгаанд оролцогчдын 45.5 хувь нь сэтгэл ханамжтай, 24.6 хувь нь бүрэн сэтгэл ханамжтай байгаа нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгааг харуулж байна.

*Зураг 62: Усны үйлчилгээний төлбөрийн дүн, төлөх хугацаа, төлбөр төлөх дансны дугаарыг таны гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессежээр илгээх үйлчилгээний сэтгэл ханамж*

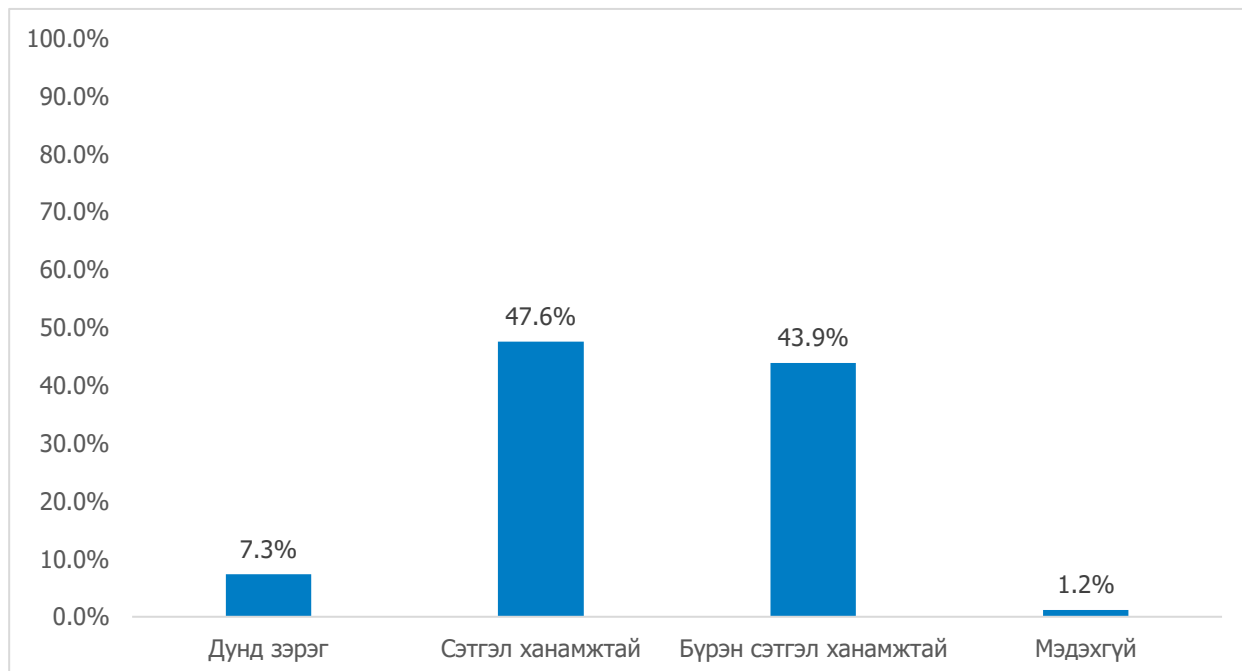


Зураг 63: Та усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээг мэддэг байдал



Усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой код илгээж авдаг үйлчилгээг нийт судалгаанд оролцогчдын 35.4 хувь нь ашигладаг бол 13.8 хувь нь ашигладаггүй үлдсэн 50.8 хувь буюу тал хувь нь уг үйлчилгээг мэддэггүй байна. Уг үйлчилгээг сурталчлан таниулах хэрэгтэй байгаа нь харагдаж байна.

Зураг 64: Усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээний сэтгэл ханамж



Усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой код илгээж авдаг үйлчилгээг ашигладаг иргэдээс сэтгэл ханамжийн түвшнийг асуухад талаас дээш хувь нь буюу 91.5 хувь нь бүрэн сэтгэл ханамжтай болон сэтгэл ханамжтай гэж хариулжээ.

## 4.7 УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ, ХАНДЛАГА

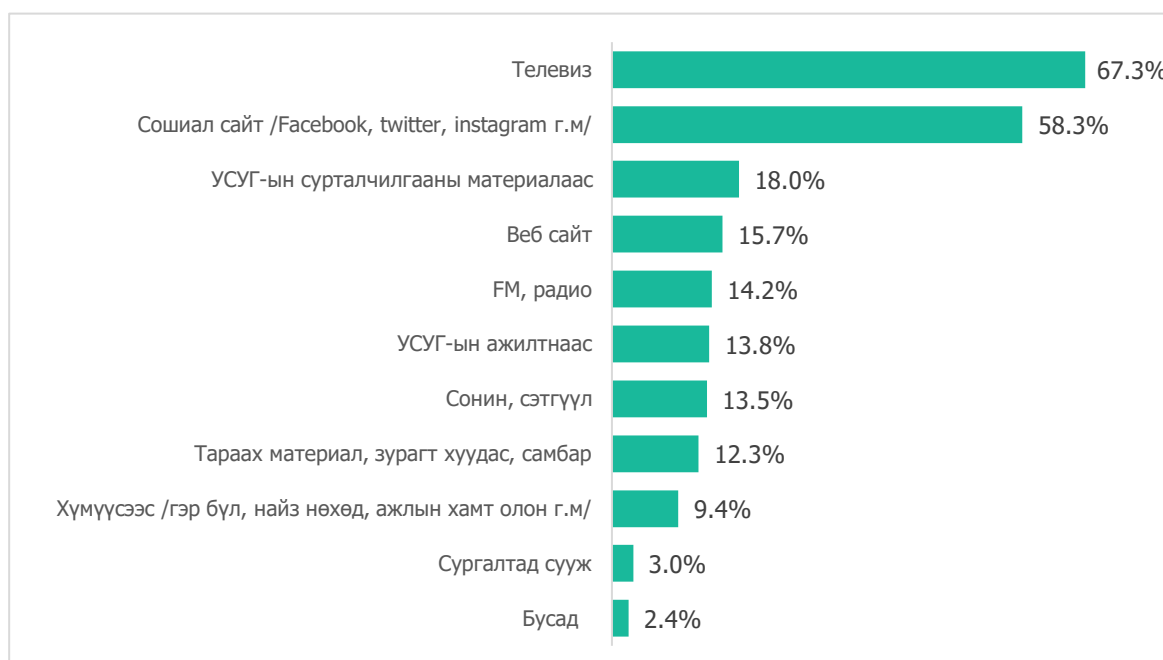
Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 99.2 хувь нь Бид ирээдүйгээ хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй гэж үзэж байгаа хэдий ч, эдгээр хүмүүсийн талаас илүү буюу 63.4% нь мөнгөө төлж байгаа учир усаа хэмнэх эсэх нь бидний асуудал, усны үнэ нэмэгдсэн ч хэрэглээгээ бууруулахгүй гэж 59.0 хувь нь үзэж байна. Орон сууцны иргэд өдөрт 160 орчим литр ус хэрэглэдэг <sup>11</sup>талаар судалгаа гарсан байдаг ба энэ нь гэр хорооллын иргэдтэй харьцуулахад 13-16 дахин өндөр байгаа юм. Тиймээс орон сууцны иргэдэд усаа хэрхэн хэмнэх, усаа хэмнэхийн ач холбогдлыг илүүтэйгээр сурталчлан таниулах хэрэгтэй байна.

Зураг 65: Усны хэрэглээний хэлбэрүүдтэй санал нийлж буй байдал, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, орон сууц Q35

*Зураг 66: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг авдаг мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, орон сууц Q36

Усны зөв хэрэглээ, усны хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд телевиз сошиал сайтаас хамгийн ихээр авдаг байна. Сошиал сайтаас орон сууцны иргэдийн 58.3 хувь нь мэдээлэл авч байна. Жил ирэх тусам сошиал сайтаас мэдээлэл авдаг хэрэглэгчдийн хувь ихсэж байна.

*Зураг 67: Ус цэвэршүүлэх төхөөрөмжийн талаарх ойлголт*



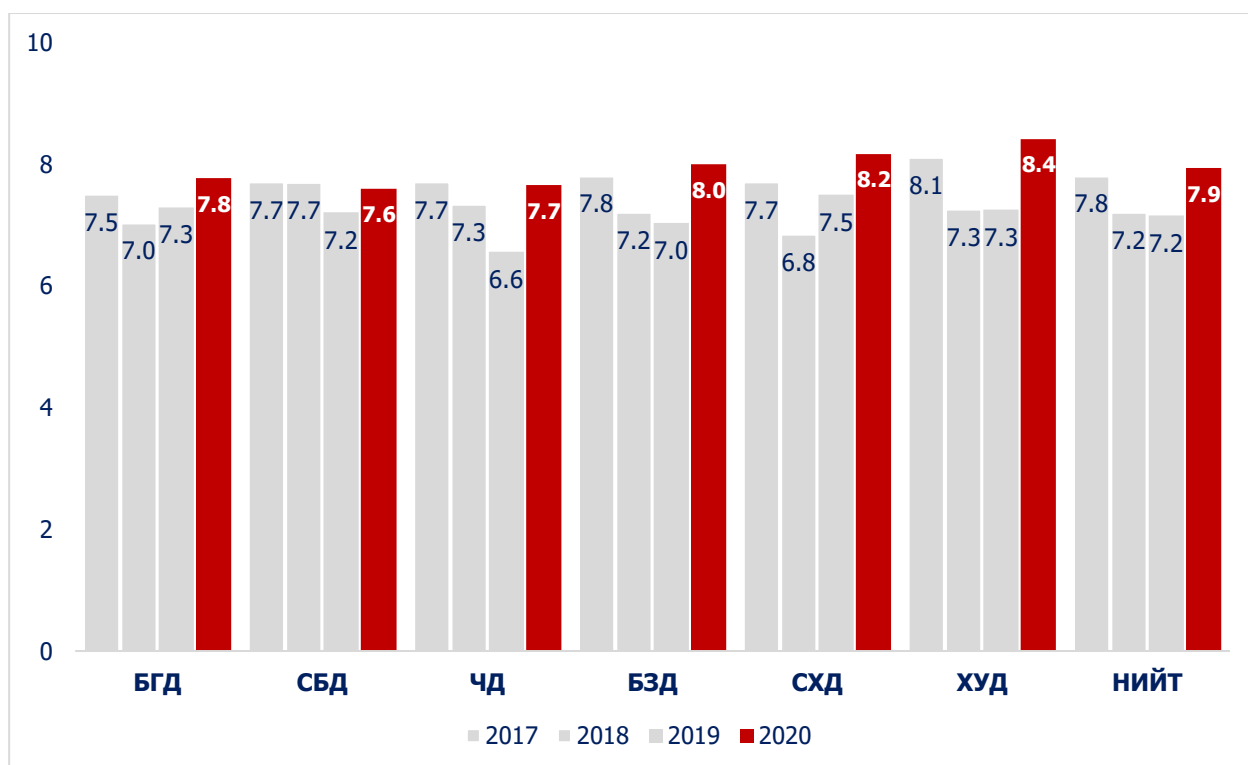
Орон сууцны өрхөөс ус цэвэршүүлэгч төхөөрөмжийн талаар ямар бодолтой байдгийг тодруулахад судалгаанд оролцсон нийт иргэдийн 81.1 хувь крантнаас гарч буй усыг шууд уухад тохиромжгүй тул ус цэвэршүүлэгчийг заавал суурилуулах хэрэгтэй гэж үзэж байгаа бол 16.9 хувь нь ус цэвэршүүлэх төхөөрөмжийг заавал суурилуулах хэрэггүй гэжээ. Мөн орон сууцаар явж усны чанар шалгадаг компанийн усны чанар шалгаж буй байдалд итгэдэг үү? Гэж асуухад 65.6 хувь нь итгэдэггүй гэж хариулсан байна.

## 5. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### 5.1 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар аж ахуйн нэгж, байгууллагуудын хувьд сэтгэл ханамжийн түвшин 2020 онд 7.9 нэгж үзүүлэлттэй гарсан. Өмнөх жилийн үр дүнтэй харьцуулахад өссөн үзүүлэлттэй байна. Хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай дүүрэг бол ХУД 8.0 нэгж, хамгийн бага сэтгэл ханамжтай дүүрэг бол СБД 7.6 нэгж гэж гарсан хэдий ч өмнөх жилийн үзүүлэлтээс 0.4 нэгжээр өссөн ба уг үзүүлэлт нь СБД-ийн ААН байгууллагын хэрэглэгчид дунджаас дээш сэтгэл ханамжтай байгааг харуулж байна.

