



“МЭДЛЭГТЭЙ ИРГЭД ХОЛБОО” ТББ

**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ
ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**

УЛААНБААТАР ХОТ

2024

ТАЙЛАНГИЙН АГУУЛГА

Графикийн жагсаалт

Хүснэгтийн жагсаалт

1. Удиртгал

2. Үнэлгээний арга зүй

2.1. Зорилго, зорилт

2.2. Хамрах хүрээ, аргачлал

3. Үнэлгээний үр дүн

3.1. Олон нийттэй харилцах мэдээлэл сурталчилгааны ажил

3.2. Үйлчилгээний чанартай байдал

3.3. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал

3.4. Үйлчилгээний хүнд сурталгүй шуурхай байдал

3.5. Үйлчилгээний хүний эрхийг хүндэтгэсэн байдал

4. Зөвлөмжийн биелэлт.

5. Дүгнэлт.

6. Санал зөвлөмж

7. Хавсралт материалууд

Графикийн жагсаалт

График 1. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол

График 2. Судалгаанд оролцогчдын нас

График 3. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар

График 4. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл аваагүй шалтгаан /хувь

Хүснэгт 1. Вэбсайтад хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг хүн ам зүйн байдлаар харьцуулав /хувь/

График 6. Оролцогчдын нас

График 7. Оролцогчдын хүйс

График 8. Оролцогчдын боловсрол

График 9. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар

График 10. Шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх

График 11. Уулзалтын зөвшөөрөл, нөхцөлийн талаар үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх

График 12. Хорих өрөөний нөхцөл, халдваргүйжүүлэлтийн талаар

График 13. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар

Хүснэгт 14. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ

Хүснэгт 15. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

График 16. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх

График 17. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх

График 18. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх

График 19. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх

График 20. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ

График 21. Судалгаанд оролцогчдын нас

- График 22. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол
- График 23. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар
- График 24. Шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх
- График 25. Хүний эрх зөрчигддөг эсэх
- График 26. Уулзалтын зөвшөөрөл, нөхцөлийн талаар
- График 24. Шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх
- График 25. Хүний эрх зөрчигддөг эсэх
- График 26. Уулзалтын зөвшөөрөл, нөхцөлийн талаар
- График 27. Хорих өрөөний нөхцөл, халдваргүйжүүлэлтийн талаар
- График 28. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар
- Хүснэгт 29. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ
- Хүснэгт 30. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ
- График 31. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх
- График 32. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх
- График 33. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх
- График 34. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх
- График 35. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ
- График 36. Оролцогчдын нас
- График 37. Оролцогчдын хүйс
- График 38. Оролцогчдын боловсрол
- График 39. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар
- График 40. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ
- График 41 . Авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан эсэх
- Хүснэгт 42. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ

Хүснэгт 43. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

График 44. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх

График 45. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх

График 46. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх

График 47. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ

График 48. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх

Хүснэгтийн жагсаалт

Хүснэгт 1. Иргэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй болон мэдээлэл авахыг хүсэж буй суваг /хувь/¹

Хүснэгт 2. Вэбсайтад хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг хүн ам зүйн байдлаар харьцуулав /хувь/

“Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан” судалгааны ажлыг тус газрын захиалгаар “Мэдлэгтэй иргэд холбоо” төрийн бус байгууллага 2024 оны 11 дүгээр сарын ...-өөс 12 дугаар сарын 06-ны өдрийн хооронд хийж гүйцэтгэв.

Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь 1991 оноос Монгол Улсын Хууль зүйн яам /тухайн үеийн нэрээр/-ны эрхлэх ажлын хүрээнд харьяалагдан, 2002 оноос Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар гэж нэрлэгдэн үйл ажиллагаагаа явуулж ирсэн.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар нь шүүхийн болон бусад байгууллагын шийдвэрийг гүйцэтгэх талаар төр засгаас тодорхойлсон бодлого шийдвэрийг хэрэгжүүлэхэд Ерөнхий газрын үйл ажиллагааг төвлөрүүлж, энэ талаарх эрх зүйн үйлчилгээ үзүүлэх эрх мэдэл бүхий төрийн тусгай байгууллага юм.

Монгол улсын нийгэм, эдийн засгийн өнөөгийн байдал, хөгжлийн түвшин, иргэд, ААНБ-ын мөнгөн ба мөнгөн бус дүнгийн орлого зарлага, ашиг алдагдал, гэмт хэргийн өсөлт бууралтын түвшин, шүүхийн байгууллагаар шийдвэрлэгдсэн болон шийдвэрлэгдэж буй хэрэг маргаан гэх зэрэг бусад олон хүчин зүйлээс хамааран Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ачааллыг зохих хэмжээгээр нэмэгдүүлдэг.

Тиймээс Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас энэхүү ачааллыг багасгах, түргэн шуурхай байх, иргэдэд чирэгдэлтэй нөхцөл байдлыг үүсгэхгүй байх зорилгоор тодорхойлолт, төрөл бүрийн лавлагаа, мэдээлэл болон хоригдлын хувийн мэдээллийг цахимжуулах, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд холбогдогч талуудыг цахим мэдээллээр хангах, дуудлага худалдаа /онлайн ба бусад/ зохион байгуулах зэрэг үйл ажиллагааг явуулж байна.

Энэ онд Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/219 дүгээр тушаалаар баталсан “Төлбөртэй этгээдийн бүртгэл хөтлөх, тодорхойлолт, лавлагаа гаргах журам”-д заасны дагуу иргэнд 2000 төгрөгөөр, хуулийн этгээдэд 10000 төгрөгөөр олгогдог байсан тодорхойлолтыг 2024 оны 10 дугаар сарын 21-ний өдрийн А/76 дугаар тушаалаар журамд нэмэлт, өөрчлөлт оруулан үнэ төлбөргүй олгож эхэлсэн.

Мөн Монгол улсын хилээр нэвтэрсэн эсэх лавлагаа авах сервисийг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын дотооддоо ашигладаг цахим хуудсаар дамжуулан авах боломжтой болгосон байна.

Салбарын хууль эрх зүйн орчин:

Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь 1992 оноос Монгол Улсын Хорих байгууллагуудыг удирдах газар, 1996 оны 12 дугаар сараас Шүүхийн шийдвэр биелүүлэх ерөнхий газар, 2002 оноос Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар гэж тус тус нэрлэгдэн үйл ажиллагаагаа явуулж ирсэн байна.

Монгол Улсын Их Хурлаар 2017 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдөр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль /2002 оны 01 дүгээр сарын 10-ны өдөр баталсан/-ийг

хүчингүйд тооцож, улмаар 2017 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдөр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль /Шинэчилсэн найруулга/, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг дагаж мөрдөх журмын тухай хуулийг УИХ-аар шинэчлэн баталснаар шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны үндэслэл, журмыг тогтоож, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын тогтолцоо, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн эрх зүйн байдалтай холбогдон үүсэх харилцааг зохицуулах боломжтой болсон.

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

1.1 Судалгааны зорилго, зорилт

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдалд мониторинг хийж цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн санал, зөвлөмж өгөхөд судалгааны гол зорилго оршино.

Энэхүү зорилгод хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

Хөндлөнгийн мониторинг судалгааны зорилго нь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд иргэд, хорих ял эдэлж буй иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг үнэлэхэд чиглэнэ.

Судалгааны зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдлыг үнэлэх.

Ингэхдээ дараах бүрэлдэхүүн хэсгүүдээр тус тусад нь үнэллээ.

- Үйлчилгээний чанарын талаарх үнэлгээ
- Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ
- Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ
- Алба хаагч, ажилтны ёс зүй
- Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн бодлогын болон үйл ажиллагааны санал зөвлөмж боловсруулах.

Судалгааны түүвэр ба хамрах хүрээ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны мэдээллийг иргэд, харьяа салбар нэгж (ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих анги)-ээс үйлчилгээ авсан иргэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа байгууллагын зарим удирдлага, албан хаагчтай ярилцлага хийх, асуулгын хуудсаар мэдээлэл авах, тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй газарт судлаач өөрийн биеэр очин ажиглалт хийх зэргээр мэдээлэл цуглуулсан болно.

Түүврийн шалгуур

Стандартчилагдсан ярилцлагад хамрагдах үйлчлүүлэгч, алба хаагч дараах шалгуурыг хангасан байна:

- 18-аас дээш настай байх
- Судалгаа авч байх үед иргэн бол тухайн шатны байгууллагаас ямар нэгэн үйлчилгээ авсан байх, алба хаагч бол төрийн жинхэнэ албан хаагч байх гэсэн шалгуурыг тус тус баримталсан болно.

Мэдээлэл цуглуулах арга

Судалгааны үндсэн аргууд

Судалгааны мэдээллийг, үйлчлүүлэгчээс авах асуумж, байгууллагын төлөөлөлтэй хийх ганцаарчилсан ярилцлага, ажиглалтын хуудас гэсэн тоон болон чанарын судалгааны аргуудыг ашиглан цуглуулав.

Асуумж / Анкет

Судалгааны асуумжид дээр дурдсан шалгуур үзүүлэлтийг багтаасан бөгөөд захиалагч талын санал зөвлөмжийг тусгахын зэрэгцээ, арга зүйн хувьд харьцуулан судлах, боловсруулах боломжтой, цаашид авч хэрэгжүүлэх бодлого шийдвэрүүдэд дэмжлэг үзүүлж болохуйц асуултуудыг оруулав.

Асуумжийг авахдаа Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа иргэд, алба хаагч, хорих ял эдэлж буй иргэдээс сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилгоор явуулав. Судлаач тухайн харилцагч этгээдээс илүү их мэдээлэл гүнзгийрүүлэн авахын тулд асуумжийн зарим асуултыг хагас бүтэцчилэгдсэн асуумжийн дагуу судалгаанд оролцогчтой ярилцах, асуух аргаар авч асуумжийг бөглөсөн. Судалгаанд хамрагдахаас өмнө оролцогчдод ямар зорилгоор хаанаас судалгаа явуулж байгааг танилцуулж, тайлбарлан албан ёсоор зөвшөөрөл авсан.

Ажиглалтын хуудас

Судалгааны цэг бүрд нэг ажиглалтын хуудас бөглөсөн. Ажиглалтын хуудас нь тухайн үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлэх гол хэрэглэгдэхүүн юм. Орчин нөхцөлийг дүрсэлж болохуйц зүйлсийг ажиглалтын хуудаст оруулсан бөгөөд судлаачийн субъектив нөлөөллийг бууруулахын тулд хэрхэн үнэлсэн талаарх тэмдэглэлийг тайлбар хэсэгт асуулт тус бүрд оруулж өгсөн.

Ганцаарчилсан ярилцлага

Ганцаарчилсан ярилцлагаар тоон судалгаагаар төдийлөн илрэх боломжгүй тухайн салбартай холбоотой асуудлыг илрүүлэн гаргаж ирэхийг зорьсон. Тухайн байгууллагын алба хаагчтай хийх ярилцлагын үед оролцогчид тухайн асуудлыг нөгөө талаас нь тодруулах, шалтгаан нөхцөлийг илүү гүнзгий тайлбарлах боломжтой байдаг.

Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Тоон судалгааны шинжилгээ: Ажиглалтын хуудас болон анкетын анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулсан бөгөөд энэ явцад гарах алдааг 2 хувиас хэтрүүлэхгүйг зорьж ажилласан. Шивж оруулсан мэдээллийг бүгдийг нь бөглөсөн асуулгатай тулган шалгаж, мэдээлэл программд алдаагүй орсон эсэхийг нягтлаад механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлэн боловсруулалт хийлээ.

Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалтад сонирхож байгаа үзүүлэлтийн дан тоололтоос гадна харьцуулсан шинжилгээний аргыг өргөнөөр ашиглав.

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, албан хаагчдын ёс зүйн үнэлгээг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай анги, 427 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги, Төв аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Багануур дүүрэг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэлтэс болон Баривчлах байрны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн жишээн дээр авч үзсэн болно.

1. Судалгаанд оролцогчдын талаарх ерөнхий мэдээлэл

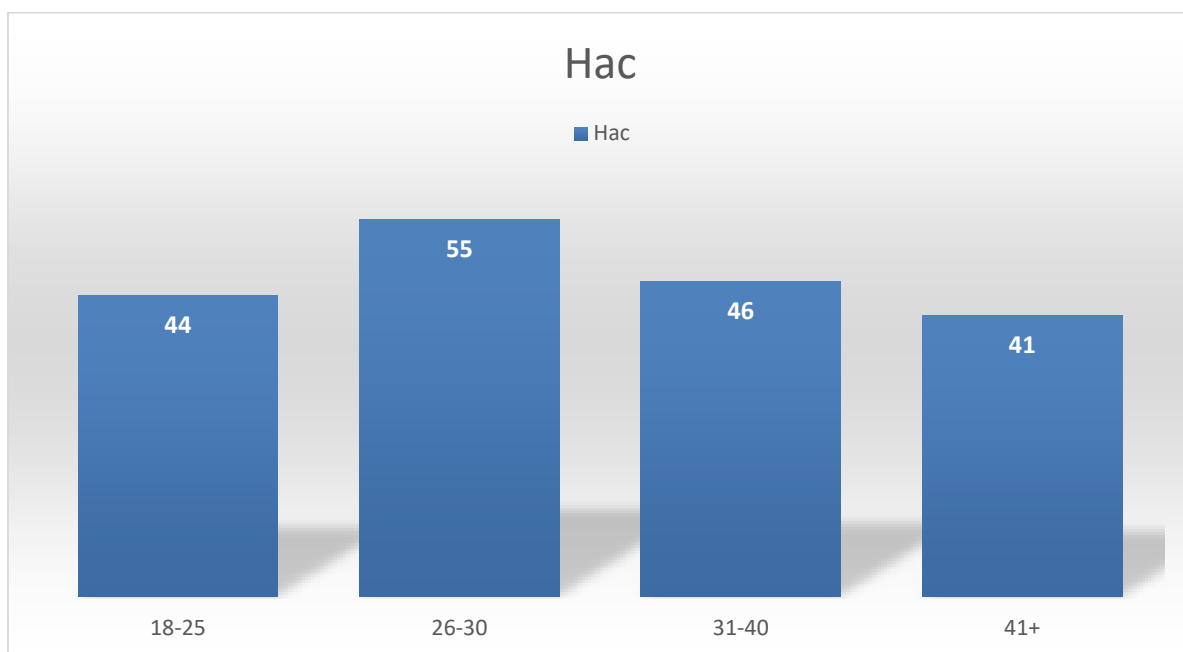
Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилготой сэтгэл ханамжийн асуумж судалгаанд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч, ажилтнууд, иргэн нийт 165 алба хаагчид болон иргэдийг хамруулсан.