*Зураг 68: ААНБ –ын сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2016-2020 оны байдлаар*

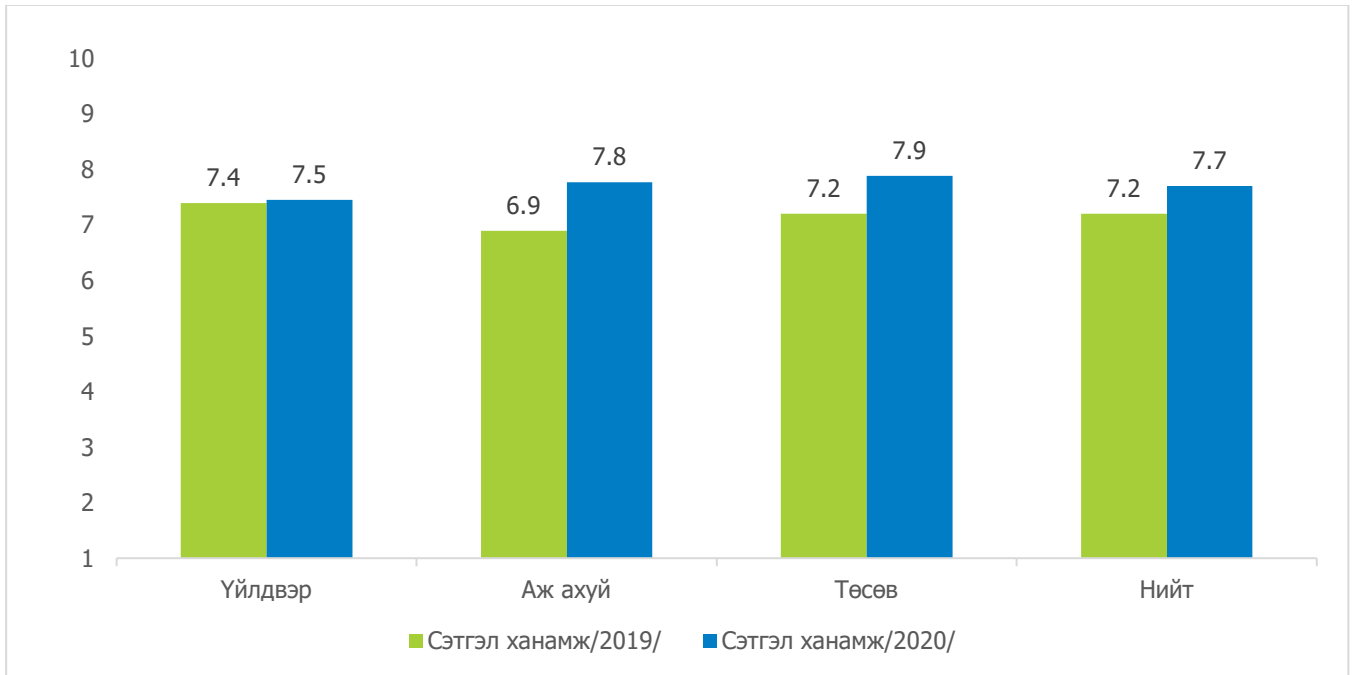


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, 2020 он, ААНБ, Q9

ААНБ –ын сэтгэл ханамжийн түвшнийг салбар байгууллагаар харвал хамгийн өндөр нь **төсвийн байгууллага 7.9 нэгж**, хамгийн бага сэтгэл ханамжтай салбар нь **үйлдвэр 7.5 нэгжийн** сэтгэл ханамжтай байна.



Зураг 69: ААНБ-ын сэтгэл ханамж, салбарын төрлөөр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q6/Q2

## 5.2 УСНЫ ХЭМНЭЛТТЭЙ ХЭРЭГЛЭЭ, СУРТАЛЧИЛГААНЫ МЭДЭЭЛЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын УСУГ –аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд 6.8 буюу 68 хувийн сэтгэл ханамжтай байна. Уг үзүүлэлт дээрх сэтгэл ханамж өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад 0.7 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 70: Усны хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээллийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q10

УСУГ-аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах ААНБ –ын сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал ЧД хамгийн өндөр буюу 7.2 нэгж, хамгийн бага нь БЗД 5.9 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна.

*Зураг 71: ААНБ –ын УСУГ –аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q10

### **5.3 АЖИЛЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

Тус байгууллагын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамжийн түвшин 8.2 нэгж болж өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад 1 нэгжээр сэтгэл ханамж өсжээ.

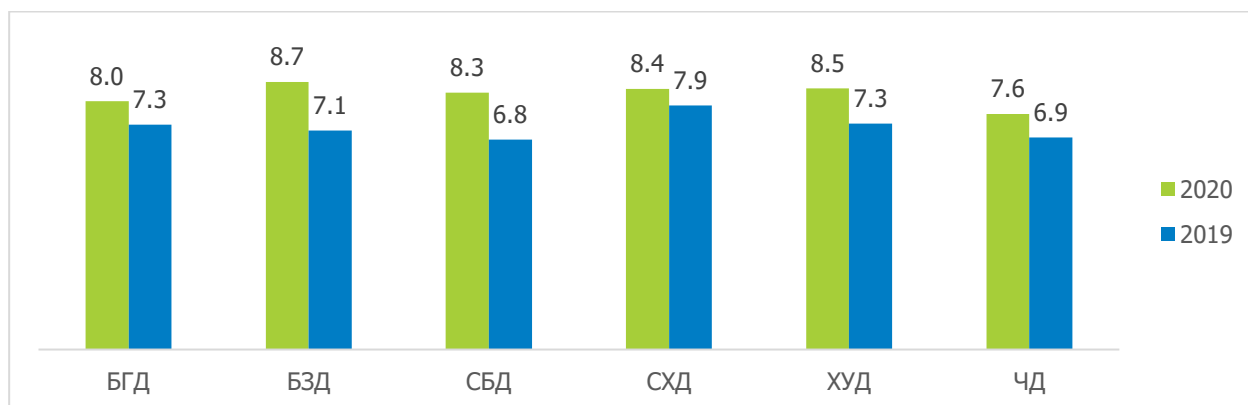
*Зураг 72: ААНБ –ын УСУГ –ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q11

УСУГ –ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал хамгийн өндөр нь Сонгино хайрхан дүүрэг өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад хамгийн өндөр өсөлтийг үзүүлсэн буюу 7.9 нэгж сэтгэл ханамжтай байна.

*Зураг 73: ААНБ –ын УСУГ –ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q11

## 5.4 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАР СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН

УСУГ-ын үндсэн үйлчилгээ нь Улаанбаатар хотыг гэр хороолол, орон сууцны өрх болон байгууллага, ААН-үүдийг цэвэр усаар хангах, бохир усыг татан зайлуулах үйл ажиллагаа явуулдаг. УСУГ-ын байгууллагын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн түвшнийг тооцохын тулд дотор нь 8 дэд үзүүлэлт болгон задалж тус бүрд нь сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлж асуусан юм. Усны чанартай холбоотой хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ тодорхойлохдоо:

- Зэвтэй ус гарах;
- Усны амт;
- Усны өнгө;
- Хүйтэн усны тасалдалт;
- Халуун усны тасалдалт;
- Усны эрүүл ахуйн байдал;
- Усны хангамж, хүрэлцээ;
- Ус тунадастай байх зэрэг 8 үзүүлэлтээр сэтгэл ханамжийн түвшнийг үнэлүүлж авсан.

## 5.5 УСНЫ ЧАНАРЫН ТАЛААРХ АСУУДАЛ

Бүтээгдэхүүний ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин 8.3 нэгж байна. Энэ нь өмнөх оны сэтгэл ханамжийн түвшнээс 1.5 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм. Энэ жилийн хувьд олон улсад тархаад буй корона вирусээс болж Хятад улс дахь бүх үйлдвэрүүд хаалгаа барьсан ба энэхүү үйл явдал нь манай Монгол улсын арьс ширний үйлдвэрүүдэд ихээхэн нөлөөлсөн ба 2020 оны судалгааны хувьд арьс ширний үйлдвэрүүдээс үйл ажиллагаа явуулж байгаа гэсэн хэд хэдэн үйлдвэрээс судалгааг авсан болно.

*Зураг 74: ААНБ –ын УСУГ –ын бүтээгдэхүүний сэтгэл ханамжийн түвшин*

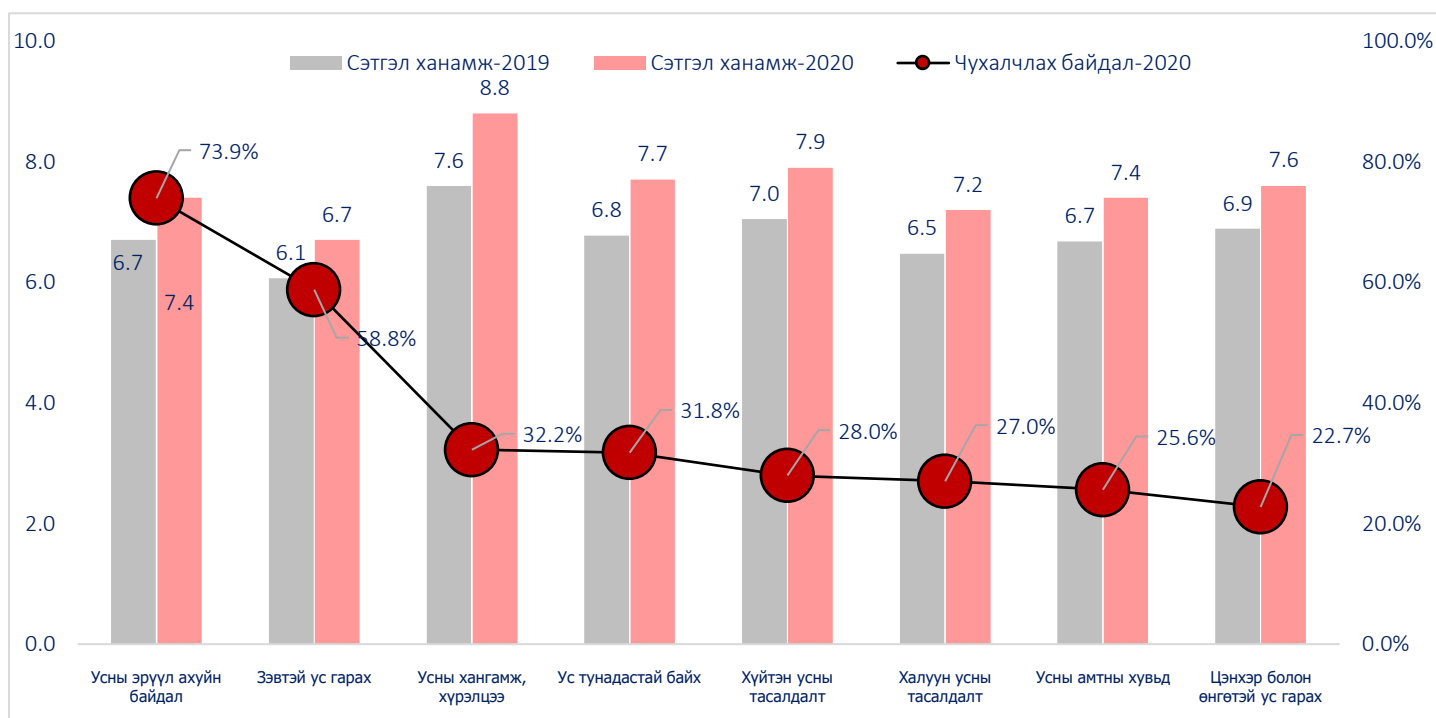


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q14

ААНБ –ийн хувьд УСУГ –ийн бүтээгдэхүүнүүдээс хамгийн их чухалчилж үздэг үзүүлэлт нь усны эрүүл ахуйн байдал, зэвтэй ус гарахгүй байх, зэрэг үзүүлэлтүүд байна. Гэтэл нөгөө талаас сэтгэл ханамжийг авч үзвэл эдгээр үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна. Зэвтэй ус гарахгүй байх гэсэн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн түвшин 6.7 нэгж байна.

ААНБ –ийн ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдэд сэтгэл ханамж өмнөх оноос өссөн байгаа нь дараах графикаас харагдаж байна. Байгууллага хэрэглэгчдийн хамгийн их чухалчилдаг топ 3 үзүүлэлт дээр өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад сэтгэл ханамж 0.6-0.9 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 75: "ААНБ –ийн бүтээгдэхүүний чанарт сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал"



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q14

ААНБ –ийн ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдийг дүүргээр задлан харвал зэвтэй ус гарах асуудал СБД–ийн байгууллагуудад хамгийн их тулгамдаж сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн бага байна. Усны амтны хувьд ЧД –ийн байгууллагын хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна. Өнгөтэй ус гарах үзүүлэлтэд ЧД –ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай, хүйтэн усны тасалдалт БЗД, ЧД –ийн хэрэглэгч нарт тулгамдаж байна. Халуун усны тасалдалтад ЧД –ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай, усны эрүүл ахуйн байдалд СБД –ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай, усны хангамж, хүрэлцээнд БГД –ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай, ус тунадастай байх гэсэн үзүүлэлтэд СБД, ЧД –ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

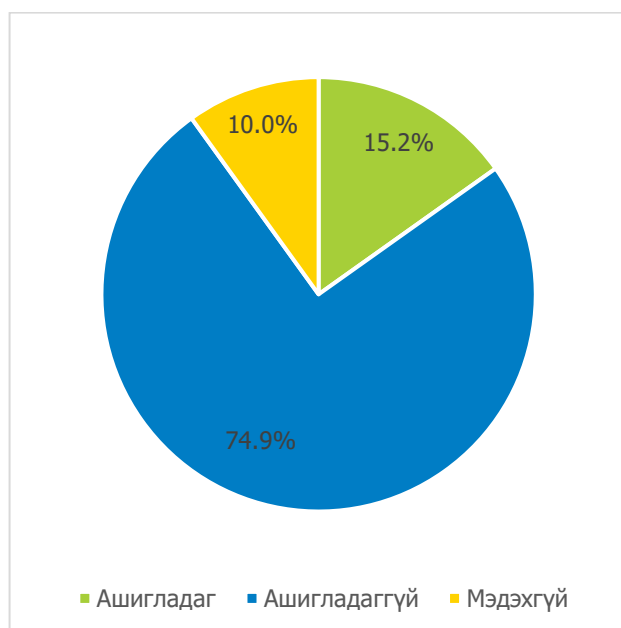
Нийт дундаж дүнгээр харвал СБД, ЧД–ийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна. СХД, БЗД –ийн хэрэглэгчид бусадтайгаа харьцуулахад харьцангуй өндөр сэтгэл ханамжтай байна.