Үүнд: Эрэгтэй 149 буюу 89.3%, эмэгтэй 16 буюу 10.7% тус тус эзэлж байна. Боловсролын байдлыг нь авч үзвэл бүрэн дунд 18.8%, дээд 32.3%, суурь(8/9) 9.4%, техник болон мэргэжлийн дунд 17.8%, бага 5.3%, тусгай мэргэжлийн дунд(коллеж) 9.3%, боловсролгүй 6 % байв.

График 1. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол



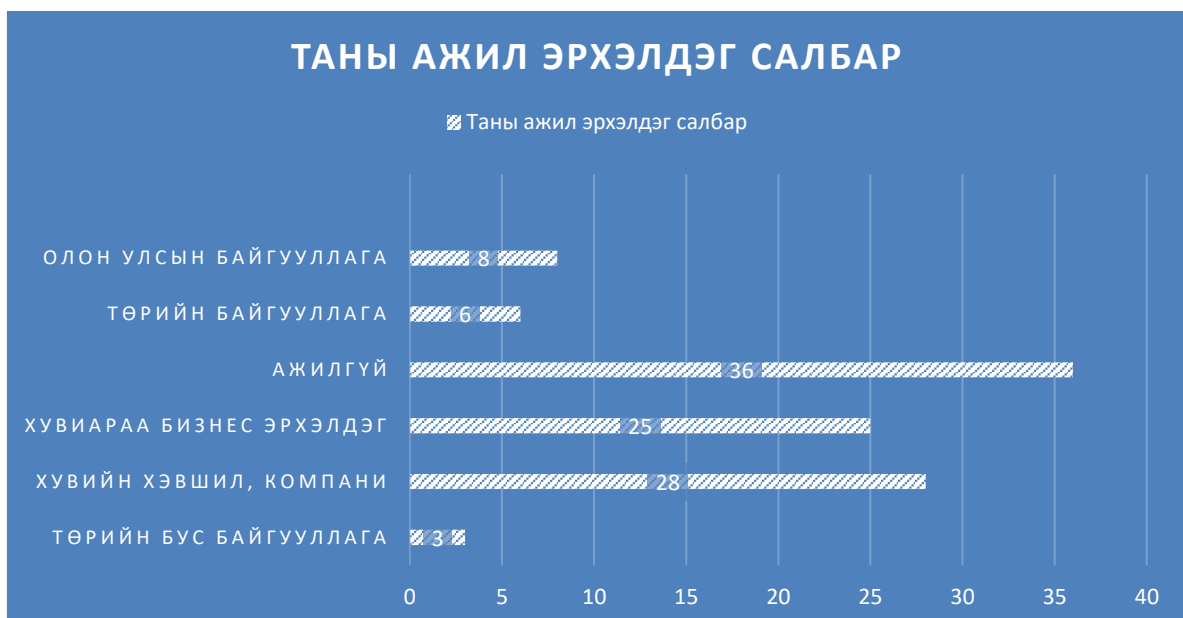
График 2. Судалгаанд оролцогчдын нас



Судалгаанд оролцогч нийт 149 хүний насыг ангилан авч үзвэл 25 наснаас доош ангилалд хамаарах 44, 26-30 насны ангилалд хамаарах 55, 31-40 насны ангилалд хамаарах 46, 41-с дээш насны ангилалд хамаарах 6, 55 наснаас дээш насны ангилалд хамаарах 41 хүн тус тус байна.

Ажил эрхлэлтийн байдал

График 3. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар



Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдлыг авч үзвэл 3 нь буюу 5,6% нь төрийн байгууллагад ажилладаг, 25 нь буюу 23,6% нь хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 28 нь буюу 26,4% нь хувийн байгууллагад ажилладаг, 3 нь буюу 2,8% нь төрийн бус байгууллагад ажилладаг, 36 нь буюу 40% нь ажилгүй, 8 нь буюу 7,5% нь олон улсын байгууллагад ажилладаг гэсэн байдалтай байна.

2.1 Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын сурталчилгаа олон нийттэй харилцах ажил

Иргэний мэдээлэл хайх, хүлээн авах эрхийг хангах, байгууллагын үйл ажиллагааг нээлттэй, ил тод, шуурхай хүртээмжтэй хүргэх, цахим мэдээллийн аюулгүй байдлыг бэхжүүлэх зорилгоор Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын албан ёсны www.cd.gov.mn цахим хуудсыг ажиллуулж байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа, мэдээллийн ил тод байдлын үнэлгээ

Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2022 оны 352 дугаар тогтоолын хавсралтаар баталсан “Нээлттэй мэдээллийн ил тод байлгах болон ил тод байдлын шалгуур үзүүлэлт тогтоох, үнэлгээ хийх журам”-ыг удирдлага болгон байгууллагын нээлттэй мэдээллийг цахим хэлбэрээр байршуулах, нийтлэх, шинэчлэх байдлын хэрэгжилтийг судлав.

Нээлттэй мэдээллийн ил тод байлгах болон ил тод байдлын шалгуур үзүүлэлт тогтоох, үнэлгээ хийх журам”-аар дараах шалгуур үзүүлэлтийн дагуу үнэлгээ өгөхөөр заасан байна.

1.Чиг үүрэг, үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал

2.Хүний нөөцийн талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал

3.Төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагааны талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал

4.Үзүүлж байгаа үйлчилгээний талаар дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байдал

5.Бусад мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал гэсэн шалгуураар үнэлэхэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын мэдээллийн ил тод байдал 2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар 97 үнэлгээтэй дүгнэгдсэн байна.

Иргэд мэдээлэл авч буй арга зам

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага өөрийн үйлчилгээний талаар иргэдэд хэрхэн мэдээлэл өгч байгаа болон иргэдийн хувьд шаардлагатай мэдээллээ хэрхэн олж авч буйг судлах нь судалгааны нэг зорилт юм.

Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуульд Мэдээлэл хариуцагч өөрийн чиг үүрэг, үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын талаарх дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байлгана”, “Мэдээлэл хариуцагч өөрийн хүний нөөцийн талаарх дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байлгана”, “Мэдээлэл хариуцагч төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагааны талаарх дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байлгана”, “Мэдээлэл хариуцагч хуульд заасан чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж байгаа үйлчилгээний талаар дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байлгана”, Мэдээлэл хариуцагч энэ хуулийн 8.2, 8.3, 8.4, 8.5-д зааснаас гадна өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээний дараах мэдээллийг байнга ил тод, нээлттэй байлгана гэж заасан байдаг. Тиймээс бид мэдээлэл хүргэж буй арга

хэрэгслүүдээс мэдээллийн самбар болон цахим хуудсыг чухалчлан үзэж судалгаагаа явуулсан юм.

Хүснэгт 1. Иргэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын талаарх мэдээлэл авч буй болон мэдээлэл авахыг хүсэж буй суваг /хувь/²

№	Мэдээлэл түгээж буй суваг	Мэдээлэл авч буй сувгууд	Мэдээлэл авахыг хүсэж буй сувгууд
1	Телевиз	36.9	47.6
2	Интернэт	32.5	38.8
3	Найз нөхөд, гэр бүл	10.0	6.8
4	Тухайн байгууллагын албан хаагч, шийдвэр гүйцэтгэгч /өөрөө очиж уулзах, гар утсаар нь холбогдох гэх мэт/	45.7	41.2
5	Тухайн байгууллагын мэдээллийн самбараас	5.1	14.0
6	Тухайн байгууллагын мэдээлэл, зөвлөгөөний ажилтан	8.9	23.0
7	Тухайн байгууллагын вэбсайтаас	21.4	18.0
8	Зурагт хуудас, танилцуулга, тараах материал	3.8	5.5
9	Сонин хэвлэл	3.8	6.2
10	НШШГГ-ын лавлах утас	35.0	28.7
11	Бусад	4.2	8.5
12	Мэдээлэл авдаггүй	7.0	-

Төрийн байгууллагаас мэдээлэл авах:

Хүснэгтээс харахад иргэдийн 45.7 хувь нь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаатай буюу ихэнх тохиолдолд тухайн хариуцсан шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтан, албан хаагчаас очиж авах, гар утсаар нь холбогдож мэдээлэл хүсдэг гэж хариулсан бол цаашид ийм хэлбэрээр мэдээлэл авах хүсэлтэй хүний тоо 41.2 хувьтай буюу 4 хувиар бага байна.

Нийт иргэдийн 5.1 хувь нь мэдээллийн самбараас, 8.9 хувь нь тухайн байгууллагын мэдээлэл зөвлөгөөний ажилтнаас, 3.8 хувь нь зурагт хуудас, тараах материалаас мэдээлэл авдаг гэснээс нийтдээ ШШГБ-аар үйлчлүүлэгчдийн 45.7 хувь нь өмнө нь ямар нэгэн мэдээлэл авахгүйгээр тухайн байгууллагад очиж ханддаг, тухайн шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтантай шууд холбогддог гэдгийг харуулж байна.

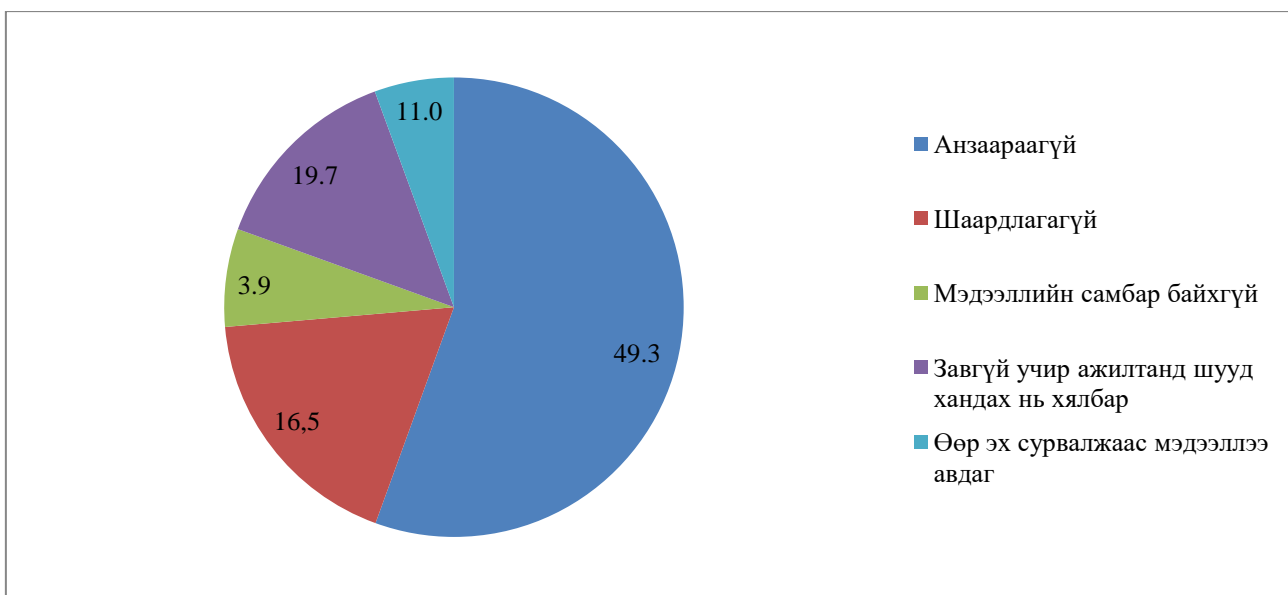
Харин 4.2 хувь нь бусад мэдээллийн эх сурвалжаас мэдээлэл авдаг гэсэн нь бусад төрийн үйлчилгээний байгууллагаас мэдээлэл авдаг гэж хариулсан байна.

Мэдээллийн самбар:

Судалгаанд хамрагдагсдын 5.1 хувь нь мэдээллийн самбараас мэдээлэл авсан бол 51,4 хувь нь мэдээлэл аваагүй, 4.7 хувь нь мэдээлэл авахыг хүссэн ч шаардлагатай мэдээлэл байгаагүй гэж хариулсан байна.

Мэдээллийн самбараас мэдээлэл авсан иргэдийг харьцуулж үзвэл дийлэнх нь буюу 49.6 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадсан байгаа бол 21.5 хувь нь хагас дутуу мэдээлэл авсан, үлдсэн 29.0 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэж үзэж байна. Үүнээс харахад мэдээллийн самбарт үйлчлүүлэгчид хэрэгтэй мэдээлэл хангалттай түвшинд тавигддаг гэж дүгнэж болно. Гэвч үйлчлүүлэгч иргэдийн ихэнх нь мэдээллийн самбарыг бага ашигладаг гэдэг нь харагдаж байна. Мэдээллийн самбарыг ашиглахгүй байгаа шалтгааныг дараах зурагт харууллаа

График 4. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл аваагүй шалтгаан /хувь



Графикаас харахад мэдээллийн самбар ашиглаагүй иргэдийн дийлэнх нь анзаараагүй гэж хариулсан байгаа нь мэдээллийн самбарыг байрлуулж байгаа байршлыг сайжруулах, тоог боломжийн түвшинд нэмэгдүүлэх, олшруулах өнгө дүрс, бичлэг зэрэг нь үйлчлүүлэгчдийн сонирхлыг татахуйцаар хийх хэрэгтэй гэдгийг харуулна.

Мөн мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах шаардлагагүй гэж хариулсан иргэдийн хувьд бүрдүүлэх материал шаардлагатай биш, авах гэж буй үйлчилгээ нь тодорхой иргэд ихэвчлэн байх тохиолдол байна. Мөн завгүй учир ажилтанд шууд хандах нь хялбар гэсэн хариулт мэдээллийн самбар ашиглаагүй иргэдийн дунд нэлээдгүй хувийг эзэлжээ. Энэ нь ажлын ачаалал ихэссэн үед, иргэд удаан хугацааг зарцуулдаг, дараалалд удаан зогсох болсон тохиолдолд дарааллаа алдахгүй байх нөгөө талаас иргэд ажлын зав чөлөөгөөр үйлчлүүлж байгаа үед мөн шууд ажилтанд хандах нь хялбар байдаг зэрэгтэй холбоотой байж болно.