*Хүснэгт 8: ААНБ –ийн ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдэд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр*

№	Үзүүлэлт	ААН төрлөөр			Дүүргээр						Дундаж
		Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	
1	Зэвтэй ус гарах	6.0	7.1	6.6	6.8	6.8	5.9	7.3	6.6	6.4	6.6
2	Усны амтны хувьд	7.2	7.5	7.3	7.7	7.6	6.9	7.5	7.6	6.8	7.3
3	Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах	7.1	7.8	7.9	7.5	8.4	7.5	7.9	7.5	7.3	7.6
4	Хүйтэн усны тасалдалт	7.5	8.3	7.8	8.0	7.0	8.1	8.4	8.3	7.5	7.9
5	Халуун усны тасалдалт	7.4	7.3	6.9	7.6	7.3	6.7	8.3	7.5	5.7	7.2
6	Усны эрүүл ахуйн байдал	7.5	7.4	7.4	7.5	7.6	7.0	7.7	7.3	7.2	7.4
7	Усны хангамж, хүрэлцээ	8.7	8.8	8.9	8.5	8.9	8.6	9.2	9.0	8.6	8.8
8	Ус тунадастай байх	7.6	7.8	7.6	7.7	8.5	6.9	8.2	7.9	6.9	7.7
		7.4	7.7	7.6	7.7	7.8	7.2	8.1	7.7	7.0	7.6

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q14

*Зураг 76: Усны нөөцлүүр ашигладаг эсэх*

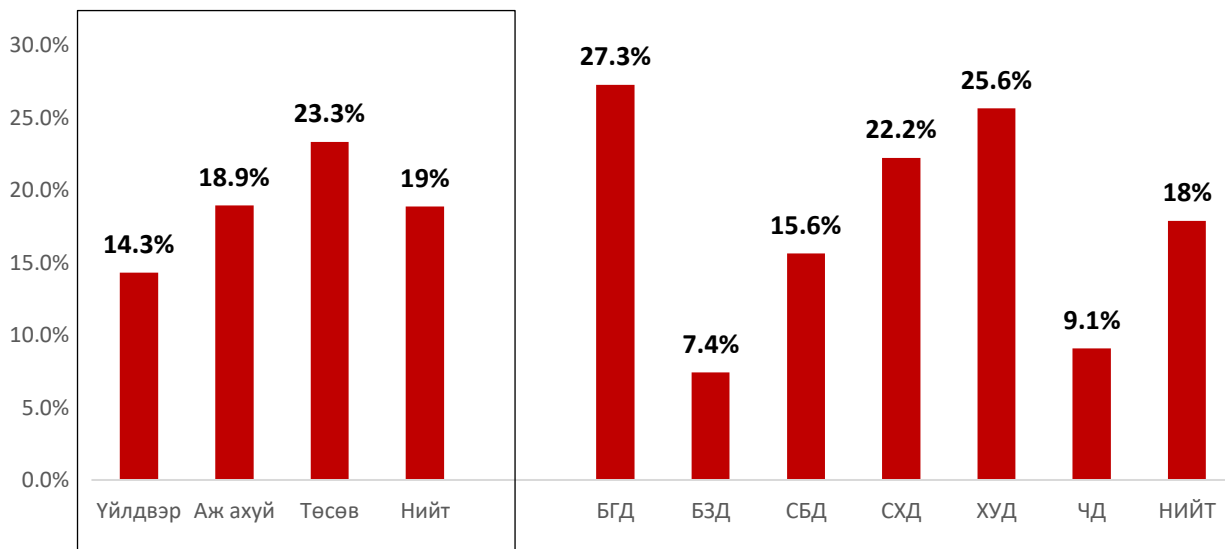


Судалгаанд оролцсон байгууллагуудаас ус нөөцлөх, даралт нэмэгдүүлэх зориулалт бүхий усны нөөцлүүр резервуар-ийг ашигладаг уу? Гэж асуухад 74.9 хувь нь ашигладаггүй, 10 хувь нь мэдэхгүй, үлдсэн 15.2 хувь нь ашигладаг гэж хариулсан. Резервуар-ийг ашигладаг гэж хариулсан байгууллагуудаас хэрхэн угааж халдваргүйжүүлдэг -ийг асуухад улиралд нэг удаа угааж халдваргүйжүүлдэг 40.6 хувь, хагас жилд нэг удаа 15.6 хувь, жилдээ нэг удаа 28.1 хувь, угааж халдваргүйжүүлэлт хийдэггүй гэсэн байгууллага 15.6 хувийг эзэлж байлаа. Өөрсдийн хүчээр угааж ариутгадаг бол энэ чиглэлээр тухайн байгууллагат тусгай зөвшөөрөл байгаа эсэхийг асуухад 46.9 хувь нь тусгай зөвшөөрөлтэй үлдсэн 53.1 хувь тусгай зөвшөөрөлгүй байгууллага байсан.

## 5.6 УС ТАСРАХ АСУУДАЛ

Байгууллагын ус тасрах асуудал нийт ААНБ –ийн 19 хувьд нь тулгардаг бөгөөд өнгөрсөн онтой харьцуулахад 3 хувиар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна. Ус тасрах байдлыг дүүргээр нь харвал ХУД ААНБ-д ус тасрах байдал хамгийн их тулгарч байгаа бол Баянзүрх дүүрэг бусад дүүрэгтэй харьцуулахад ус тасрах байдал хамгийн бага байна.

Зураг 77: ААНБ –ын ус тасрах байдал, /дүүргээр/ ААН-ээр/



ААНБ –ийн ус тасардаг цагийн хувьд авч үзвэл 10-16 цагийн хооронд хамгийн их буюу 77.5 хувь тасардаг гэж хариулжээ. 16-22 цагийн хооронд 10 хувь нь тасардаг гэж хариулсан байна. Үүнээс харахад ажлын цагийн үеэр ус тасрах байдал хамгийн их ажиглагдаж байна. Нөгөө талаас ажлын бус цагаар ажил дээр ус тасрахад мэдэхгүй өнгөрч байж болох талтай.

Зураг 78: ААНБ –ийн ус тасрах байдал, цагаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q18

## Зэвтэй ус гарах байдал

ААНБ –ийн хувьд зэвтэй ус гарах байдал 46 хувьтай байгаа бөгөөд өнгөрсөн онтой харьцуулахад зэвтэй ус гарах байдал 1 хувиар өсжээ.

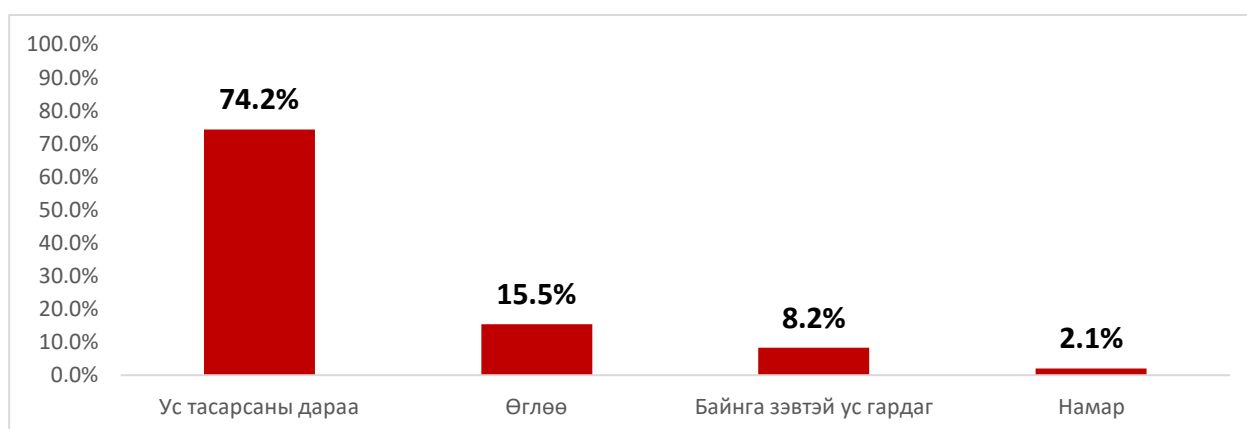
*Зураг 79: ААНБ –ийн зэвтэй ус гарах байдал*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q21

ААНБ –ын зэстэй ус гарах байдлыг хугацаагаар задлан харвал **ус тасарсны дараа** хамгийн их гардаг. Үүний дараа өглөө гардаг гэж хариулсан хувь өндөр байна. Улирлаар харвал **намар** арай илүү зэвтэй ус гардаг байна.

*Зураг 80: ААНБ –ын зэвтэй ус гарах байдал, хугацаагаар*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q13

## 5.7 УСНЫ АЛДАГДАЛ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –аас крант болон бочкины усны алдагдлын тухай тодруулахад 82.5 хувь нь ус алддаггүй, 12.8 хувь нь бага зэрэг, 4.3 хувь нь дунд зэрэг, 0.5 хувь нь маш их усны алдагдалтай байна.

*Зураг 81: ААНБ –ын крант болон бочкины ус алдагдах байдал*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q23

## 5.8 НЦҮ<sup>12</sup>-НИЙ ТАЛААР

Нэг цэгийн үйлчилгээний асуудлуудад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 5 үндсэн дэд үзүүлэлтээр тодорхойлов. Үүнд:

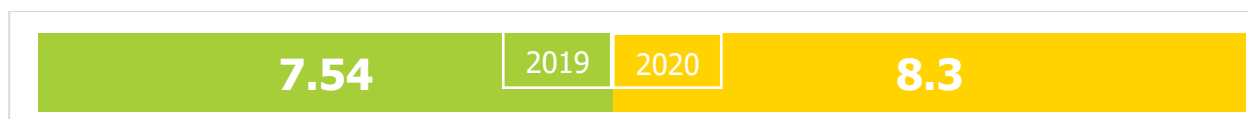
- НЦҮ-ний цэгийн дотоод орчин;
- НЦҮ-ний ажилтны харилцааны соёл;
- НЦҮ-ний ажилтны түргэн шуурхай байдал;
- НЦҮ-ний ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал;
- НЦҮ-ний дараалал гэсэн үндсэн 5 дэд үзүүлэлтүүдийг ашиглан үнэлэв.

ААНБ –ын НЦҮ –ний газраар үйлчлүүлж байсан хувь 14.7 хувьтай байна.<sup>13</sup> Энэ нь өмнөх оны мөн үеэс 2.7 хувиар өссөн дүн юм. <sup>14</sup>

### 5.8.1 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын НЦҮ –нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж 2019 онд 7.54 нэгж байсан бол 2020 онд 8.3 нэгж болж 0.76 нэгжээр өссөн байна.

*Зураг 82: ААНБ –ын НЦҮ –нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q16

НЦҮ-тэй холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох 5 үндсэн үзүүлэлтийн хамгийн чухал үзүүлэлт нь НЦҮ –ний ажилтны түргэн шуурхай байдал, ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал орж байна. Сэтгэл ханамжийг үзүүлэлт тус бүрээр задлан харахад хамгийн өндөр нь **ажилтны түргэн шуурхай байдал**, хамгийн бага нь **үйлчилгээний ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал** гэсэн үзүүлэлт орж байна.