Цахим хуудас:

Байгууллагын цахим хуудсуудад судалгаанд хамрагдагчийн 54.0 хувь нь цахим хуудсанд хандалт хийж байсан бол 26.7 хувь нь өмнө огт хандалт хийж байгаагүй гэж хариулжээ. Интернет хэрэглэх нь хувь хүнээс тодорхой хэмжээний хэлний мэдлэг, компьютерийн мэдлэг, хүссэн мэдээллээ хайж олох чадвар шаарддаг тул хүмүүс тэр болгон төрийн байгууллагын цахим хуудсанд хандалт хийж хэвшээгүй байна.

Хүснэгт 2. Вебсайтад хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг хүн ам зүйн байдлаар харьцуулав /хувь/

Хүйс	Хувь	Нас	Хувь	Ажил эрхлэлт	Хувь
Эрэгтэй	59.3	16-25	20.3	Ажилгүй	7.8
		26-35	32.5	Төрийн байгууллага	10.3
		36-45	26.7	ТББ	15.2
Эмэгтэй	41.0	46-55	16.8	Хувийн хэвшил, компани	37.8
		56+	4.0	Хувиараа бизнес эрхэлдэг	21.7
				Бусад	6.3

Харьцуулсан хүснэгтээс өмнө нь тухайн байгууллагын цахим хуудсанд хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг ажил эрхлэлт, насны байдал зэрэг хүн ам зүйн үзүүлэлтээр харьцуулан үзэхэд хүйсийн хувьд эрэгтэйчүүд арай илүү интернетээс мэдээлэл авсан нь харагдаж байна. Насны хувьд 26-35 насныхан хамгийн өндөр хэрэглээтэй, үүний дараа 36-45 насныхан өндөр үзүүлэлттэй байна. Мөн боловсролын түвшин өндөр хувийн хэвшил, төрийн болон төрийн бус байгууллагад ажиллагсад илүү их хэрэглэсэн байх ба хүн ам зүйн байршил, харилцаа холбоо, үйлчилгээний төвлөрөл, гадаад хэл, компьютерын мэдлэг зэргээс шалтгаалан интернет хэрэглээний түвшингийн зөрүү их байгаа нь түүврийн үндэслэлийг давхар баталж байгаа юм.

Дээрх иргэд ШШГБ-ын албан ёсны вебсайтад ямар зорилгоор хандалт хийснийг нь сонирхож үзвэл анхан шатны мэдээлэл хаяг байршил, утасны дугаар, онлайн туслах гэх мэт мэдээлэл авах 61.2 хувь, бүрдүүлэх материал харах, төлбөрийн мэдээлэл авах илгээх 24.1 хувь, бусад гэсэн хариултууд 15.0 хувийг эзэлж байна. Ингэхдээ иргэдэд үзүүлдэг үйлчилгээний цар хүрээ, давтамж, хэрэгцээ шаардлагаас үүдэн НШШГГ-ын цахим хуудас нь иргэд түлхүү ханддаг нь ажиглагдсан бөгөөд авах гэж буй үйлчилгээтэй нь шууд холбогдох байдал нь нөлөөлдөг байж болох юм.

Цахим хуудсанд хандалт хийсэн нийт үйлчлүүлэгчдийн дунд хүссэн мэдээллээ авч чадсан гэж хариулсан хүмүүс 54.5 хувь байгаа бол хагас дутуу авсан 26.3 хувь, хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэж 16.0 хувь, хариулаагүй гэж 3.6 хувь нь үзсэн байна. Үүнээс цахим хуудасны мэдээллийг ашиглах тал дээр иргэд төдийлөн хангалттай сайн биш байгаа нь харагдаж байна. Цахим хуудсыг цаашид хэрхэн сайжруулах талаар “мэдээлэл түгээж буй арга зам” хэсэгт илүү тодорхой үзүүлэлт тус бүрээр оруулсан байгаа.

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс 35хувь нь лавлагаа, зөвлөгөө мэдээлэл өгөх, утсаар өргөдөл гомдол гаргах боломжтой утсуудаар үйлчлүүлж байсан байна. Харин лавлагаас цаашид мэдээлэл авахыг хүсэж буй үйлчлүүлэгч 28.7 хувьтай байгаа нь мэдээллийн арга хэрэгслүүдийн дараа орох өндөр үзүүлэлт байгаа нь лавлах утас нь чухал мэдээллийн эх сурвалж болох боломжтой гэдгийг харуулж байна.

Лавлах руу судалгааны багийн гүшүүд туршилт байдлаар залгаж туршиж үзэхэд удаан хүлээлгэлгүй утсаа авч байв. Харин харилцааны соёл хувийн лавлах утастай харьцуулахад зарим тал дээр учир дутагдалтай гэж үзэж болохоор байна.

2.2 Судалгаанд хамрагдсан хоригдлын ерөнхий мэдээлэл болон асуумж судалгааны үр дүнг графикаар харуулав:

График 6. Оролцогчдын нас

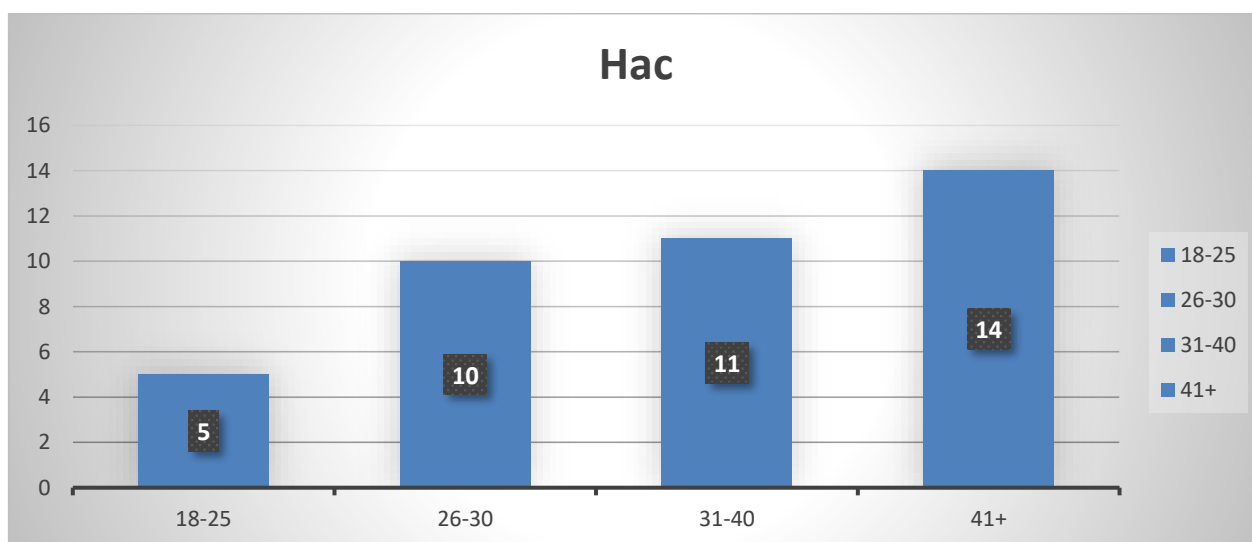


График 7. Оролцогчдын хүйс

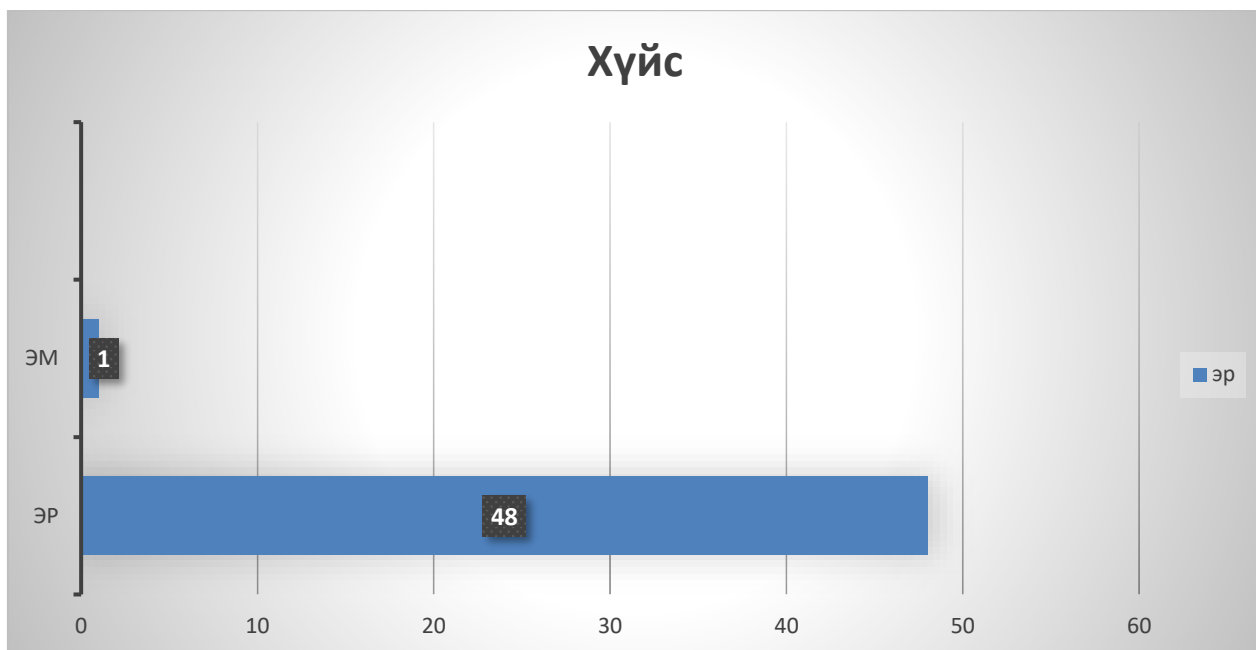


График 8. Оролцогчдын боловсрол

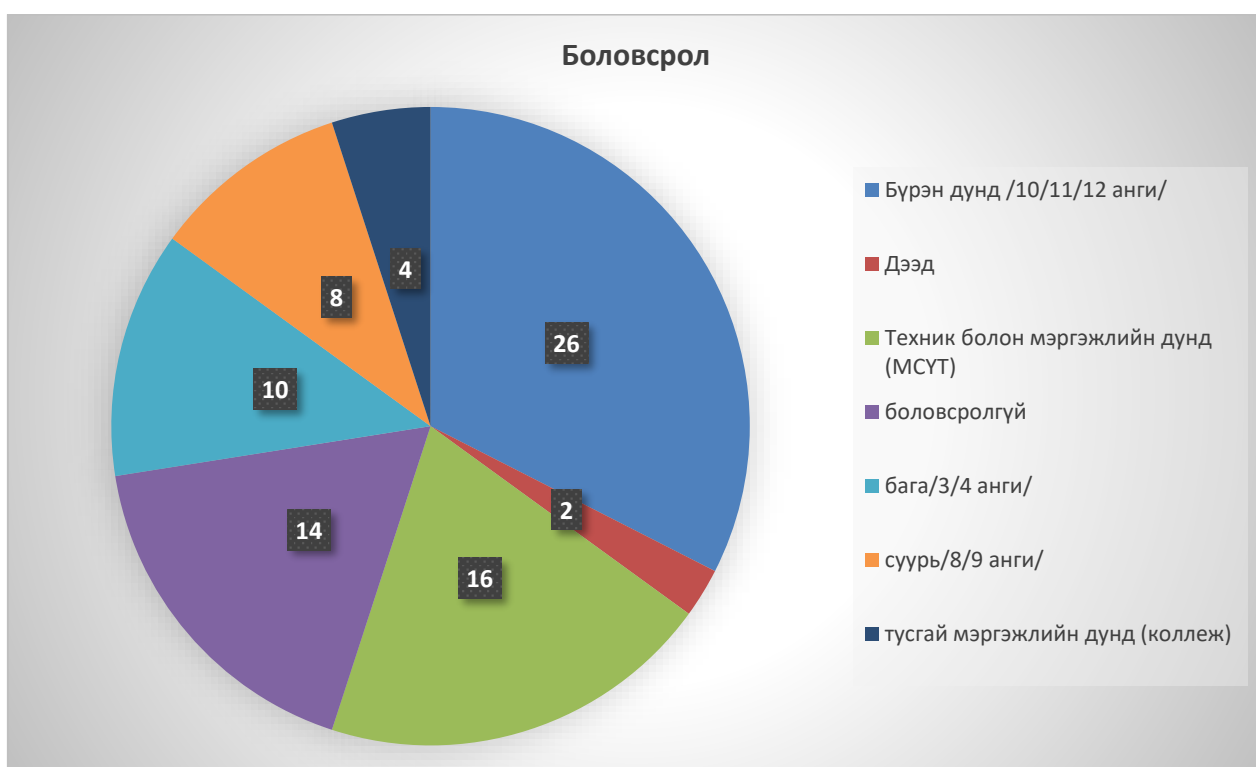


График 9. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар

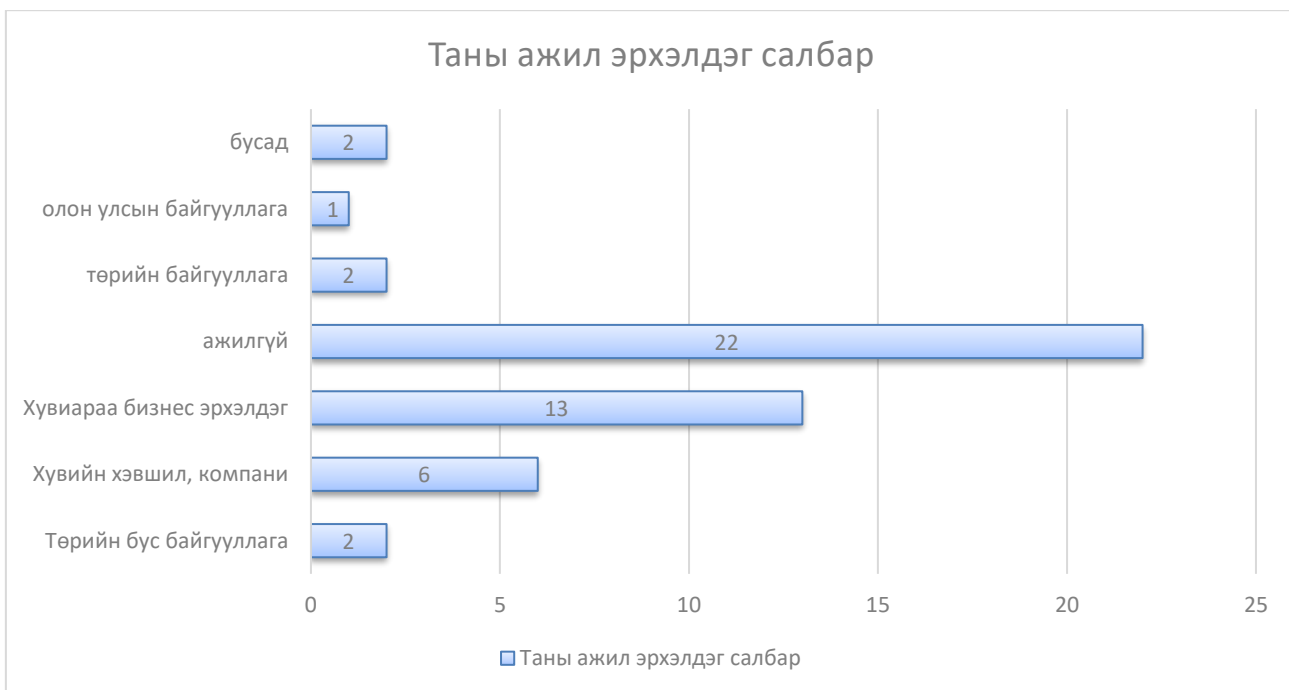


График 10. Шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх



График 11. Уулзалтын зөвшөөрөл, нөхцөлийн талаар

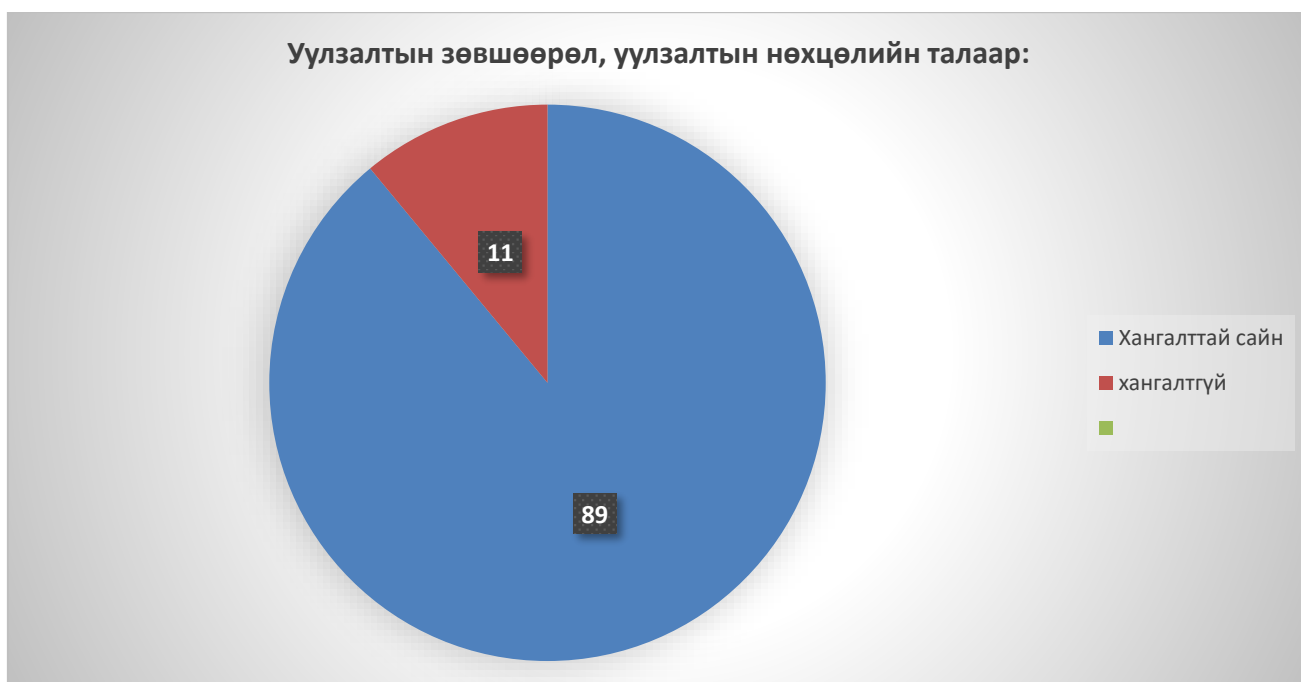


График 12. Хорих өрөөний нөхцөл, халдваргүйжүүлэлтийн талаар

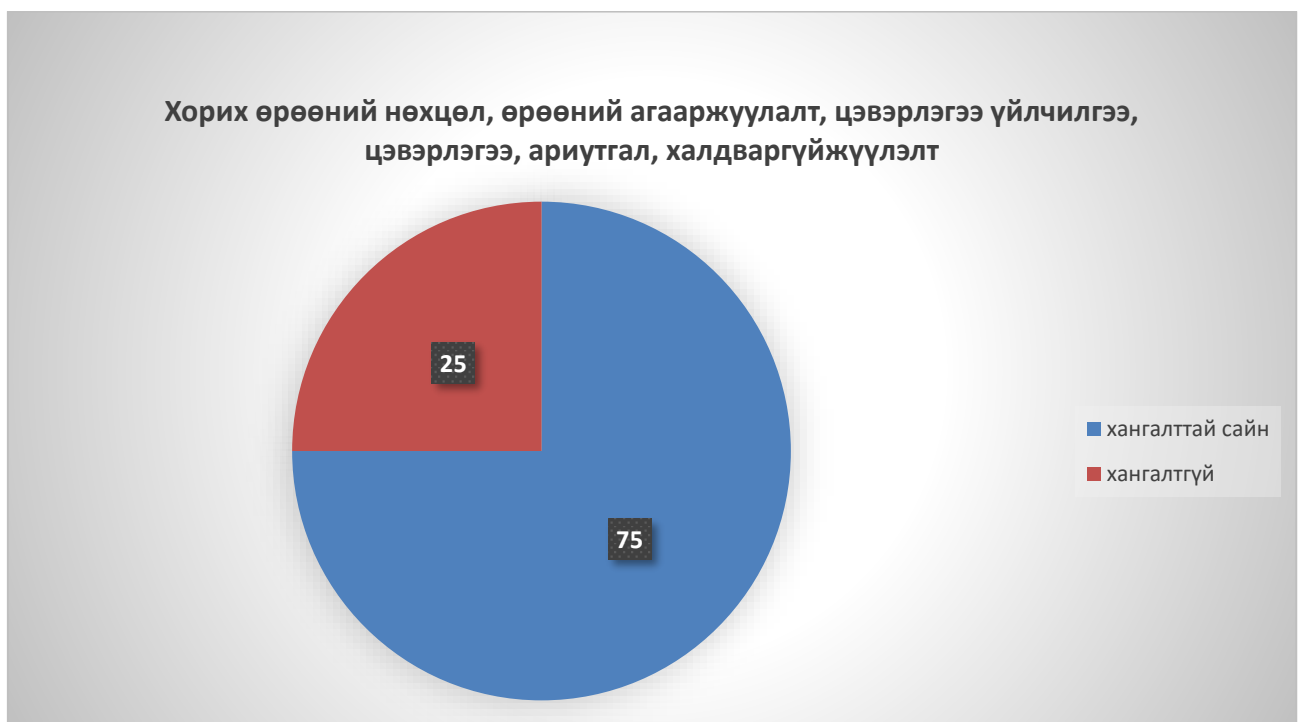


График 13. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар



Хүснэгт 14. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	1	4	8	30	6	3
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?		4	2	33	6	6
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?	3	4	12	16	12	3
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернэт, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	5	4	4	25	3	15
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?		4	6	21	4	11
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?		5	5	22	4	13
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	2	5	3	21	7	11

Хүснэгт 15. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	2	1	10	23	9	4
2.	Тантай зөлдөг таатай харилцсан уу?	2	4	14	22	7	
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	1	3	7	27	7	4
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	1	6	4	27	9	2
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	2	4	5	15	9	2

График 16. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх



График 17. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх

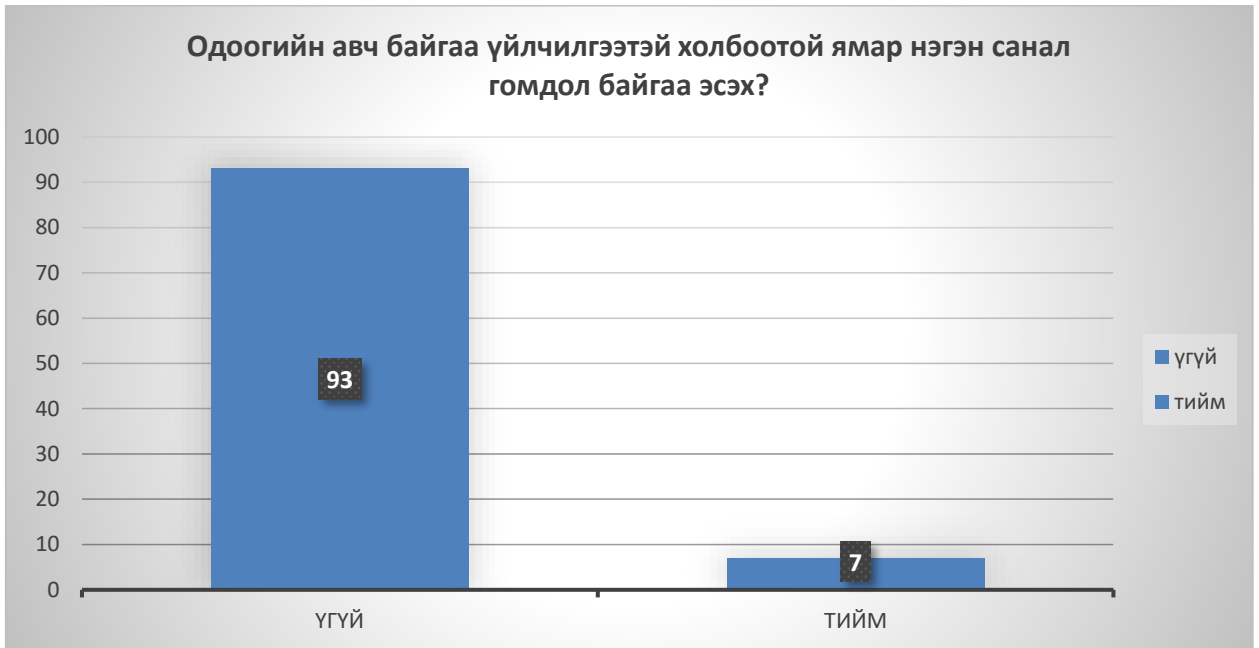


График 18. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх

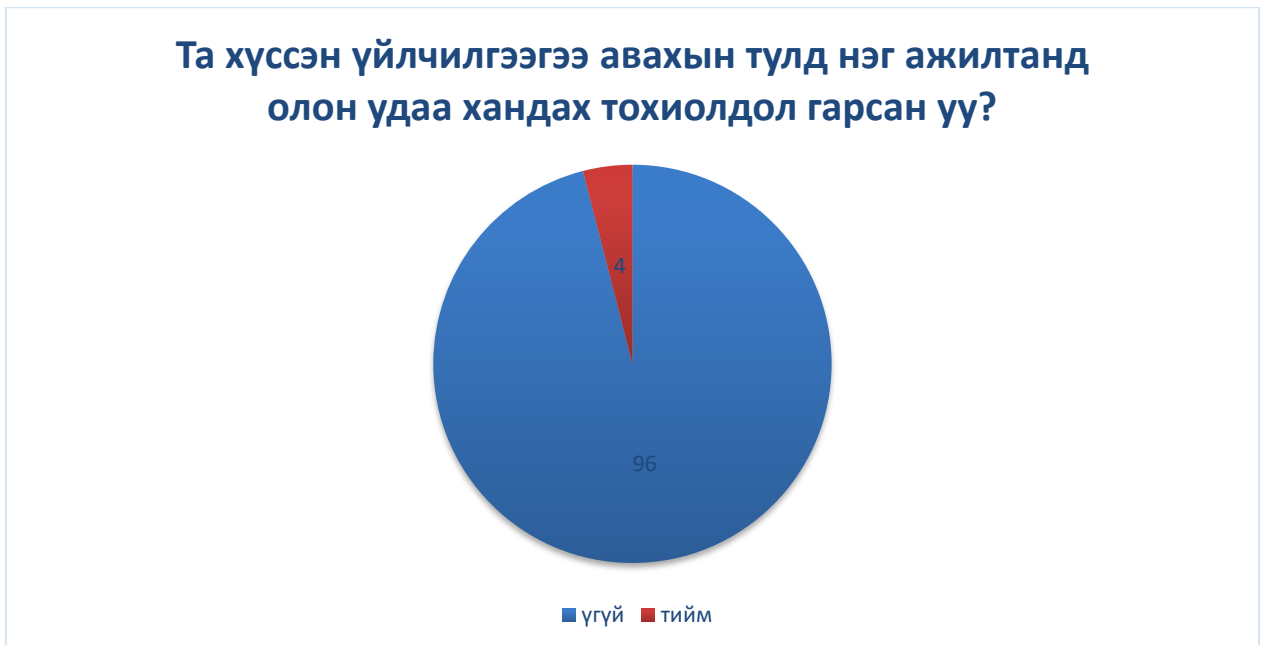


График 19. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх

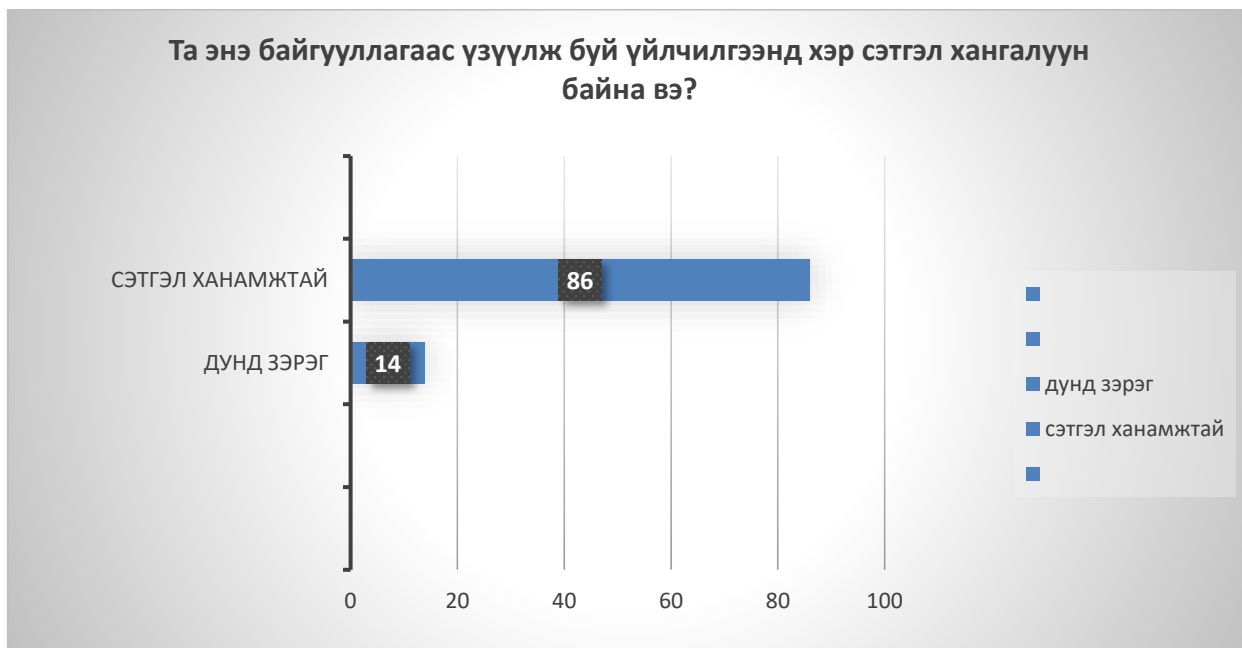
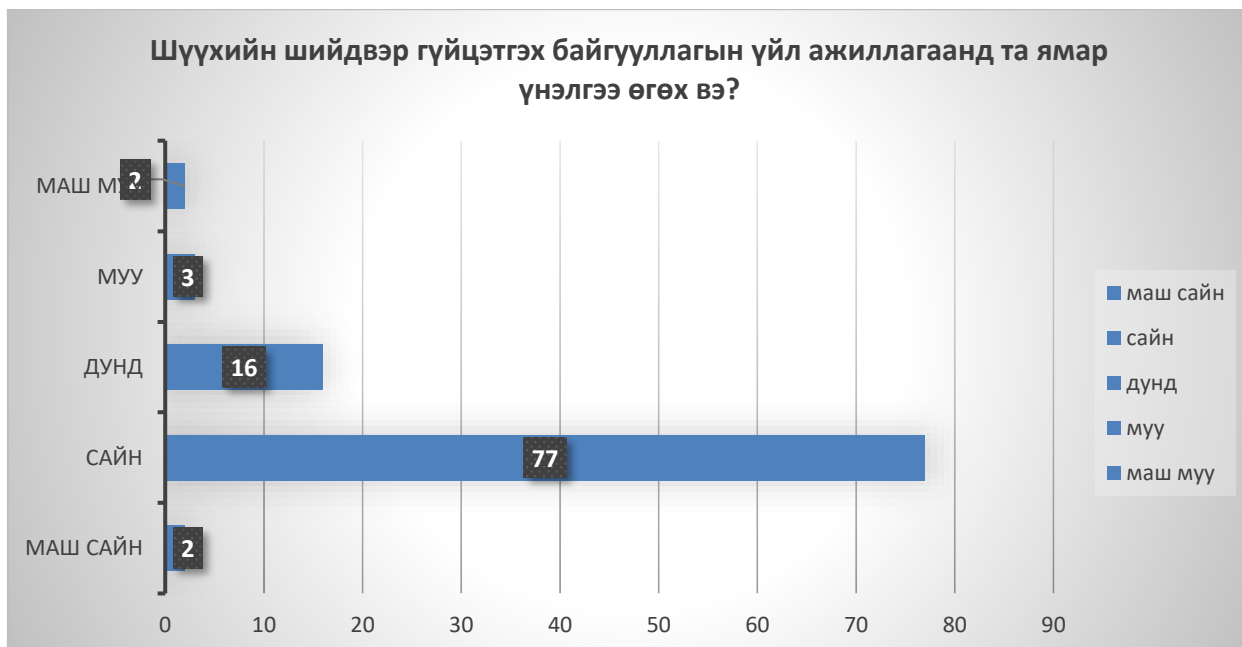


График 20. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ



Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх судалгааны дүнг үндэслэн дүгнэхэд, байгууллага нийтлэг үйлчилгээг хангалттай хэмжээнд үзүүлдэг гэж дүгнэгдэхээр байгаа ч зарим асуудалд анхаарах.

Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь шаардлагатай үйлчилгээг хангалттай хэмжээнд авсан гэж үнэлсэн. Цөөн хувь нь дунд зэрэг эсвэл хангалтгүй үнэлгээ өгсөн байна. Уулзалтын нөхцөл, өрөөний агааржуулалт, цэвэрлэгээ, халдваргүйжүүлэлтийн талаар 88% нь хангалттай сайн гэж үзсэн бол 12% нь хангалтгүй гэж хариулсан нь тухайн асуудалд илүү анхаарал хандуулах шаардлагатайг илтгэж байна. Мөн хоол хүнсний үйлчилгээний чанарын үнэлгээнд 78% нь сэтгэл хангалуун байсан боловч 22% нь хангалтгүй гэсэн нь анхаарал татаж байна.

Ажилтнуудын харилцаа, ёс зүй

Албан хаагчдын үйлчлүүлэгчидтэй харилцах харилцаанд эерэг ба сөрөг үнэлгээ зэрэгцэн оршиж байна. Судалгаанд оролцогчдын 88% нь ажилтнуудын зүй бус харьцах тохиолдол гараагүй гэж хариулсан боловч 12 хүн эсрэгээрээ тийм гэж хариулсан нь асуудал байгааг харуулж байна. Мөн судалгаанд хамрагдагчдын 16% нь нэг ажилтанд олон удаа хандах шаардлага гарсан гэж хариулсан нь үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага эсвэл ажилтнуудын хариуцлага, ур чадварт анхаарал хандуулах хэрэгцээтэйг илтгэнэ.

Үйлчилгээнд сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр байгаа бөгөөд 86% сэтгэл хангалуун, 14% дунд зэрэг гэж хариулсан байна. Харин сэтгэл хангалуун бус гэсэн хариулт өгөөгүй байгаа нь эерэг тал юм. Гэсэн хэдий ч үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээнд маш сайн (2 хүн) болон дунд зэрэг (3 хүн), муу (1 хүн), маш муу (2 хүн) гэсэн хариулт гарсан нь зарим дутагдлыг илтгэнэ.

Үйлчилгээний чанар

Үйлчилгээний чанарын хувьд ижил тэгш хандлага, ажилтнуудын мэдлэг боловсрол, шударга байдал зэрэгт дунджаас дээш үнэлгээ өгсөн. Гэхдээ эелдэг харилцаа болон хариуцлагатай байдлын үнэлгээнд харьцангуй өндөр хувь нь дунд зэрэг буюу муу гэсэн байна. Энэ нь ажилтнуудын харилцааны ур чадварыг сайжруулах, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх шаардлагатайг харуулж байна.

Зөвлөмж

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа тодорхой хэмжээнд үр дүнтэй байгаа боловч зарим асуудал анхаарал татаж байна. Үүнд:

1. Үйлчилгээний хүртээмж: Уулзалтын нөхцөл, өрөөний агааржуулалт, хоол хүнсний чанарт ахиц гаргах.

2. Ажилтнуудын харилцаа: Эелдэг харилцаа, хариуцлага, ур чадварт анхаарч, сургалт зохион байгуулах нь зүйтэй.

3. Үйлчилгээний шат дамжлага

Байгууллагын үйл ажиллагаа дунджаас дээш түвшинд байгаа ч хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхийн тулд дээрх асуудлуудад анхаарч ажиллах нь зүйтэй.

Санал асуулгын хуудас бүрт тусгасан санал, хүсэлтийг дурдвал

1. Ар гэр бүлтэйгээ уулздаг орчны тав тух, цэвэрлэгээнд анхаарах
2. 1 өрөөнд хэт олон хүн байдаг мөн агааржуулалт муу анхаарах
3. Уулзалтын цаг уртасгах
4. Хоолны амтанд анхаарах мөн хоолны хэмжээ нэмэх
5. Эмнэлгийн үйлчилгээ сайжруулах
6. Ахлагч нарын харилцааг сайжруулах
7. Сахилгаан дээр тамхи татуулах
8. Эмийн сан байрлуулах
9. Хоол хүнсний илчилэгэн дээр анхаарах
10. Цонх өглөө онгойлгодог болох
11. Эргэлтээр ирсэн хоол хүнсийг асгуулдаггүй байх
12. Өрөөнд ариутгал хийх
13. Хоолны амт чанар муу
14. Номтой болох
15. Эмчийн харилцаан дээр анхаарах

2.3 Судалгаанд хамрагдсан хоригдогсдын ерөнхий мэдээлэл болон асуумж судалгааны үр дүнг графикаар харуулав:

График 21. Судалгаанд оролцогчдын нас

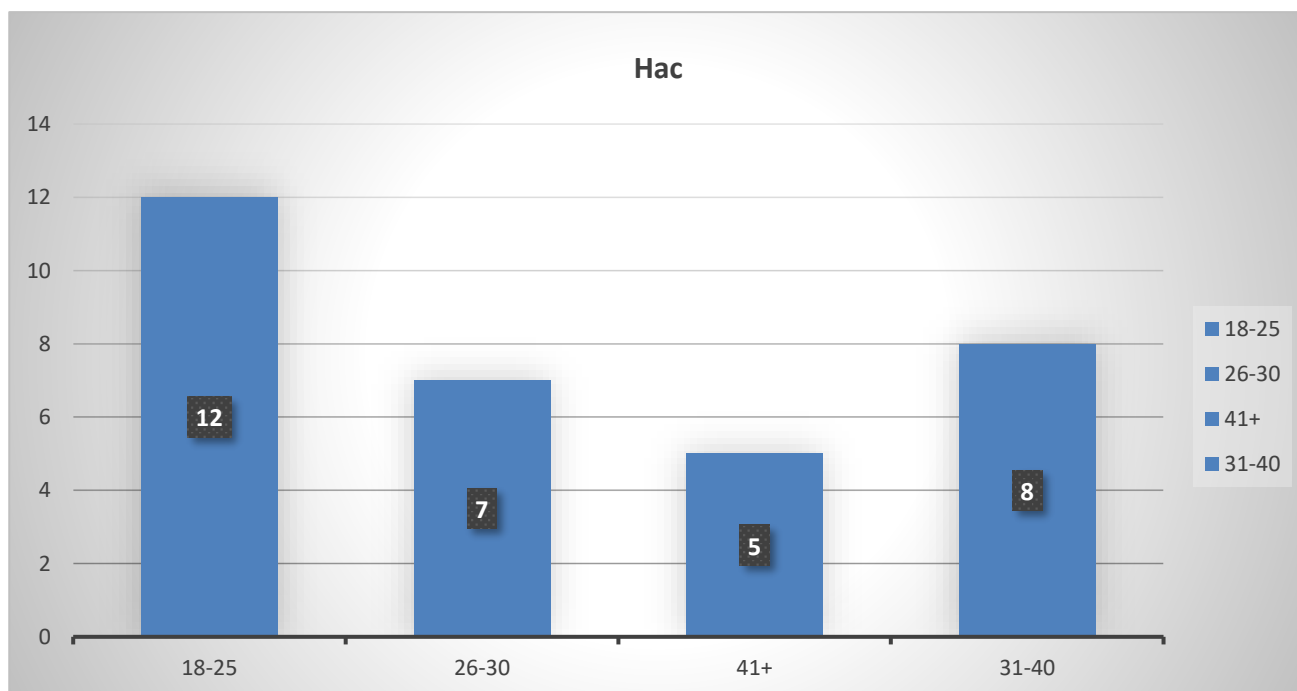


График 22. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол

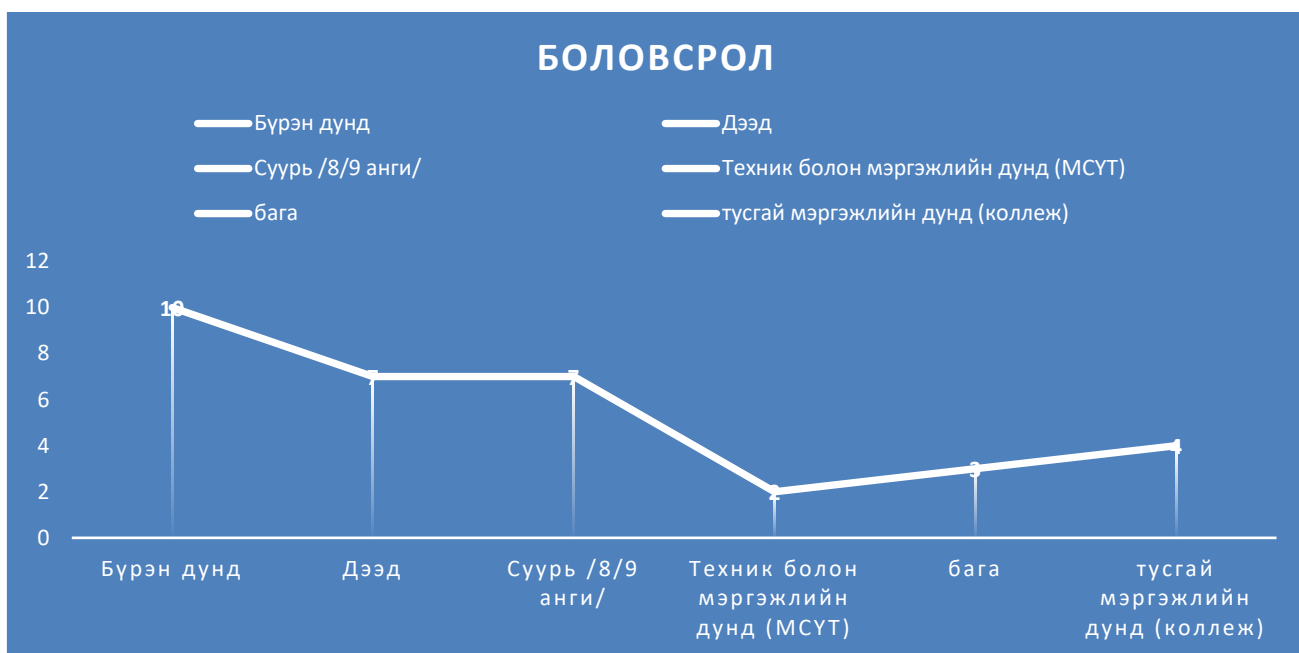


График 23. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар



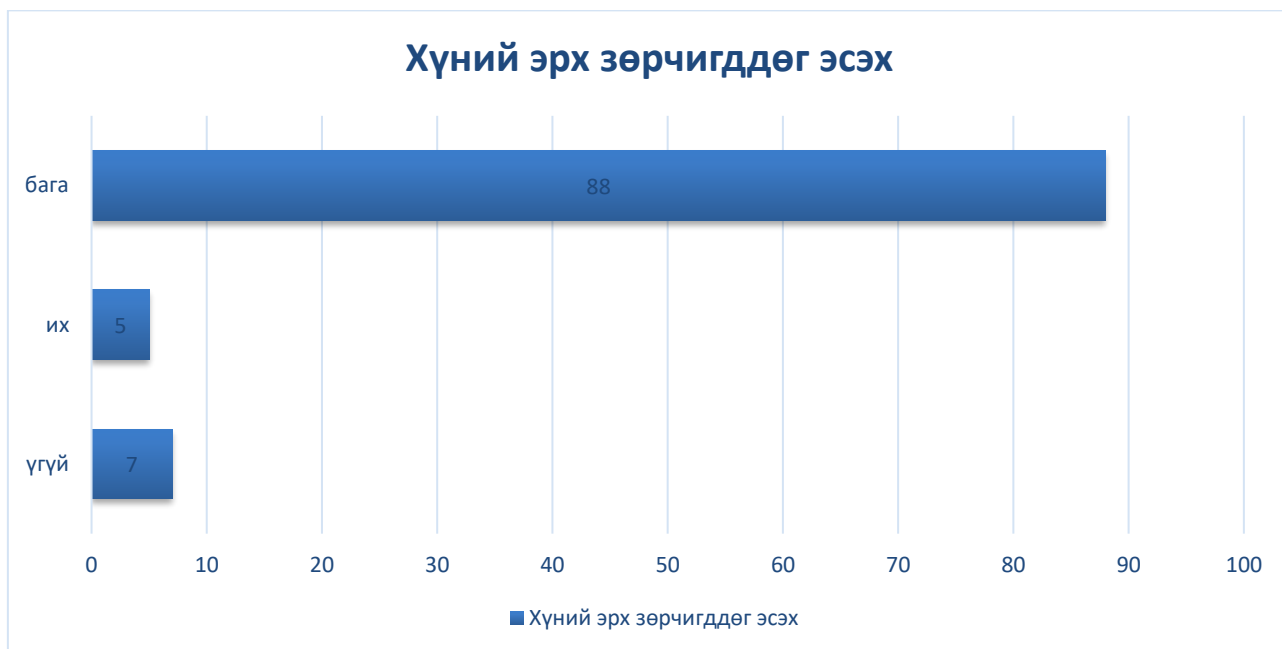
График 24. Шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан эсэх**График 25. Хүний эрх зөрчигддөг эсэх**

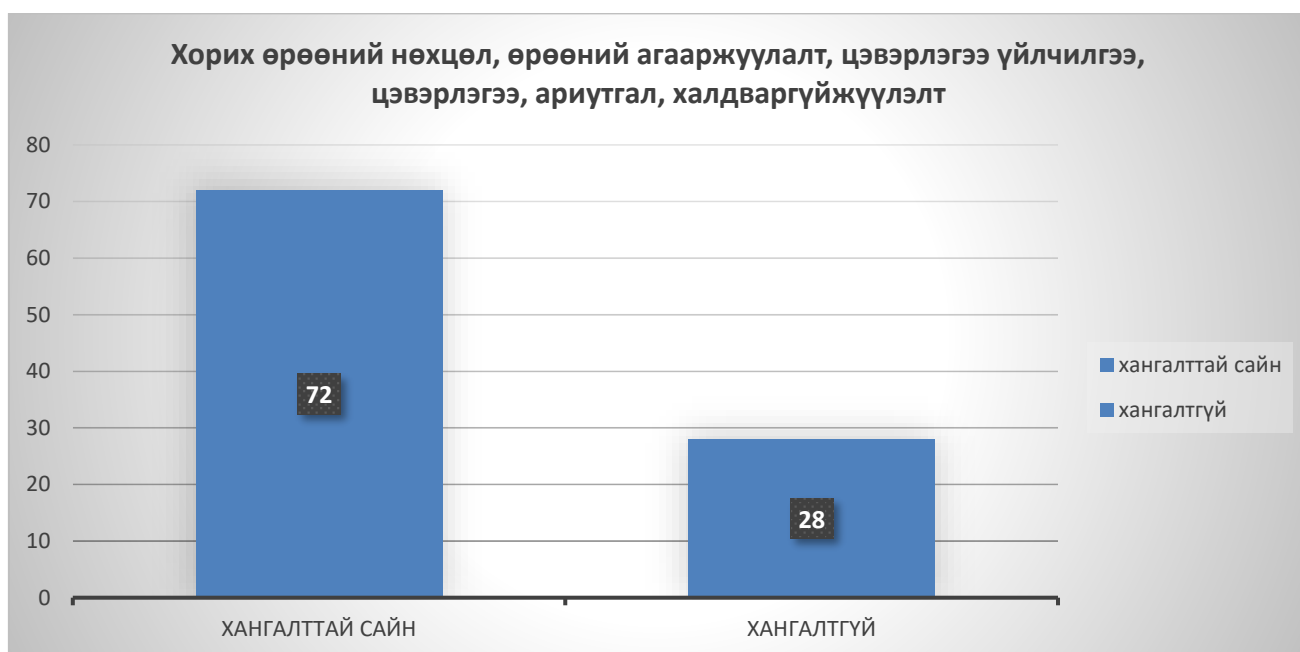
График 26. Уулзалтын зөвшөөрөл, нөхцөлийн талаар**График 27. Хорих өрөөний нөхцөл, халдваргүйжүүлэлтийн талаар**

График 28. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар



Хүснэгт 29. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	2	2	0	26	2	1
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?	2	3	0	24	3	
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?		2	4	12	9	4
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернэт, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	3	2	6	16	1	4
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?	2	2	8	15	3	1
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?	4	4	7	9	1	6
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	2	2	6	14	4	2

Хүснэгт 30. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	2	1	3	9	16	1
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу?	1		8	14	8	1
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	1	2	3	19	4	2
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	2	1	5	14	8	2
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	1	2	2	17	7	1

График 31. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх

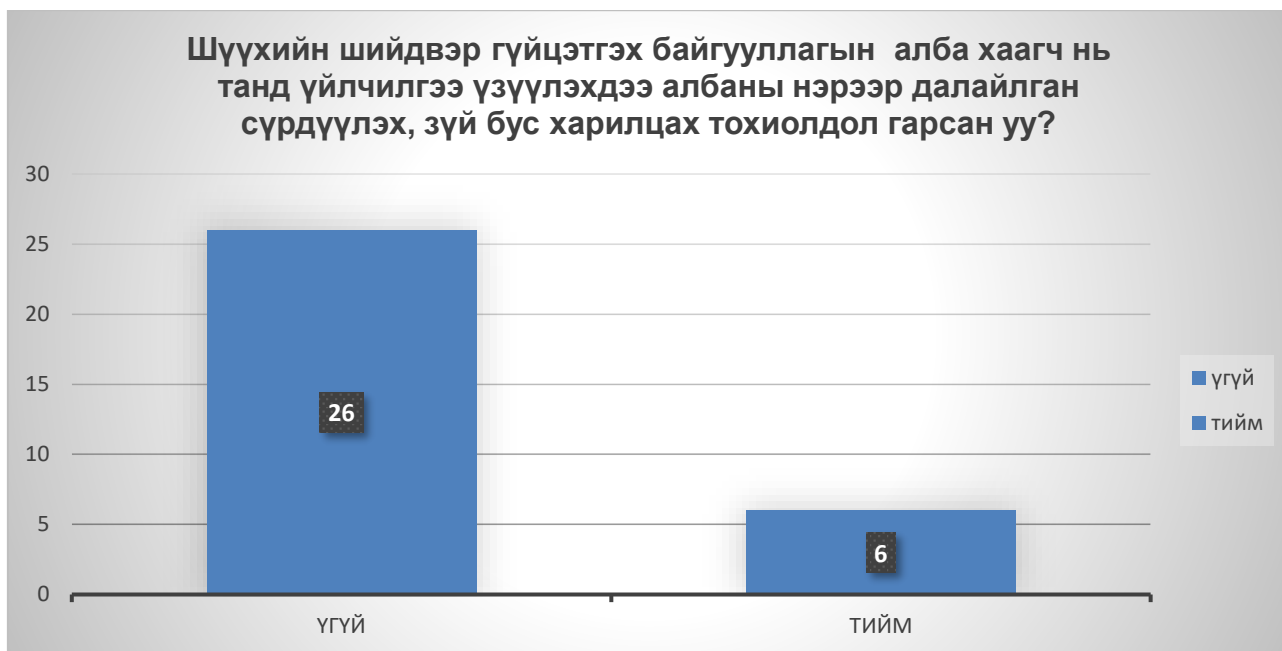


График 32. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх



График 33. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх

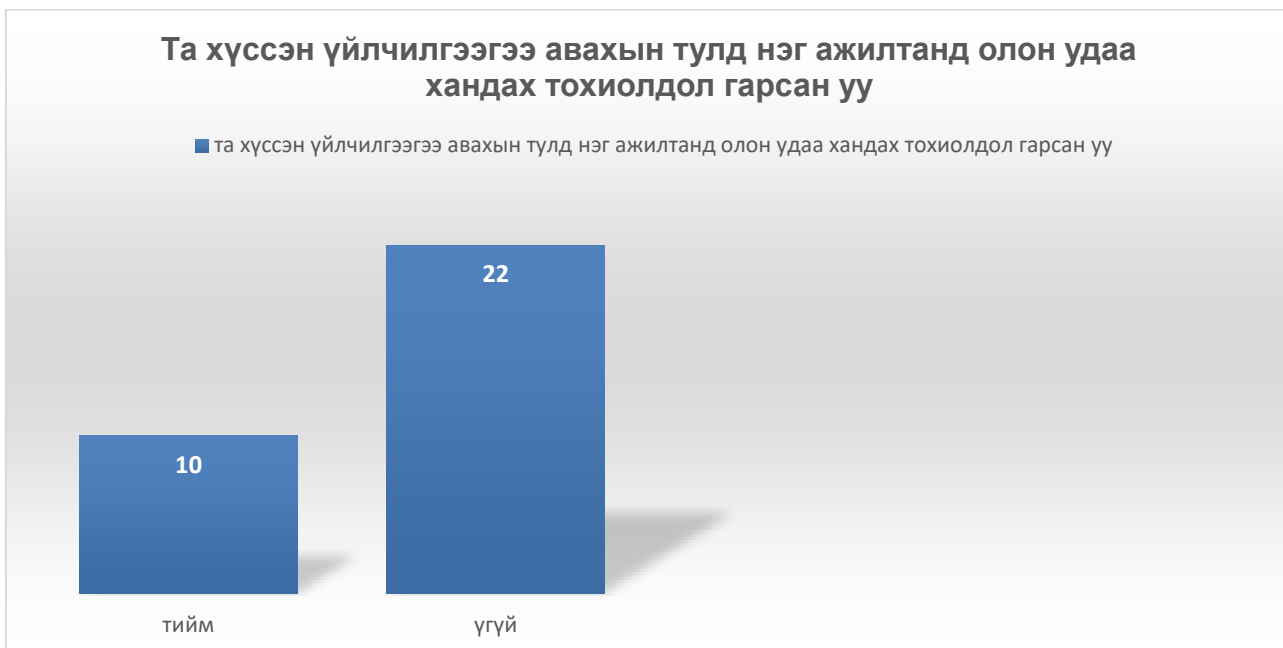
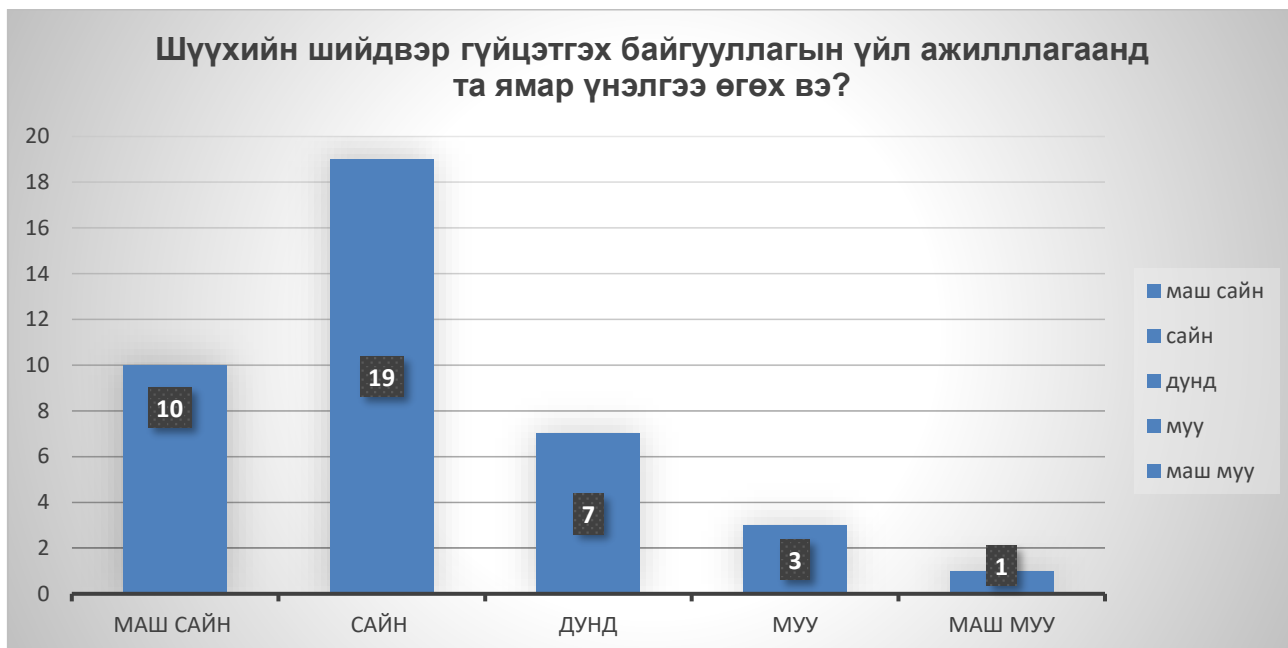