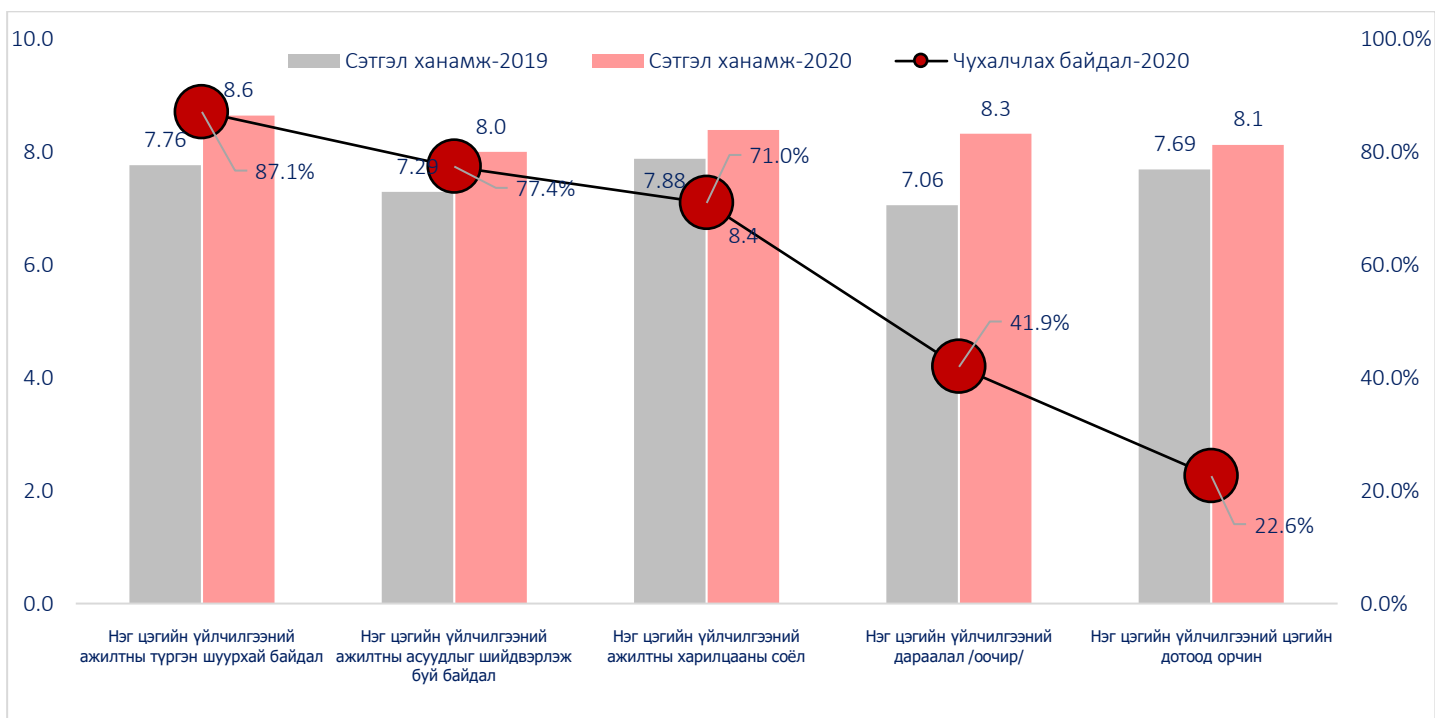
<sup>12</sup> НЦҮ –Нэг цэгийн үйлчилгээ

<sup>13</sup> Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, ААНБ, Q15

<sup>14</sup> Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2019, ААНБ, Z19.1



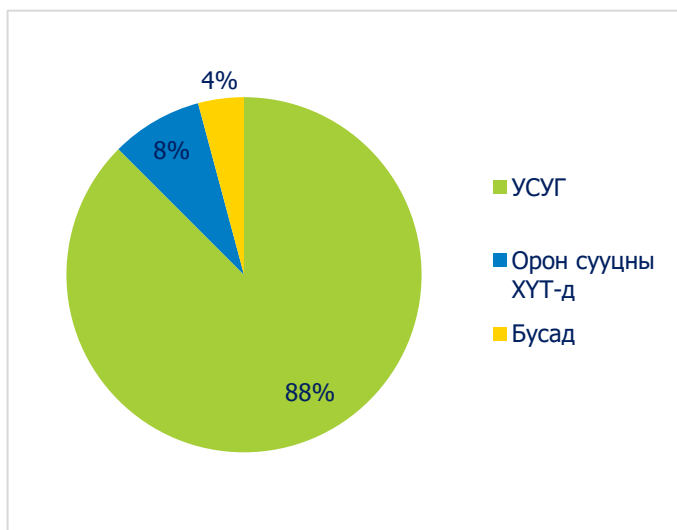
Зураг 83: ААНБ –ын НЦҮ-ний бүрдүүлэх үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q23

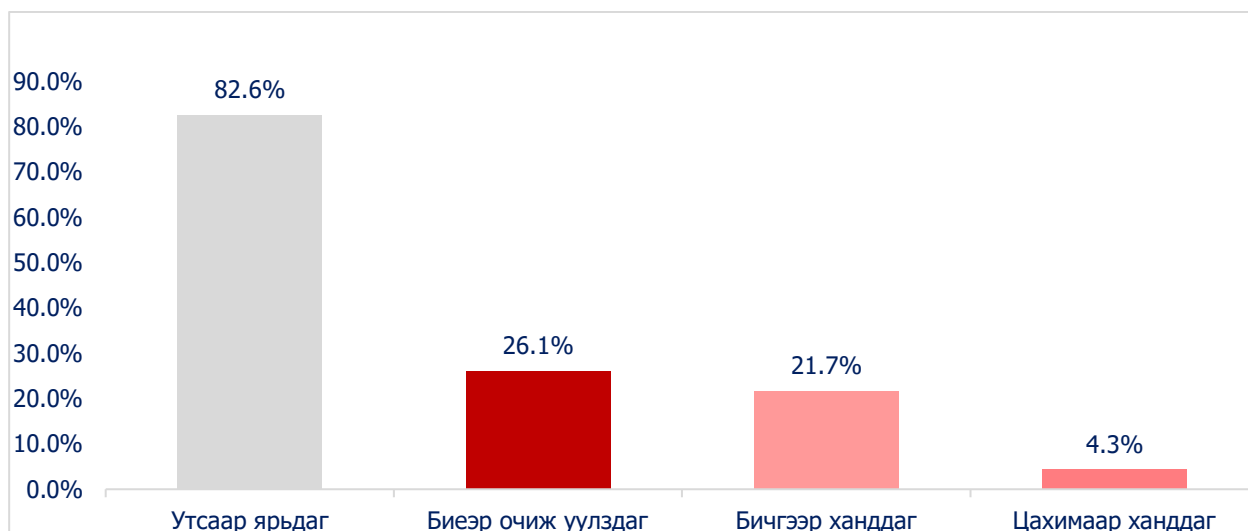
## 5.9 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ

Зураг 84: ААНБ –ын устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага



ААНБ –ийн 11.6 хувь нь санал гомдол гаргаж байсан гэж хариулсан бол 88.6 хувь нь санал, хүсэлт гомдол гаргах байгаагүй байна. Санал гомдол гаргаж байсан байгууллагуудаас устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг асуухад 87.5 хувь УСУГ гэж хариулсан байна.

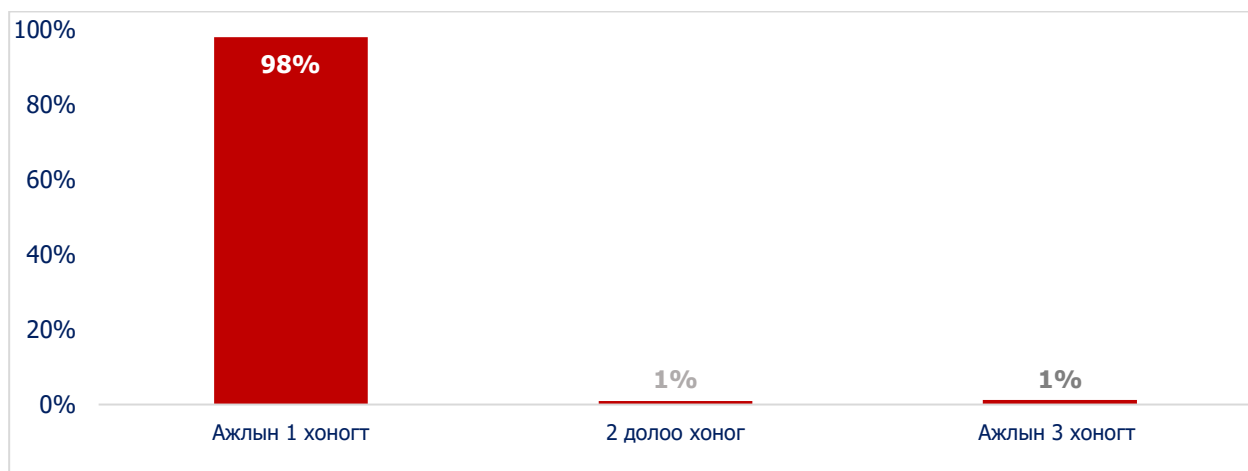
*Зураг 85: ААНБ –ын устай холбоотой санал гомдлоо хэлэхдээ ашигладаг хэрэгсэл*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q25

ААНБ-ийн 82.6 хувь нь санал гомдлоо илэрхийлэхдээ усаар ярьдаг байна. Цахимаар санал гомдлоо илэрхийдэг ААН нь 4.3 хувийг эзэлж байна.

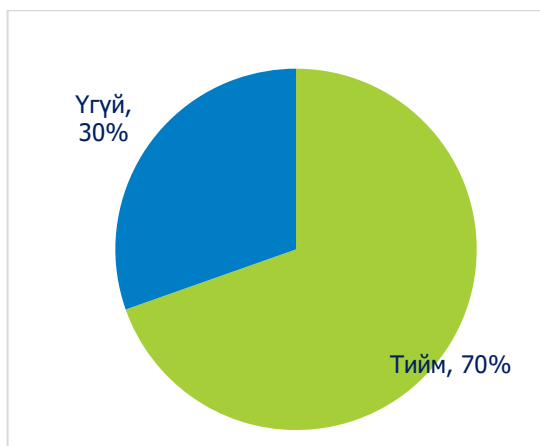
*Зураг 86: ААНБ –ын санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q19

ААНБ –ийн санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш ажлын 1 хоног шийдвэрлэх хувь хамгийн өндөр буюу 98 хувьтай байна. Санал хүсэлтийг огт барагдуулаагүй хувь 4.3 хувьтай байгаа бөгөөд өнгөрсөн жилийн 0.3 хувиар өсжээ.

*Зураг 87: ААНБ –ийн хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ эелдэг, ойлгомжтой тайлбарласан байдал*



ААНБ –ийн хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ 70 хувь нь эелдэг байдлаар, 30 хувь нь эелдэг бус байдлаар илэрхийлсэн байна.

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q20

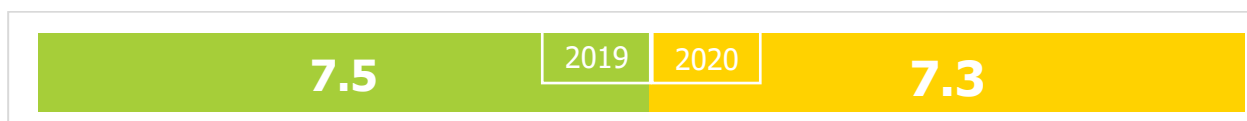
### **5.9.1 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН**

Хэрэглэгчийн санал хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой сэтгэл ханамжийн түвшин ямар байгааг 5 үндсэн дэд үзүүлэлтээр хэмжсэн:

- Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй байдлын түргэн шуурхай байдал;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар;
- Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал;
- Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилчдын харилцааны соёл;
- Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл гэсэн үндсэн 5 дэд үзүүлэлтээр сэтгэл ханамжийн түвшнийг үнэлүүлсэн.

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж 2020 онд 7.3 нэгж байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеэс 0.2 нэгжээр буурсан дүн юм.

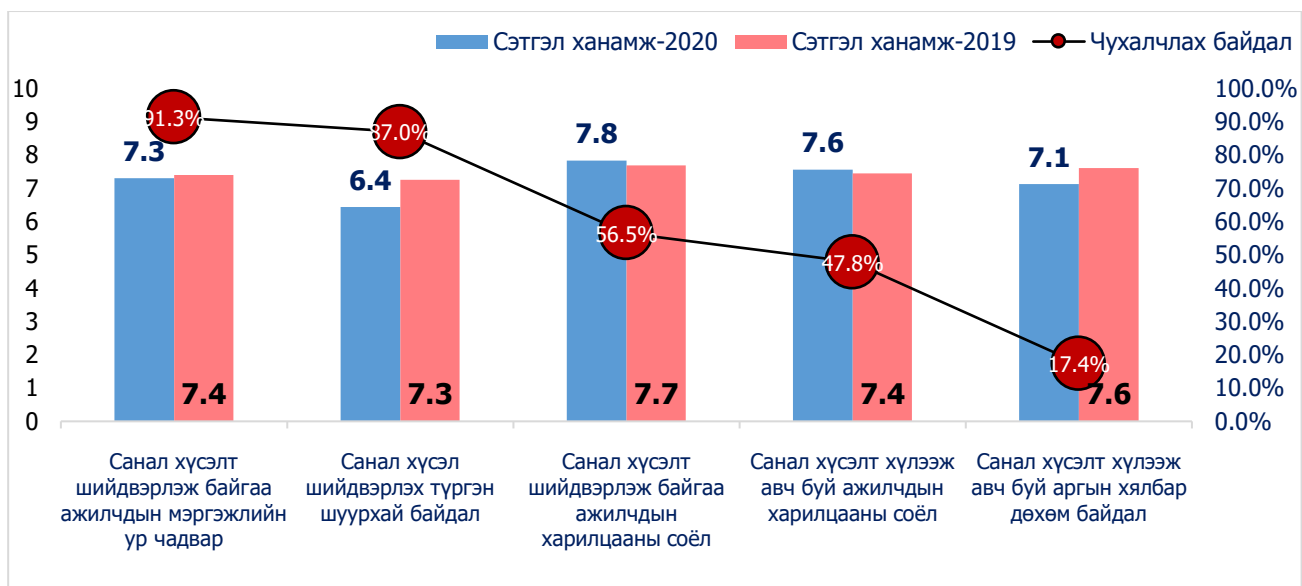
*Зураг 88: ААНБ –ийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q27

Санал хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох 5 үндсэн үзүүлэлтийн хамгийн чухал үзүүлэлт нь “ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар” түүний дараагаар “санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал”, зэрэг үзүүлэлт орж байна. Сэтгэл ханамжийн хувьд хамгийн өндөр үзүүлэлт нь “санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл”, хамгийн бага сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт нь “санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал” гэсэн үзүүлэлт байна.