График 34. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх



График 35. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ



Санал хүсэлт:

1. Эмч сувилагч нарын харьцаанд анхаарал тавих
2. Хоригдлуудыг ялгаж харьцах үйлдэл гардаг бөгөөд анхаарах
3. Алба хаагчид хоригдлуудтай ёс бус харьцаж сүрдүүлдэг анхаарах
4. Албан хаагчдад харилцааны сургалт орох

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх судалгааны дүнг харгалзан дүгнэлт гаргахад дараах дүр зураг тодорхойлсон байна:

Үйлчилгээний хүртээмж

Оролцогчдын 78% нь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын шаардлагатай үйлчилгээг хангалттай сайн гэж үнэлсэн бол 9% нь дунд зэрэг, 10% нь сайн мэдэхгүй, 3% нь хангалтгүй гэж дүгнэжээ. Энэ нь нийтлэг үйлчилгээг үзүүлэхэд байгууллагын хангалттай хүчин чармайлт гаргаж байгаа ч зарим оролцогчийн хувьд мэдээллийн хүртээмж эсвэл үйл явцын ойлгомжтой байдалд асуудал байгааг харуулж байна.

Өрөөний агааржуулалт, цэвэрлэгээ, халдваргүйжүүлэлтийн талаар судалгаанд оролцогчдын ихэнх нь буюу 84% хангалттай сайн гэж үзсэн бол 16% хангалтгүй гэж дүгнэжээ. Мөн хоол хүнсний илчлэг, чанарын талаар 75% хангалттай сайн гэж үнэлсэн боловч 25% хангалтгүй гэж үзсэн байна.

Ажилтнуудын харилцаа, ёс зүй

Судалгаанд оролцогчдын 77% нь ажилтнууд зүй бус харилцах тохиолдол гаргаагүй гэж хариулсан бол 10% нь ийм тохиолдол гарсан, хариулаагүй 13% гэжээ.

Олон удаа нэг ажилтанд хандах шаардлага гардаг эсэхийг асуухад 74% нь үгүй гэж хариулсан ч 26% нь тийм гэж хариулсан нь ажилтнуудын зохион байгуулалт болон харилцааны түвшинд асуудал байгааг илтгэж байна.

Мөн алба хаагчдын харилцааны талаар санал хүсэлт өгсөн хэсэгт хоригдлуудыг ялгаж харьцах, зүй бус харьцах, сүрдүүлэх үйлдэл гардаг тухай дурдсан нь энэ тал дээр анхаарал хандуулах шаардлагатайг харуулж байна.

Үйлчилгээний чанар

Үйлчилгээний чанарын үнэлгээгээр:

Бусадтай адил ижил тэгш үйлчилгээ авсан эсэхэд оролцогчдын 76% нь сайн, 8% нь маш сайн гэж үзсэн бол 8% нь дунд, 4% нь муу, 45 нь маш муу гэж дүгнэжээ.

Эелдэг харилцаанд 82% нь сайн, 8% нь маш сайн гэж үзсэн бол 7% нь дунд, 3% нь маш муу гэж үнэлсэн байна.

Алба хаагч, ажилтнуудын мэдлэг боловсролыг 65% сайн, 4% маш сайн гэж үзсэн бол 13% дунд зэрэг, 4% муу, 4% маш муу гэж дүгнэжээ. Ажилтнуудын шударга байдал болон хариуцлагын үнэлгээ ч төстэй хандлагатай байсан нь ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, харилцааны соёлыг сайжруулах тал дээр анхаарах.

Сэтгэл ханамж

Оролцогчдын сэтгэл ханамжийн түвшин дараах байдалтай байна:

78% нь сэтгэл хангалуун, 10% нь маш их сэтгэл хангалуун гэж үзсэн бол 8% нь сэтгэл ханамжгүй, 4% нь маш их сэтгэл ханамжгүй гэж үнэлжээ.

Санал, зөвлөмж

Судалгааны үр дүнг үндэслэн дараах зөвлөмжийг гаргалаа:

Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх: Уулзалтын нөхцөл, хоол хүнсийг илүү сайжруулж, бүх үйлчлүүлэгчдэд хүрэхүйц нөхцөл бүрдүүлэх.

Ажилтнуудын харилцааны соёлыг сайжруулах: Алба хаагчдад харилцааны соёл, ёс зүйтэй харьцах талаар сургалт тогтомог зохион байгуулах.

Мэдээллийн хүртээмжийг сайжруулах: Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан мэдээллийг илүү ойлгомжтой байдлаар түгээх.

Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх: Үйлчлүүлэгчдийн санал хүсэлтийг тогтмол авч, тэдний сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн бодлого хэрэгжүүлэх.

Эдгээр зөвлөмжийг хэрэгжүүлснээр шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа илүү хүртээмжтэй, чанартай болох боломжтой.

2.4 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ерөнхий мэдээлэл болон асуумж судалгааны үр дүнг графикаар харуулав:

График 36. Оролцогчдын нас

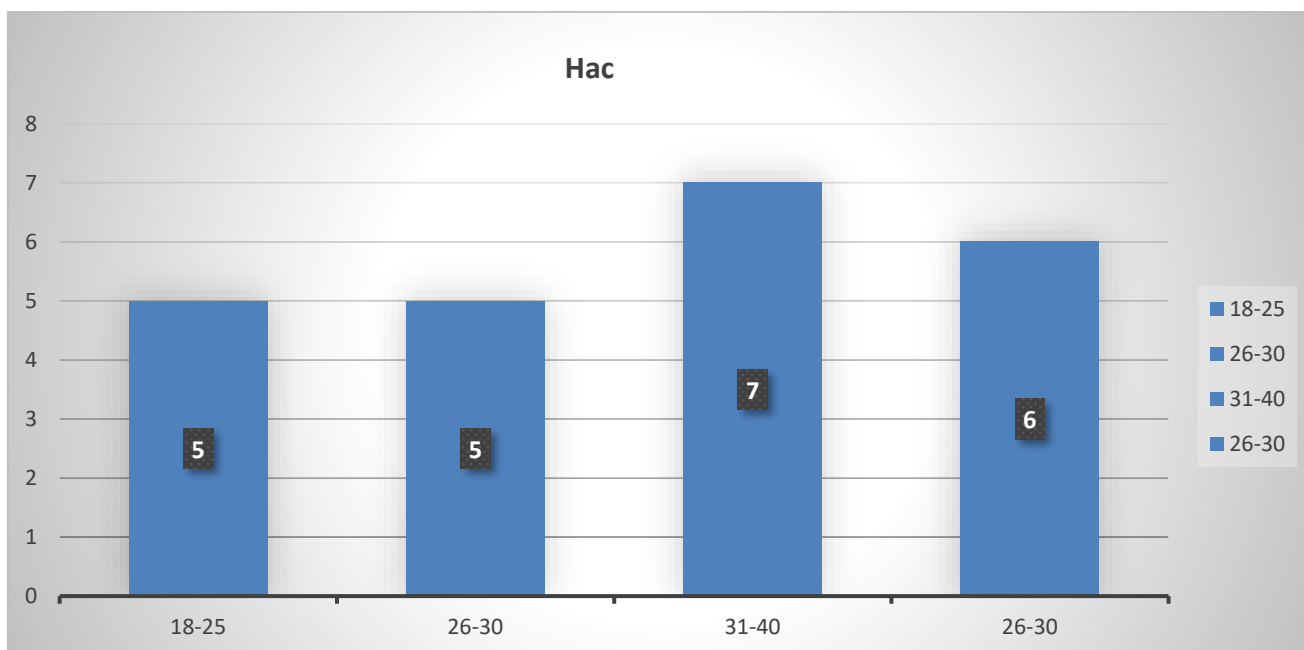


График 37. Оролцогчдын хүйс

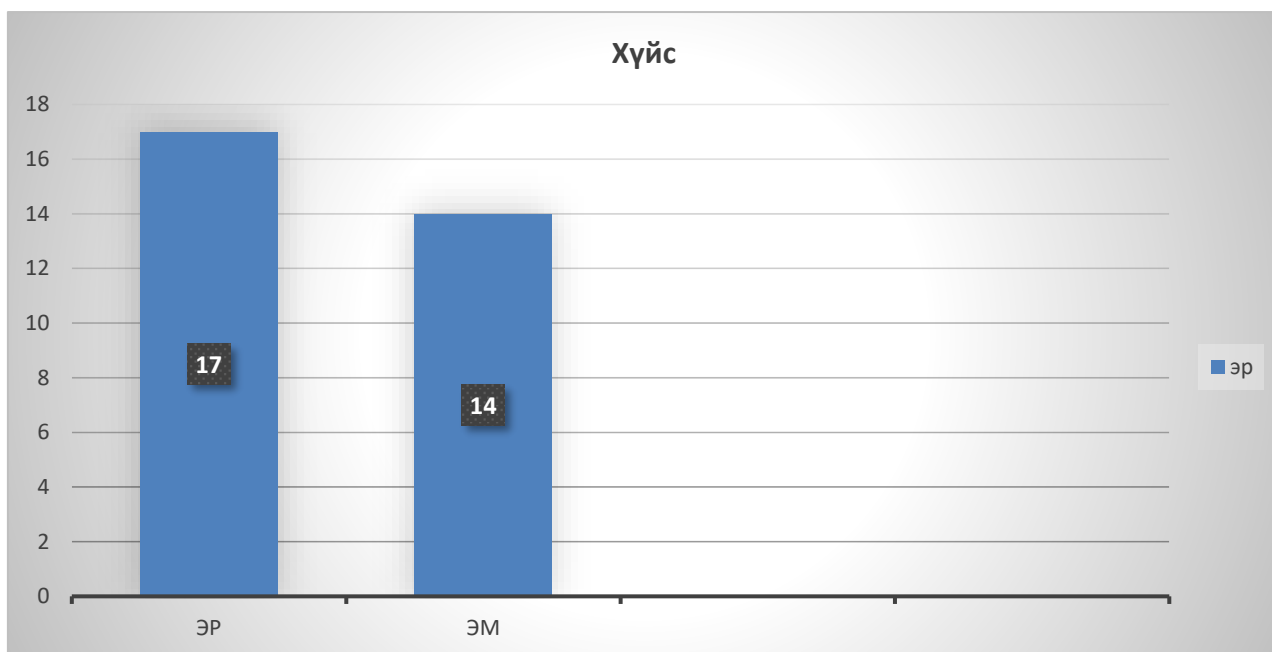
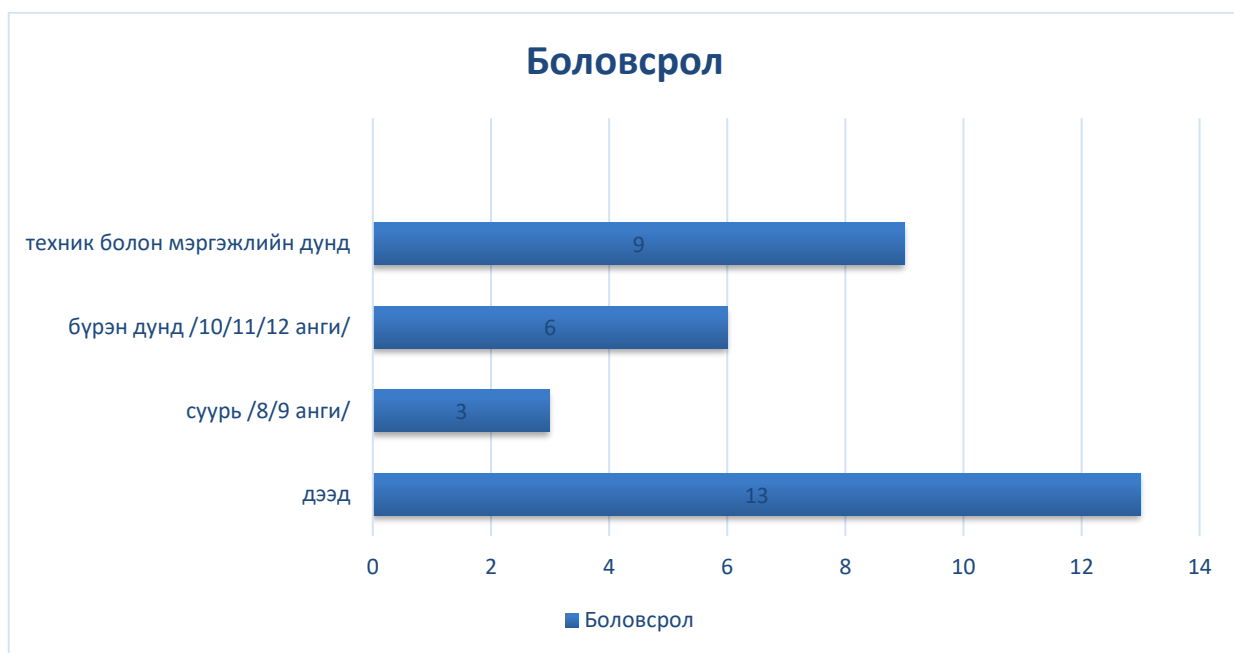


График 38. Оролцогчдын боловсрол



2.