Зураг 89: ААНБ –н санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийн талаарх сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q27

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ийн санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр задлан харвал СБД–ийн сэтгэл ханамжийн түвшин бусдаасаа харьцангуй доор үнэлгээтэй байна. Өнгөрсөн оны хувьд ХУД хамгийн сэтгэл ханамж муутай байсан бол энэ онд Хан-Уул дүүргийн сэтгэл ханамж бусдаасаа харьцангуй өндөр буюу 8.9 нэгж байна. ААН төрлөөр үр дүнг харахад төсвийн байгууллагуудын сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр буюу 7.9 нэгж харин эсрэгээрээ үйлдвэрийн сэтгэл ханамжийн түвшин 6.3 байна.

*Хүснэгт 9: ААНБ-ын санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, дүүргээр*

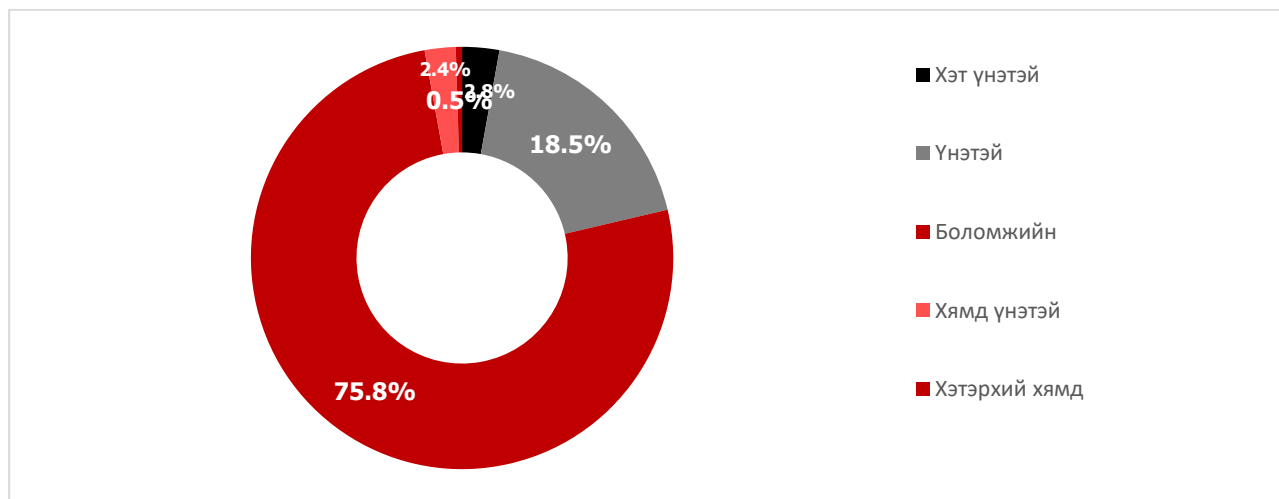
Үзүүлэлт	ААН төрөл			Дүүрэг						
	Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	Дундаж
Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	5.8	7.6	8.0	7.7	8.0	6.0	7.0	9.0	5.3	<b>7.2</b>
Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилтны харилцааны соёл	7.3	8.4	7.4	7.3	7.0	6.7	8.0	9.5	7.3	<b>7.7</b>
Санал хүсэлтийг түргэн шуурхай шийдвэрлэх байдал	5.5	6.4	7.2	6.0	6.0	6.0	5.0	8.5	6.7	<b>6.4</b>
Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн ур чадвар	6.0	7.2	8.4	7.3	8.0	6.3	6.0	9.0	7.3	<b>7.3</b>
Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны харилцааны соёл	6.8	8.0	8.6	7.7	8.0	7.7	8.0	8.5	7.3	<b>7.8</b>
<b>Дундаж</b>	<b>6.3</b>	<b>7.5</b>	<b>7.9</b>	<b>7.2</b>	<b>7.4</b>	<b>6.5</b>	<b>6.8</b>	<b>8.9</b>	<b>6.8</b>	<b>7.3</b>

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q27

### 5.10 УСНЫ ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –а ас усны тоолуурын үнийн талаар тодруулахад 75.8 хувь нь боломжийн, 18.5 хувь нь үнэтэй, 2.4 хувь нь хэт үнэтэй, 0.5 хувь нь хэтэрхий хямд гэж хариулжээ.

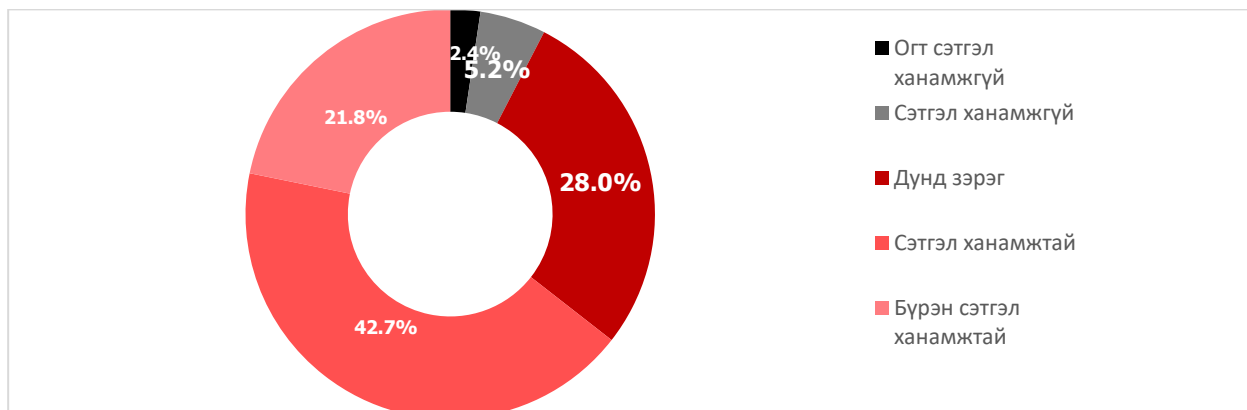
*Зураг 90: ААНБ –ын усны тоолуурын үнийн талаарх бодол*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q29

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын хэрэглэгчид усны тоолуурын заалт авч байгаа ажилтан сар бүр солигдож, тоолуурын заалт авах ажиллагаа нь циклээр хийгдэж байгаа талаар санал бодлоо дараах байдлаар илэрхийлжээ. ААНБ –ын хэрэглэгчдийн 42.7 хувь нь “сэтгэл ханамжтай” 21.8 хувь нь “бүрэн сэтгэл ханамжтай”, 28 хувь нь “дунд зэрэг”, 11 хувь нь “сэтгэл ханамжгүй”, 5 хувь нь “огт сэтгэл ханамжгүй” гэж тус тус хариулт өгчээ.

*Зураг 91: ААНБ –ын усны тоолуурын ажилтан солигдох, тоолуурын заалт авах ажил циклээр хийгдэж байгааг үзэх хандлага*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q30

### **Тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж**

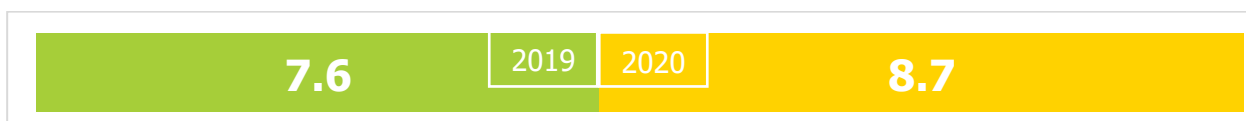
Тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой асуудлуудад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 4 үндсэн дэд үзүүлэлтээр тодорхойлохдоо:

- Усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын түргэн шуурхай байдал;
- Тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал;
- Тоолуурын заалт авдаг ажилчдын харилцааны соёл;
- Усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын цэвэрч нямбай байдал гэсэн үндсэн 4 дэд үзүүлэлтээр сэтгэл ханамжийн түвшнийг үнэлүүлсэн.

#### **5.10.1 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын усны тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж 2020 онд 8.7 нэгж байгаа ба өнгөрсөн оноос 1 нэгжээр өссөн байна.

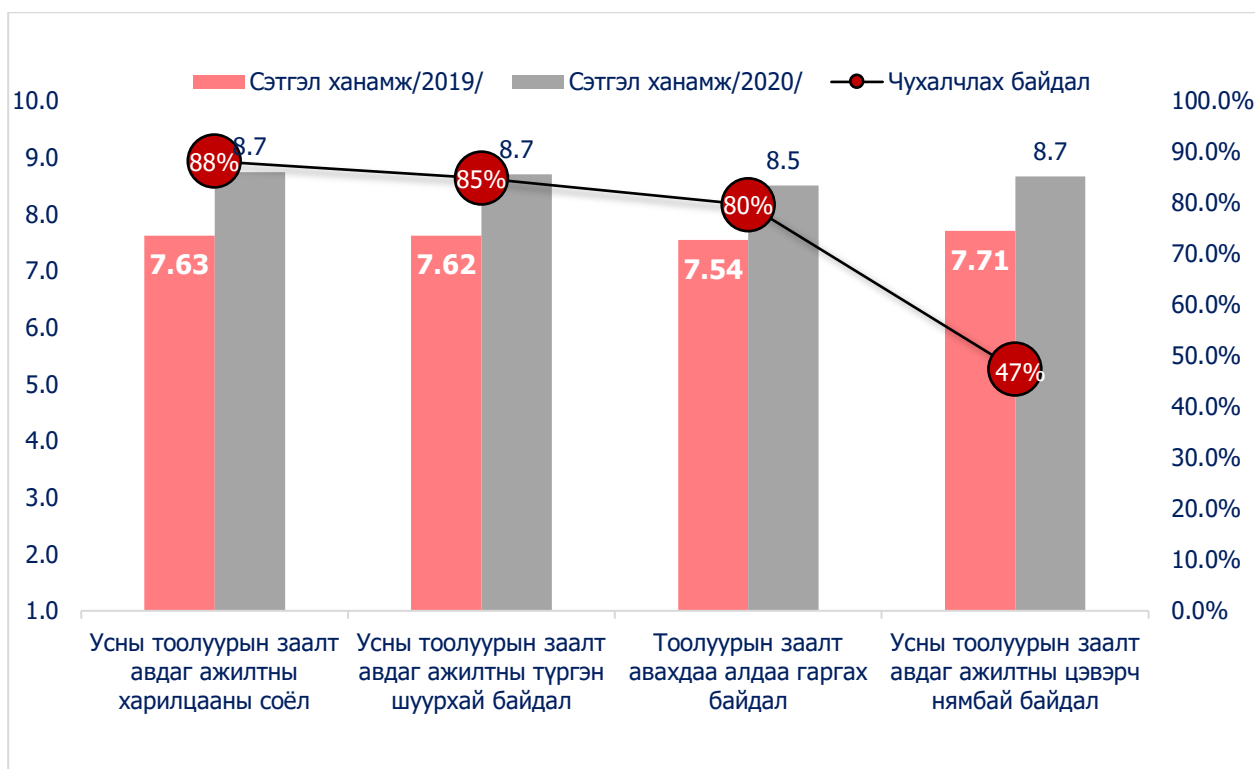
*Зураг 92: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q31

Санал хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн Тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох 4 үндсэн үзүүлэлтийн хамгийн чухал үзүүлэлт нь “Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны харилцааны соёл” гэж 88 хувь нь үзсэн байна. Харин үүний дараагаар “тоолуурын заалт авдаг ажилтны түргэн шуурхай байдал” гэж 85 хувь нь үзжээ.

Зураг 93: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамж, чухал байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q24

Тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой сэтгэл ханамжийг дүүргээр харьцуулсан үр дүнг дараах хүснэгтэд харууллаа. Эндээс дүгнэн хэлэхэд ЧД, БГД, СБД –ийн ААНБ –ын хэрэглэгчид тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой үзүүлэлтүүдэд хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна. Хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай дүүргээр ХУД, СХД, БЗД байна.

Хүснэгт 10: ААНБ –ын тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, дүүргээр

Үзүүлэлт	Үйлдвэр			Дүүрэг						
	Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	Дундаж
Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны түргэн шуурхай байдал	8.6	8.6	9.0	8.4	9.0	8.7	8.9	9.1	8.2	8.7
Тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал	8.4	8.4	8.8	8.3	8.8	8.3	8.9	9.1	7.6	8.5
Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны харилцааны соёл	8.6	8.7	8.9	8.5	9.0	8.6	9.0	9.3	7.9	8.7
Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны цэвэрч нямбай байдал	8.6	8.6	8.8	8.5	8.7	8.6	8.9	9.1	8.1	8.7
<b>Дундаж</b>	<b>8.6</b>	<b>8.6</b>	<b>8.9</b>	<b>8.5</b>	<b>8.9</b>	<b>8.5</b>	<b>8.9</b>	<b>9.1</b>	<b>8.0</b>	<b>8.7</b>

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q31

### 5.10.2 УСНЫ ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХАД ХЯНАЛТ ТАВЬДАГ БАЙДАЛ

Усны тоолуурын заалт авахад ААНБ –ын хэрэглэгчдийн 78.2 хувь нь хяналт тавьдаг байна. Үлдсэн 2.81 хувийн хэрэглэгчдийн хяналт тавьдаггүй гол шалтгаан нь *итгэдэг (54,3%), хянах шаардлагагүй гэж үздэг (39,1%), хамтарч тэмдэглэл хөтөлдөг (2,2%)* гэж хариулсан байна.

### 5.11 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛИЙН ТАЛААР

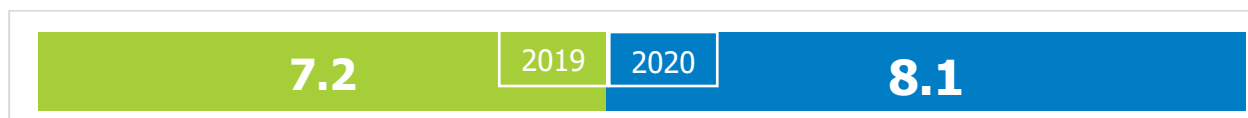
Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой асуудлуудад хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж ямар байгааг тодруулахын тулд:

- Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэ
- Татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үйлчилгээний үнэ
- Бохир усны зөөврийн үйлчилгээний үнэ
- Усны суурь үнэ
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал
- Төлбөр тооцож байгаа аргачлал
- Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал гэсэн 9 дэд үзүүлэлтүүдээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээг гүйцэтгэх болно.

#### Ерөнхий сэтгэл ханамж

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж 2020 онд 8.1 нэгж байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеэс 0.9 нэгжээр өссөн дүн юм.

*Зураг 94: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамж*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q27

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх дэд үзүүлэлтүүдээс хамгийн их чухалчилж буй үзүүлэлт нь *төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал (50%)*, дараагаар нь одоогийн мөрдөж буй цэвэр усны үнэ тариф байна. Сэтгэл ханамж хамгийн өндөр үзүүлэлт нь *төлбөрийн нэхэмжлэлийн илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал болон ойлгомжтой байдал байна. Харин усны суурь үнэ болон татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үнийн хувьд сэтгэл ханамж хамгийн багатай байна.*



Зураг 95: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q42

Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамжийг дүүргээр харьцуулсан үр дүнг дараах хүснэгтэд харууллаа. Үр дүнгээс харахад СБД, ЧД –ийн ААНБ –ын хэрэглэгчид төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж хамгийн бага байна. Мөн БГД –ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж бага байна. БЗД, СХД –ийн хэрэглэгчид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна.

Хүснэгт 11: ААНБ –ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал

Үзүүлэлт	Үйлдвэр			Дүүрэг						
	Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	Дундаж
Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэд	7.2	7.5	7.4	7.1	7.4	7.1	7.8	7.7	7.3	7.4
Татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үйлчилгээний үнэд	6.9	7.1	7.1	7.2	7.2	6.1	7.5	7.0	7.0	7.0
Бохир усны зөөврийн үйлчилгээний үнэд	7.7	7.4	7.2	7.8	8.7	6.2	8.1	7.1	6.8	7.5
Усны суурь үнийн талаар	7.5	7.4	7.4	7.0	7.2	7.7	7.9	7.3	7.3	7.4
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал	8.0	8.3	8.3	7.9	8.8	7.9	8.4	8.6	7.9	8.2
Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал	8.2	8.3	8.3	8.0	8.7	8.4	8.4	8.3	8.2	8.3
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал	8.1	8.4	8.6	8.2	8.7	8.2	8.7	8.6	7.8	8.3
Төлбөр тооцож байгаа аргачлал	7.6	7.9	8.0	7.5	8.7	7.3	8.3	7.8	7.7	7.9
Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал	8.0	8.3	8.0	8.0	8.8	8.1	8.5	7.6	7.9	8.1
<b>Дундаж</b>	<b>7.7</b>	<b>7.8</b>	<b>7.8</b>	<b>7.6</b>	<b>8.2</b>	<b>7.5</b>	<b>8.2</b>	<b>7.8</b>	<b>7.5</b>	<b>7.8</b>

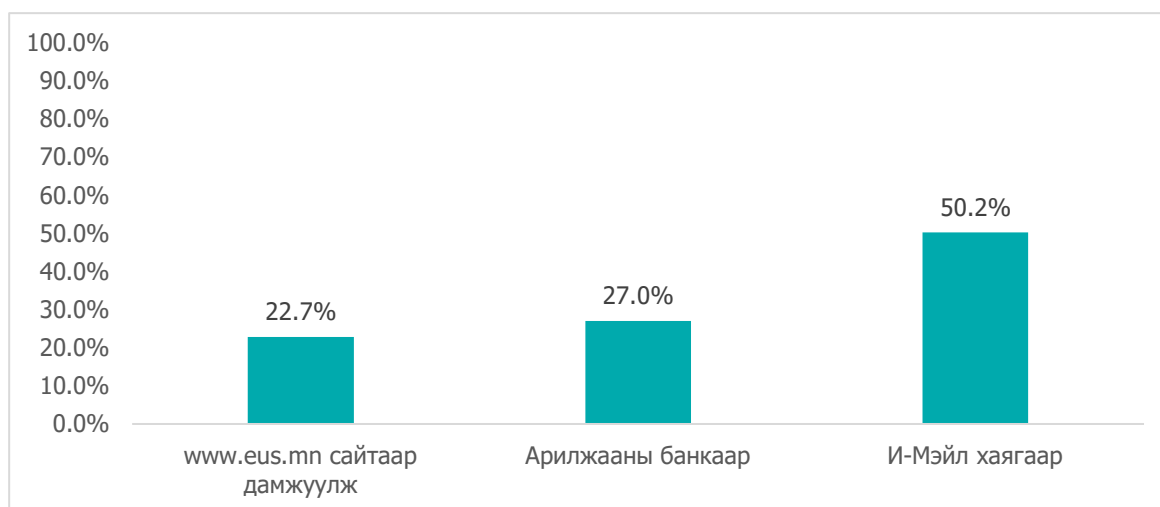
## Усны төлбөрөө хугацаандаа төлөх байдал

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын хэрэглэгчид төлбөрөө хугацаандаа төлж хэвшсэн эсэхийг тодруулахад 99.5 хувь нь тийм гэж хариулав. Хугацаандаа төлж хэвшээгүй 0.5 хувийн хэрэглэгчийн хувьд гол шалтгаан нь санхүүгийн бэрхшээлээс болдог гэж хариулжээ.<sup>15</sup>

## Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал

Усны үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэлээ хаанаас авдаг вэ гэж асуухад 50.2 хувь нь и-мэйл хаягаар, 17 хувь нь арилжааны банкнаас авдаг гэжээ. УСУГ-ын веб сайтаар дамжуулан авдаг хэрэглэгчид нийт судалгаанд оролцогчдын 22.7 хувийг эзэлж байна.

*Зураг 96: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал*



[www.eus.mn](http://www.eus.mn) сайтаар дамжуулан усны үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэл авах, усны хэрэглээгээ хянах, төлбөрийн түүхээ харах, эцсийн хэрэглэгчийн НӨАТ-ын баримт олгож байгаа үйлчилгээг хэрхэн үнэлж байгааг асуухад нийт хэрэглэгчдийн талаас дээш хувь нь буюу 74.9 хувь нь бүрэн сэтгэл ханамжтай болон сэтгэл ханамжтай байна гэж хариулсан ба 10 аж ахуй нэгж тутмын 7 нь уг үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна гэж хариулжээ. Харин 18.5 хувь нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай, 3.8 хувь нь сэтгэл ханамжгүй, 2.8 хувь нь огт сэтгэл ханамжгүй байна гэж хариулжээ.

## Байгууллагын эзэмшлийн гаднах цэвэр, бохир усны шугам сүлжээнд хяналт тавих байдал

Судалгаанд оролцогчдын 59.2 хувь нь байгууллагын эзэмшлийн гаднах цэвэр, бохир усны шугам сүлжээнд хяналт тавьдаг ба ариун цэврийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх, цэвэр усны үзель, сантехникийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх, бохир усны худгийн ашиглалт, таг нь бүрэн бүтэг байгаа эсэх зэрэг үзүүлэлтүүдэд 80 хувь нь тогтмол хяналт тавьдаг бол барилгын гадна цэвэр усны холболттой худаг болон шугам дээр усны алдагдалтай эсэх байдалд 50.4 хувь нь тогтмол хяналт тавьдаг үлдсэн хувь нь сард 1 удаа хяналт тавьдаг гэж хариулжээ.

## 5.12 УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ, ХАНДЛАГА

<sup>15</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, ААНБ, Q47-48

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –аас усны зөв хэрэглээ, хандлагын талаарх асуудлуудыг тодруулсан юм. Усны үнэ тарифын талаарх асуултад 20.4 хувь нь үнэтэй, үлдсэн 79.6 хувь нь зохистой болон хямд гэж үзсэн байна.<sup>16</sup> Өмнөх онд нийт судалгаанд оролцогчдын 26 хувь нь үнэтэй гэж үзэж байсан бол энэ жилийн хувьд уг үзүүлэлт нь 5.6 хувиар буурчээ.

### Усны хэрэглээ, түүнтэй холбогдох асуудлууд

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын хэрэглэгчдээс усны хэрэглээ, түүнтэй холбоотой асуудлуудын талаарх хандлагыг дараах хүснэгтэд харуулав.

*Зураг 97: ААНБ –ын усны хэрэглээ, түүнтэй холбогдох асуудлын санаа бодол*



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q48

Үр дүнгээс харахад ААНБ –ын хэрэглэгчид дийлэнх хандлагатай санал нийлж байгаа боловч зөвхөн *усны үнэ хэтэрхий өндөр* гэдэгтэй санал нийлэхгүй байгаа хувь өндөр байна. Хамгийн их санал нийлж буй үзүүлэлтүүд нь

- *Бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй*
- *Усны хэрэглээг хэт хязгаарлах биш ухаалаг хэрэглээг нэвтрүүлэх нь илүү чухал*
- *Өрх бүрийг тоолууртай болгох хэрэгтэй*
- *Ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ хэлж зөвлөдөг*
- *Ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаа зэрэг үзүүлэлтүүд багтаж байна.*

Санал нийлэх байдал бага үзүүлэлтүүдэд ариун цэврийн цаас нь усанд уусдаг тул суултуурт хийж болно, *усны үнэ хэтэрхий өндөр, мөнгөө төлж байгаа учир усаа хэмнэх эсэх нь бидний асуудал зэрэг үзүүлэлтүүд байна.*

<sup>16</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, ААНБ, Q47-48

# ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ



## ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

УСУГ-2020 оны хэрэглэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин 7.6 нэгж буюу 76 хувь байна. Дундаж сэтгэл ханамж өсөхөд ААН байгууллагын дундаж сэтгэл ханамжийн түвшин 0.6 нэгжээр өссөн нь эергээр нөлөөлж байна. Санал хүсэлт хүлээж авах шийдвэрлэхтэй холбоотой дэд үзүүлэлтүүд дээр хэрэглэгчдийн /ААН байгууллага, өрх хэрэглэгч/ сэтгэл ханамжийн түвшин өнгөрсөн оноос буурсан үзүүлэлттэй байна. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээлийн дэд үзүүлэлт дээр сэтгэл ханамж буурахад УТУТ гацаж ус авч чадахгүй байх асуудал үүсдэг нь сэтгэл ханамж буурахад нөлөөлж байна. Орон сууцны хэрэглэгчийн хувьд бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой үзүүлэлтүүд өмнөх онтой харьцуулахад өөрчлөгдөөгүй нь орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж өсөхөд сөргөөр нөлөөлсөн. УСУГ-ийн хэрэглэгчдийн хувьд 99 хувь нь усаа хэмнэх хэрэгтэй, усаа хэмнэх талаар хүүхдүүдээ зааж зөвлөдөг гэж хариулж байгаа хэдий ч бодит байдал дээр хэрэгжүүлэхгүй байна. Нийт хэрэглэгчдийн 57 хувь нь мөнгөө төлж байгаа учир усаа хэмнэх эсэх нь бидний асуудал гэж үзэж байна, 63 хувь нь усны үнэ нэмэгдсэн ч усны хэрэглээгээ бууруулахгүй гэдэгтэй санал нийлж байна. Нийт хэрэглэгчдийн талаас дээш хувь нь усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг телевизээр авдаг гэж хариулсан. Мөн өрх, ААН байгууллагын хэрэглэгчдийн 60-аас дээш хувь нь УСУГ-ийн фейсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авахад амар хялбар байдаг гэж хариулсан хэдий ч УСУГ-ийн сүүлийн 3 сарын хугацаанд фейсбүүк хуудсандаа тавьсан мэдээллийг харсан хүн маш цөөхөн хувийг эзэлж байна. УСУГ-ийн 24 цагийн дуудлагын төвийн утсыг өрхийн хэрэглэгчийн 5 хувь, ААН байгууллагын хэрэглэгчийн 6 хувь нь мэддэг байна. 24 цагийн дуудлагын төвийг шууд нэрлэж мэдэхгүй байгаа хэдий ч шаардлагатай үед интернэт хайлтын систем болон лавлах утсыг ашиглан төвөггүй олж чаддаг гэдгээ судалгааны явцад илэрхийлж байсан юм.

Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид хамгийн их сөргөөр нөлөөлж буй дэд үзүүлэлтүүд нь зэвтэй ус гарах, халуун усны тасалдалт байна. Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд зэвтэй ус гарахгүй байх гэдэг үзүүлэлтэд маш их ач холбогдол өгдөг боловч сэтгэл ханамжийн түвшин нь дундаж түвшинд буюу 5.4 нэгж байна. Халуун усны тасалдалтад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж дундаж түвшинд буюу 5.8 нэгж байна. УСУГ-ийн үндсэн үйл ажиллагаа нь цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулах юм. Судалгаанд хамрагдсан нийт орон сууцны өрхийн 84 хувь нь УСУГ-тай шууд харьцдаггүй ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудаар дамждаг иймд зэвтэй ус гарах, халуун усны тасалдалт зэрэг үзүүлэлтүүд нь ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудтай шууд хамааралтай үзүүлэлт болж байгаа юм. УСУГ нь уг үзүүлэлттэй холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх боломж маш бага байна. Усны тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлт дээр орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 0.4 нэгжээр өссөн. Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд сүүлийн 1 жилийн хугацаанд тоолуурын заалт авах аргыг өөрчилсөн нь тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтийн сэтгэл ханамж өсөхөд эергээр нөлөөлсөн. Энэ жилийн хувьд УСУГ-тай гэрээтэй 50 орон сууцны хэрэглэгчдээс судалгааг авсан ба төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэхтэй холбоотой үзүүлэлт дээр сэтгэл ханамж нь УСУГ-тай гэрээгүй орон сууцны хэрэглэгчээс 0.4 нэгжээр өндөр үзүүлэлттэй гарсан. УСУГ тай гэрээтэй болон гэрээгүй хэрэглэгчийн бусад үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамжуудыг харьцуулахад ижил түвшинд байна.

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж өмнөх оноос 0.3 нэгжээр өссөн. Нийт судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 2 хувь нь устай холбоотой ямар нэгэн санал гомдол гаргаж байсан ба санал гомдол гаргасан хэрэглэгчдийн 37 хувь нь УСУГ-ийн захиргаа болон алба нэгжийн удирдлагуудад ханддаг, 63 хувь нь харьяа ус түгээх байрны ус түгээгчид ханддаг байна. Санал гомдол гаргасан хэрэглэгчдийн хамгийн сэтгэл

ханамж муу байгаа үзүүлэлт нь санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал, санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн үр чадвар зэрэг үзүүлэлтүүд юм. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдалд маш их ач холбогдол өгдөг ба ач холбогдлын түвшин 87 хувьтай байна. Гэвч хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад уг үзүүлэлт дээр муу байгаа төдийгүй ус түгээх ажилчдын асуудал шийдвэрлэх чадвар, түргэн шуурхай байдлыг нь муу байна гэж үзэж байна. Ухаалаг УТБ байр нэмэгдэж гэр хорооллын хэрэглэгчид хүссэн үедээ ус авч чадаж байгаа хэдий ч өвлийн улиралд УТУТ гацдаг, зарим үед төхөөрөмж эвдэрсэн байдгаас болж иргэд хүссэн үедээ ус авч чаддаггүй. Үүнээс болж УТБ-ны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл гэх дэд үзүүлэлт дээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 0.1 нэгжээр буурсан. Зарим УТБ машин замтай ойр байдаг ба үүнээс үүдэн хүүхэд ус авахад хүндрэлтэй байдаг байна.

ААН байгууллагын хувьд санал хүсэлт хүлээн авах шийдвэрлэхээс бусад үзүүлэлт дээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж өссөн. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүд мөн өмнөх оноос 0.6 нэгжээр өссөн. Eus.mn сайтаар дамжуулан төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэх авах, усны хэрэглээгээ хянах, төлбөрийн түүхээ харах, эцсийн хэрэглэгчийн НӨАТ-ын баримт олгох зэрэг онлайн үйлчилгээг нэвтрүүлсэнд ААН байгууллагын хэрэглэгчид маш их сэтгэл ханамжтай байгаа ба маш амжилттай, үйл ажиллагааг хялбарчилсан ажил болсон гэж сайшааж байна. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн өсөлтөд бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой дэд үзүүлэлт болох усны хангамж хүрэлцээ, хүйтэн усны тасалдалт, усны эрүүл ахуйн байдал зэрэг үзүүлэлтүүд нь 0.7-1.2 нэгжээр өссөн нь мөн нөлөөлжээ. Мөн байгууллагын хэрэглэгчийн хувьд Усны эрүүл ахуйн байдалд хамгийн их ач холбогдол өгдөг ба уг үзүүлэлт нь өмнөх онтой харьцуулахад 0.7 нэгжээр өссөн. Санал хүсэлт шийдвэрлэх хүлээн авахтай холбоотой санал хүсэлтийг шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал, санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн үр чадвар зэрэг дэд үзүүлэлтүүд дээр ААН байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж буурсан байна. Эцсийн хэрэглэгчид НӨАТ-ын баримтаа авахад их хугацаа ордог, уддаг гэх санал хүсэлтийг УСУГ-т удаа дараа илгээж байсан ба үүнээс үүдэн санал хүсэлт хүлээн авах шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн дэд үзүүлэлтүүд буурсан. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын дараа УСУГ-ын хэрэглэгчийн үйлчилгээний алба уг асуудлыг шийдвэрлэж, зассан.

## **I зөвлөмж**

- *Санал хүсэлт шийдвэрлэх, хүлээн авах*
  - Ажилчдын харилцааны соёлыг сайжруулах
  - Санал хүсэлт хүлээж авч байгаа болон шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн үр чадварыг сайжруулах
  - Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй түргэн шуурхай байдлыг сайжруулах
- *Маркетингийн хэлтэстэй болох:*
  - Мэдээллийг сайн түгээх, реклам сурталчилгааг сайн хийх, зөв контент явуулах зэрэг ажлыг маркетингийн мэргэжилтнүүд хамгийн сайн хийдэг. Маркетингийн хэлтэстэй болсноор эдгээр ажил үр дүнтэй хэрэгжиж эхлэх юм. Иймээс маркетингийн хэлтсийг байгуулж иргэд байгууллагуудад мэдээллийг илүү хүртээмжтэй байдлаар интернэт, сошиал хуудсаар хүргэвэл илүү үр дүнтэй байна.

➤ *Мэдээлэл авах эх үүсвэр:*

1960-аад оны эхэн үед судлаачид WOM буюу ам дамжсан яриа нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг маркетингийн харилцааны хэлбэр гэдгийг илрүүлжээ. (MacKinnon, 2012) Ам дамжсан яриаг бий болгодог нэг зүйл нь UGC буюу хэрэглэгчийн бүтээсэн контент юм. Хэрэглэгчийн бүтээсэн контент гэдэг нь бүтээгдэхүүнийг хэрэглэсэн туршлагатай этгээд олон нийтэд зориулан бүтээгдэхүүний талаар мэдээллийн шинж чанартай контент бүтээх юм. (Daugherty, 2008) Интернэтийн нээлт хийсэн нэг зүйл нь хэрэглэгчид хоорондоо үзэл бодлоо солилцох, мэдээлэл хуваалцах процессыг оффлайнгаас онлайн руу хувиргасан билээ. Хэрэглэгчид хэрэглэгчийн бүтээсэн контентыг компанийн бүтээсэн контентоос илүү найдвартай гэж үздэг байна. Учир нь хэрэглэгчийн бүтээсэн контент нь бүтээгдэхүүний талаарх эерэг ба сөрөг талуудыг зэрэг харуулдаг гэж хэрэглэгчид ойлгодог аж. (Park, 2017) Мөн UGC-г бүтээж интернэтэд байршуулж буй хувь хүмүүсийг үзэл санааны манлайлагчид хэмээн маш олон хэрэглэгчид үзэж байна. (MacKinnon, 2012) Сүүлийн үед компаниуд баннер, поп-ап сурталчилгаа зэрэг сурталчилгааны уламжлалт хэлбэрээс татгалзах чиг хандлагатай байна. (Knoll, 2016). Иймд Фейсбүүк болон веб сайтдаа тогтмол мэдээлэл оруулахдаа олны танил хүмүүсийг ашиглан шинэ төсөл хөтөлбөрөө иргэдэд таниулах хэрэгтэй.

*Орон сууцны хэрэглэгч:*

Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой үзүүлэлт дээр сэтгэл ханамж хэвэндээ байна. Бусад үзүүлэлтүүд дээр сэтгэл ханамж өнгөрсөн оноос өссөн. Устай холбоотой бүх үйлчилгээг УСУГ явуулдаг гэх хандлага иргэдийн дунд байна. Тийм учраас ус нь ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудаар дамжин хэрэглэгчдийн гэрт эцсийн бүтээгдэхүүн болж очдог гэдгийг хэрэглэгчдэд ойлгуулах нь зүйтэй. Мөн ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудын үзүүлж буй үйлчилгээг авч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь УСУГ-ийн ерөнхий сэтгэл ханамжид шууд нөлөөлдөг тул ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудтай хамтарч ажиллан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг танилцуулж ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниуд нь судалгааны үр дүнд үндэслэн үйл ажиллагаагаа сайжруулах ажлын төлөвлөгөө боловсруулж дээд шатны байгууллагаар хянуулах хэрэгтэй. ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниуд бүтээгдэхүүн болон бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой үзүүлэлтүүд дээр анхаарч, үйл ажиллагаагаа сайжруулснаар УСУГ-ийн ерөнхий сэтгэл ханамж өсөхөд эерэг нөлөө үзүүлэх юм.

*Гэр хорооллын хэрэглэгч:*

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дундаж сэтгэл ханамжийг өсгөхөд хэрэглэгчдийн хамгийн их ач холбогдол өгч байгаа үзүүлэлт болох УТБ-ний гаднах орчныг сайжруулах нь зүйтэй. Судалгаанд оролцогчийн дийлэнх хувь нь ухаалаг ус түгээх байранд сэтгэл ханамж өндөртэй байгаа ба бусад бүх худгуудыг ухаалаг болгох санал хэлж байсан. Ус түгээх байрны гадна орчинд анхаарал хандуулж өвөлдөө хөлдөж мөстдөг, зундаа шавар шавхай үүсдэг байдлыг бууруулж ус түгээх байрны орчныг тохижуулах хэрэгтэй байна. Ус авч байх үед усыг хий асгаж үр ашиггүй хэрэглээ гаргадаг тул ус авдаг хэсэгт ус зайлуулагч хийх хэрэгтэй байна. Ингэснээр усны үр ашиггүй хэрэглээг бууруулахаас гадна, УТБ-ний орчимд шавар, шавхай үүсдэг байдал багасна гэж иргэд үзэж байна. УТУГ нь сайн ажил болсон хэдий ч өвөлдөө ухаалаг төхөөрөмж нь гацах, карт уншихгүй алдаа заах гэх мэт тоног төхөөрөмжтэй холбоотой асуудлаас болж иргэд ус авч чадахгүй байдалд хүрдэг тул уг асуудалд анхаарах хэрэгтэй байна. Ихэвчлэн хүүхдүүд худгаас ус авдаг тул машин замтай ойр байдаг худгийг хашаатай болгож хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах хэрэгтэй байна.

*ААН байгууллагын хэрэглэгч:*

ААН байгууллагын хэрэглэгчийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшин жил ирэх бүр өсөж байгаа ба УСУГ-аас хэрэгжүүлж буй ажилд ААН байгууллагын хэрэглэгчид маш их сэтгэл ханамжтай байна. Санал хүсэлт гаргахдаа биеэр очиж өгөх нь цаг их ордог гэж ААН байгууллагын хэрэглэгчид судалгааны явцад хэлж байсан. Иймд санал хүсэлт хүлээн авах аргыг хялбар байлгах, ирсэн санал хүсэлт гомдлыг түргэн хугацаанд шийдвэрлэдэг байх нь ААН байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин өсөхөд эергээр нөлөөлнө. Монгол улсад фейсбүүк-ийн хэрэглээ жилээс жилд улам нэмэгдэж байгаа энэ үед бизнесийн байгууллагууд ч мөн энэ орчинд үр дүнтэй ажиллах асуудал зүй ёсоор тулгарч байна. ААН байгууллагын хэрэглэгчийн хувьд 65 хувь нь УСУГ-ийн фейсбүүк пайжээс мэдээлэл авахад амар хялбар байдаг гэж хариулсан. Иймд УСУГ хэрэглэгчийн санал гомдлыг авахдаа Чатбот программыг ашиглавал илүү үр дүнтэй, хурдан хариулт өгөх боломжтой болох юм. Чатбот гэдэг нь хүнээс хамааралгүйгээр 24 цаг, 7 хоног, 365 хоногийн турш хүний өмнөөс хүмүүстэй харилцаж, мэдээлэл өгөх чадалтай программ хангамж юм.



ХАВСРАЛТ

Хүснэгт 12 Орон сууцны өрхийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2014-2020

ОРОН СУУЦНЫ ӨРХ							
Үзүүлэлт/ он	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ерөнхий сэтгэл ханамж</b>	<b>7.1</b>	<b>7.3</b>	<b>6.5</b>	<b>6.6</b>	<b>7.4</b>	<b>7.4</b>	<b>7.2</b>
<b>1. Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанар</b>	<b>7</b>	<b>6.8</b>	<b>6.1</b>	<b>6.5</b>	<b>6.6</b>	<b>6.2</b>	<b>6.2</b>
1.1 Усны эрүүл ахуйн байдал		5.7	6.2	6.1	6.2	6	6.0
1.2 Зэвтэй ус гарах		5	6.2	5.5	5.6	5.4	5.4
1.3 Усны амтны хувьд		6.1	7	6.2	6.3	6.5	6.5
1.4 Усны хангамж, хүрэлцээ		7.6	7.9	7.6	8	6.3	6.3
1.5 Ус тунадасгүй байх		6	6.9	6.3	6.4	7.3	7.3
1.6 Халуун усны тасалдалт		5.6	6.5	6.4	6.4	5.8	5.8
1.7 Хүйтэн усны тасалдалт		7	7.6	6.9	7	6.4	6.4
1.8 Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах		6.1	7.6	6.6	6.8	6.2	6.2
<b>2. Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх</b>	<b>7.05</b>	<b>7.1</b>	<b>6.7</b>	<b>7.6</b>	<b>7.1</b>	<b>7.4</b>	<b>7.4</b>
2.1 Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	7.1	7.3	6.5	7.3	7.3	7.3	7.3
2.2 Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилтны харилцааны соёл	7	7.4	7	7.7	7.2	7.6	7.4
2.3 Санал хүсэл шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал	6.7	6.7	6.4	7.9	6.8	7	7.2
2.4 Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн ур чадвар	6.9	6.9	6.8	7.4	7.1	7.3	7.4
2.5 Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны харилцааны соёл	7	7.4	6.8	7.7	7.2	7.5	7.6
<b>3. Усны тоолуур, тоолуурын заалт авах</b>	<b>6.9</b>	<b>7.9</b>	<b>7.2</b>	<b>7.4</b>	<b>6.8</b>	<b>7.1</b>	<b>7.5</b>
3.1 Ажилчдын шуурхай байдал	6.96	7.8	7.2				
3.2 Тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал	6.96	7.7	6.9	7	6.8	6.7	7.1
3.3 Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны харилцааны соёл	6.77	8.1	7.3	7.6	6.8	7.3	7.6
3.4 Усны тоолуурын заалт авдаг ажилтны цэвэрч нямбай байдал	6.96	8.1	7.3	7.5	6.9	7.3	7.7
<b>4. Усны төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэх</b>	<b>7.4</b>	<b>7.2</b>	<b>6.6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6.8</b>	<b>7.1</b>
4.1 Цэвэр усны үйлчилгээний үнэ	7.3	6.7	6.3	6.8	6.8	6.6	6.7
4.2 Төлбөр тооцох аргачлал	7	7	6.2	7.8	6.8	6.4	6.9
4.3 Нэхэмжлэлийн үнэ зөв байдал	7.1	7.1	6.3	6.7	6.7	6.7	7.0
4.4 Нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал	7.2	7.3	6.4	6.7	6.8	6.7	7.1
4.5 Төлбөрөө төлөх процессын хялбар байдал	7.6	8	7.3	7.8	7.6	7.4	7.6
4.6 Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал	7.6	7.9	7.2	7.8	7.6	7.3	7.6
4.7 Төлбөр нэхэмжлэгч ажилчдын харилцааны соёл	7.4	7.9	7	7.3	7.2	-	7.5
4.8 Бохир усны үйлчилгээний үнэ тариф							7.0
<b>5. Нэг цэгийн үйлчилгээ</b>			<b>7</b>	<b>8.1</b>	<b>6.7</b>	<b>7</b>	<b>7.8</b>
5.1 Ажилтны түргэн шуурхай байдал			7	8.3	6.8	7.1	8.0

5.2	Ажилтны харилцааны соёл			7.3	8.1	7.3	7.4	7.5
5.3	Ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал			6.2	7.9	6.5	7.2	7.7
5.4	НЦҮ-ний цэгийн дотоод орчин			7.2		6.7	6.9	7.6
5.5	НЦҮ-ний дараалал /очер/			7		6.3	6.8	7.9

*Хүснэгт 13 Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2014-2020*

ГЭР ХОРООЛОЛ								
Үзүүлэлт/ он		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ерөнхий сэтгэл ханамж				7.7	7.8	7.6	7.9	7.6
<b>1. Ус түгээх байр</b>		<b>7.8</b>	<b>8</b>	<b>7.7</b>	<b>8.2</b>	<b>7.9</b>	<b>7.8</b>	<b>8.2</b>
1.1	Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарьт	8	8.1	7.9	8.5	8.3	8.3	8.5
1.2	Ус түгээх байрны гадаад орчин	7	7.3	6.9	7.2	7.1	7.6	7.6
1.3	Ус түгээх байрны зохион байгуулалт	7.5	7.6	7.2	7.8	7.5	7.5	7.9
1.4	Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл	7.7	7.7	7.4	8	7.4	7.8	7.7
1.5	Усны үнэ	7.8	8.3	8.2	8.5	8.3	8.6	8.7
1.6	Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал	8.1	8.1	7.9	8.5	8	8.2	8.3
1.7	Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл	7.9	8.1	7.7	8.4	7.8	8	8.3
1.8	Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал	8.3	8.4	8.2	8.7	8.5	8.5	8.6
<b>2. Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанар</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7.5</b>	<b>7.5</b>	<b>7.6</b>	<b>7.7</b>	<b>7.7</b>
2.1	Зэвтэй ус гарах	8.4	8.3	7.4	7.5	7.7	7.8	7.7
2.2	Ус тунадастай байх	7.9	8	7.3	7.6	7.5	7.9	7.9
2.3	Усны амтны хувьд	8	7.5	7.1	7.2	7	7	8.1
2.4	Усны өнгө	8.1	8.3	7.8	7.8	7.9	7.9	8.2
2.5	Усны тасалдалт	8.2	8.1	8	7.8	7.7	8.4	8.0
2.6	Усны эрүүл ахуйн байдал	7.6	7.6	7.2	7.4	7.5	7.7	7.9
2.7	Усанд хлор амтагдах							7.5
2.8	Усны үнэр							8.3
2.9	Усны хангамж, хүрэлцээ							8.4
<b>3. Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх</b>		<b>6.7</b>	<b>7.1</b>	<b>6.5</b>	<b>8.1</b>	<b>7.18</b>	<b>6.9</b>	<b>6.1</b>
3.1	Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	7	7.5	6.6	8.5	7.2	6.9	8
3.2	Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилтны харилцааны соёл	6.7	7.3	6.8	8.4	7.4	7	6
3.3	Санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал	6.4	6.6	6.2	8	7.1	6.7	5.3
3.4	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн ур чадвар			6.4	7.6	7.3	6.8	5.3
3.5	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны харилцааны соёл			6.5	8	6.9	7	6
<b>4. Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээ</b>		<b>7.7</b>	<b>7.5</b>	<b>6.9</b>	<b>8.9</b>	<b>8.06</b>	<b>6.8</b>	<b>8</b>
4.1	Ажилчдын харилцааны соёл	7.8	8.1	7.5	9.1	8.7	6.8	8.3
4.2	Машины хүчин чадал	7.6	7.5	7.1	8.3	9.3	6.9	8.0
4.3	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	8	7.9	7.1	9.1	7	6.7	7.7
4.4	Үйлчилгээний үнэ	7	6.6	6.2	8.9	6.5	6.5	7.7
4.5	Үйлчилгээний чанар	7.9	7.2	6.8	8.9	8.8	6.9	8.3

<b>5. Нэг цэгийн үйлчилгээ</b>								<b>7.6</b>
5.1	Нэг цэгийн үйлчилгээний цэгийн дотоод орчин							8.0
5.2	Нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл							8.5
5.3	Нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны түргэн шуурхай байдал							7.8
5.4	Нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал							6.0
5.5	Нэг цэгийн үйлчилгээний дараалал /очер/							7.8

*Хүснэгт 14 ААНБ хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин 2016-2020*

		<b>ААНБ</b>				
<b>Үзүүлэлт/ он</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ерөнхий сэтгэл ханамж		<b>7.4</b>	<b>7.8</b>	<b>7.2</b>	<b>7.2</b>	<b>7.9</b>
<b>1. Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанар</b>		<b>6.1</b>	<b>6.5</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>	<b>7.6</b>
1.1	Усны эрүүл ахуйн байдал	5.7	6.1	6.3	6.7	7.4
1.2	Зэвтэй ус гарах	5	5.5	5.9	6.1	6.7
1.3	Усны амтны хувьд	6.1	6.2	6.4	6.7	7.4
1.4	Усны хангамж, хүрэлцээ	7.6	7.6	7.9	7.6	8.8
1.5	Ус тунадастай байх	5.9	6.3	6.9	6.8	7.7
1.6	Халуун усны тасалдалт	5.6	6.4	6.6	6.5	7.2
1.7	Хүйтэн усны тасалдалт	7	6.9	6.7	7	7.9
1.8	Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах	6.1	6.6	7.2	6.9	7.6
<b>2. Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх</b>		<b>7.4</b>	<b>7.6</b>	<b>7.5</b>	<b>7.5</b>	<b>7.3</b>
2.1	Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	7.3	7.3	7.6	7.6	7.1
2.2	Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилтны харилцааны соёл	7.6	7.6	7.4	7.4	7.6
2.3	Санал хүсэлтийг түргэн шуурхай шийдвэрлэх байдал	6.9	7.9	7.2	7.3	6.4
2.4	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны мэргэжлийн ур чадвар	7.4	7.3	7.6	7.4	7.3
2.5	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилтны харилцааны соёл	7.7	7.7	7.6	7.7	7.8
<b>3. Усны тоолуур, тоолуурын заалт авах</b>		<b>7.2</b>	<b>8.3</b>	<b>7.9</b>	<b>7.6</b>	<b>8.7</b>
3.1	Усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын харилцааны соёл	7.3	8.3	7.9	7.6	8.7
3.2	Усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын түргэн шуурхай байдал	7.2	8.3	8	7.6	8.7
3.3	Тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал	6.9	8.2	7.6	7.5	8.5
3.4	Усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын цэвэрч нямбай байдал	7.3	8.3	8	7.7	8.7
<b>4. Усны төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэх</b>		<b>6.6</b>	<b>7.5</b>	<b>7.3</b>	<b>7.2</b>	
4.1	Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнийн талаар	6.3	7.9	7	7	7.4
4.2	Усны суурь үнийн талаар	6.1	7.5	6.7	6.7	7.4
4.3	Төлбөр тооцож байгаа аргачлал	6.2	7.4	7.4	7.4	7.9
4.4	Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал	6.3	7.7	7.7	7.5	8.2
4.5	Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал	6.4	7.9	7.8	7.7	8.3
4.6	Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал	7.3	7	7.9	7.7	8.3
4.7	Татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үйлчилгээний үнийн талаар	6.5	7.1	6.7	6.7	7
4.8	Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал	7.2	7.5	7.6	7.6	8.1
4.9	Төлбөр нэхэмжлэгч ажилчдын харилцааны соёл	7	7.3			

4.10	Бохир усны зөөврийн үйлчилгээний үнийн талаар			6.8	6.7	7.5
<b>5. Нэг цэгийн үйлчилгээ</b>		<b>8.1</b>	<b>8.7</b>	<b>7.5</b>	<b>7.5</b>	<b>8.3</b>
5.1	НЦҮ -ний ажилтны түргэн шуурхай байдал	8.3	8.6	7.8	7.4	8.6
5.2	НЦҮ -ний ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал	7.9	8.6	7.3	7.3	8.0
5.3	НЦҮ -ний ажилтны харилцааны соёл	8.1	8.9	7.9	7.8	8.4
5.4	НЦҮ -ний цэгийн дотоод орчин		8.7	7.7	7.8	8.1
5.5	НЦҮ -ний дараалал /очер/			7.1	7.2	8.3



Mongolian Marketing  
Consulting Group

YOUR  
RESEARCH  
PARTNER



📞 976 77000188

✉ info@mmcg.mn

🌐 www.mmcg.mn

📍 Mongolian Marketing Consulting Group

Монгол Улс, Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг, 14-р хороо,  
Зүүн хүрээ хотхон, 203-р барилга, 4 давхарт