График 39. Оролцогчдын ажил эрхэлдэг салбар

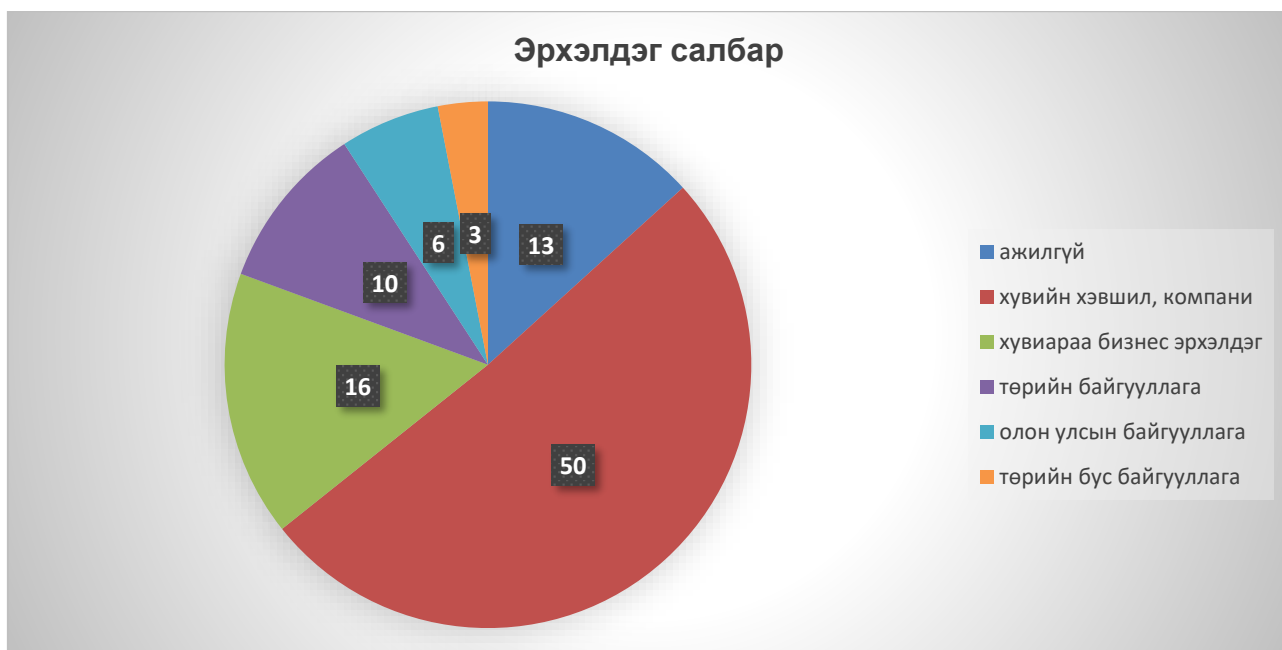


График 40. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ

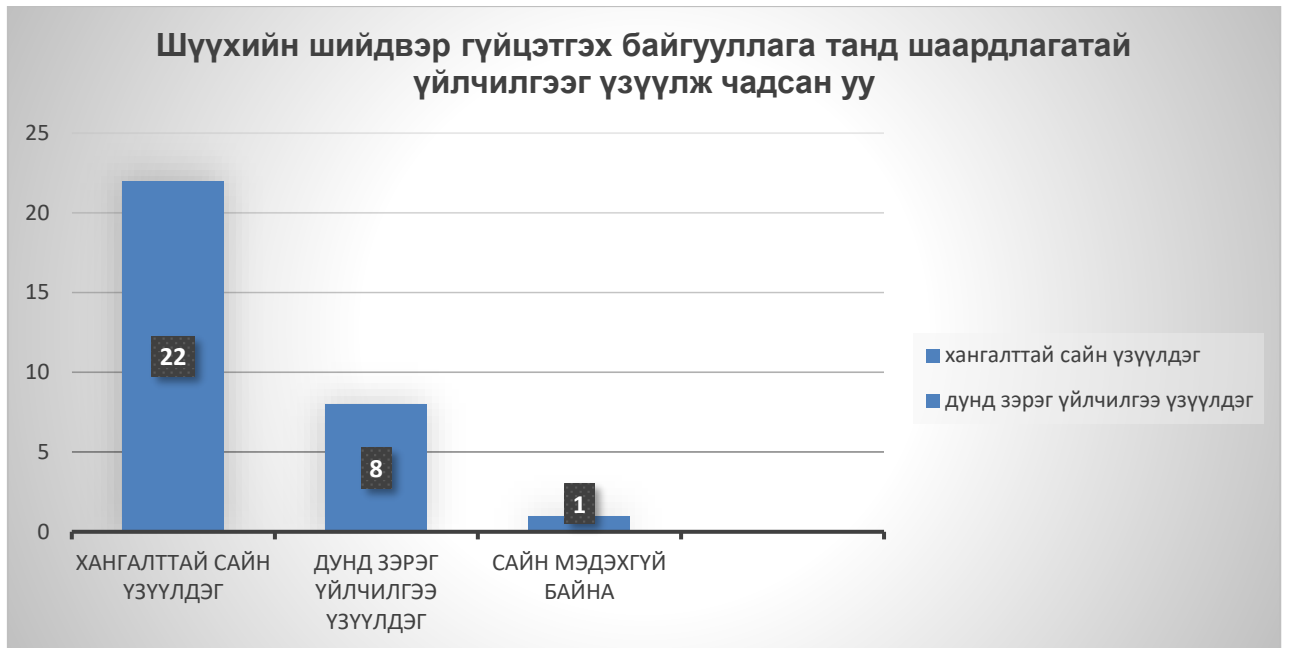
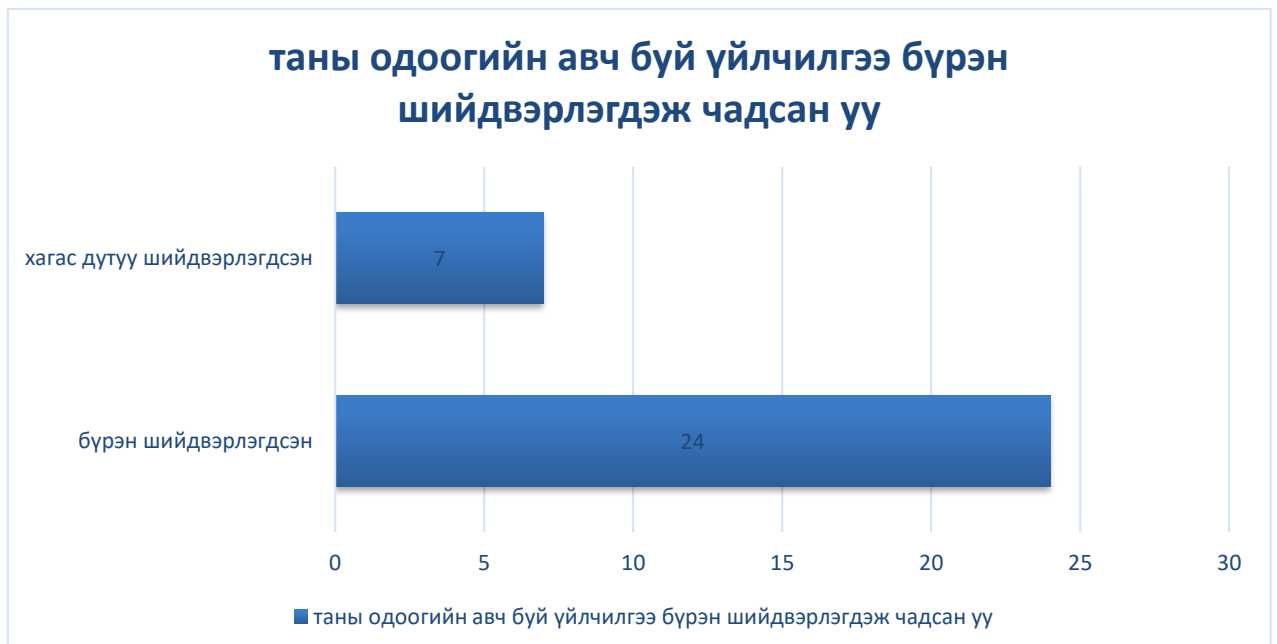


График 41 . Авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан эсэх



Хүснэгт 42. Үйлчилгээний хүртээмж үнэлгээ

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?			2	20	4	2
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?			2	18	6	1
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?				19	3	5
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернэт, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?			2	22	5	5
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?			3	23	2	2
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?			1	15	2	2
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?			2	19	5	2

Хүснэгт 43. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?			1	10	7	1
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу?			2	7	9	2
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?			2	8	8	2
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?			2	12	14	5
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?			2	10	15	6

График 44. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан эсэх

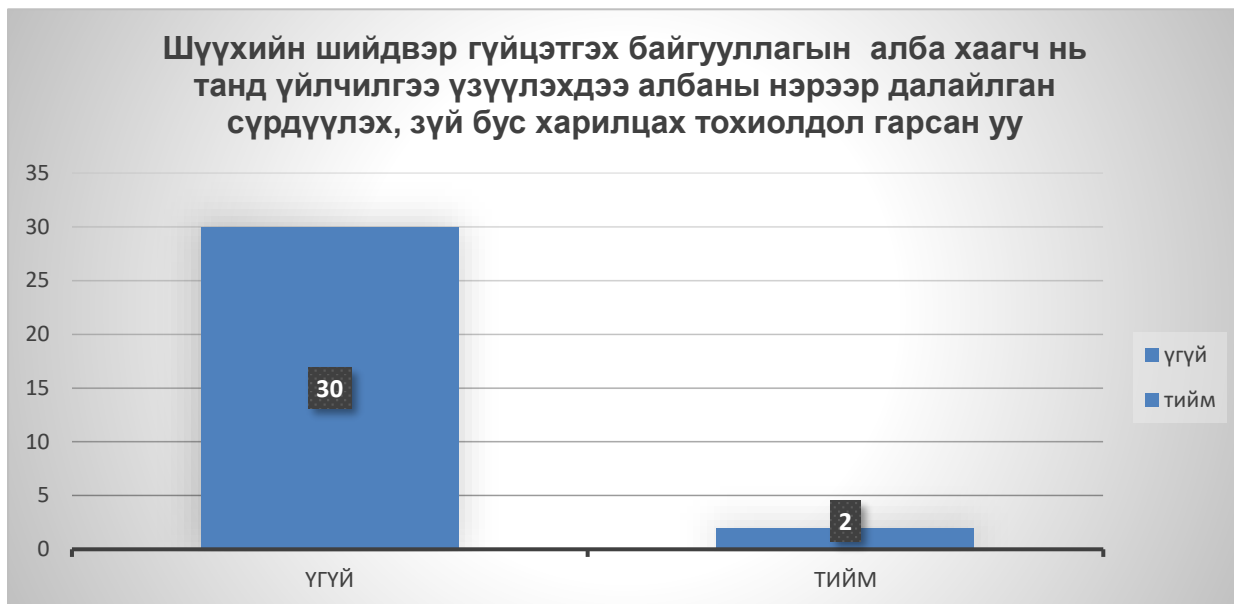
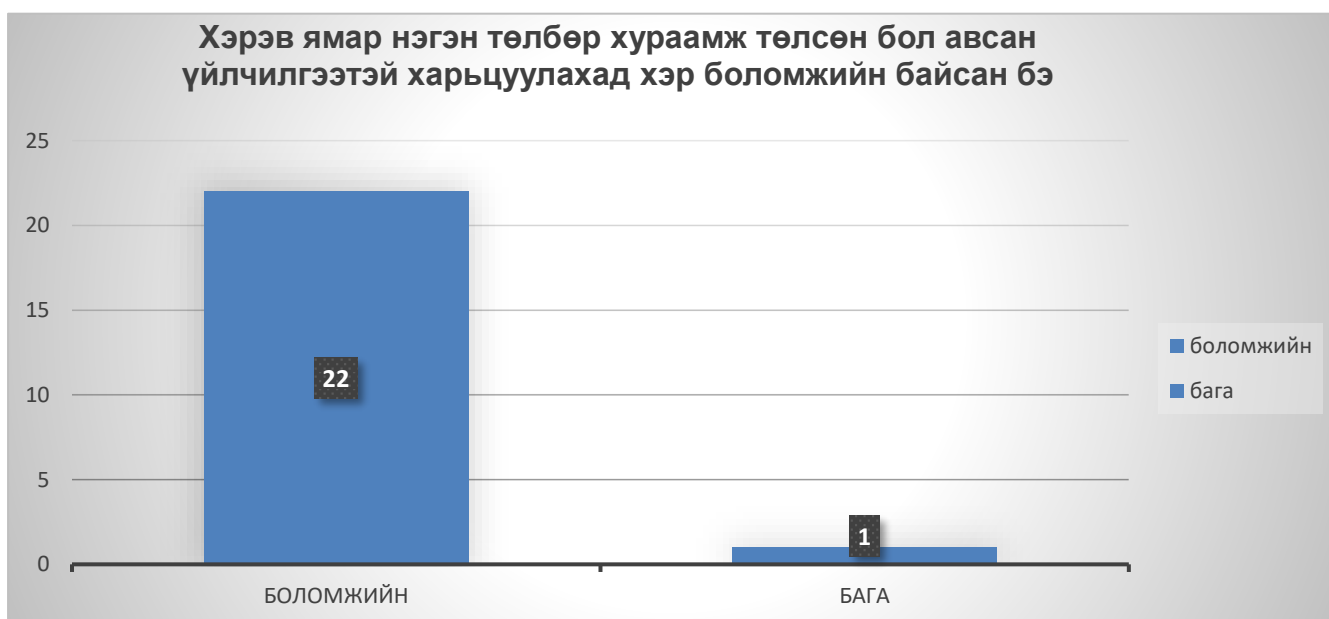


График 45. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх



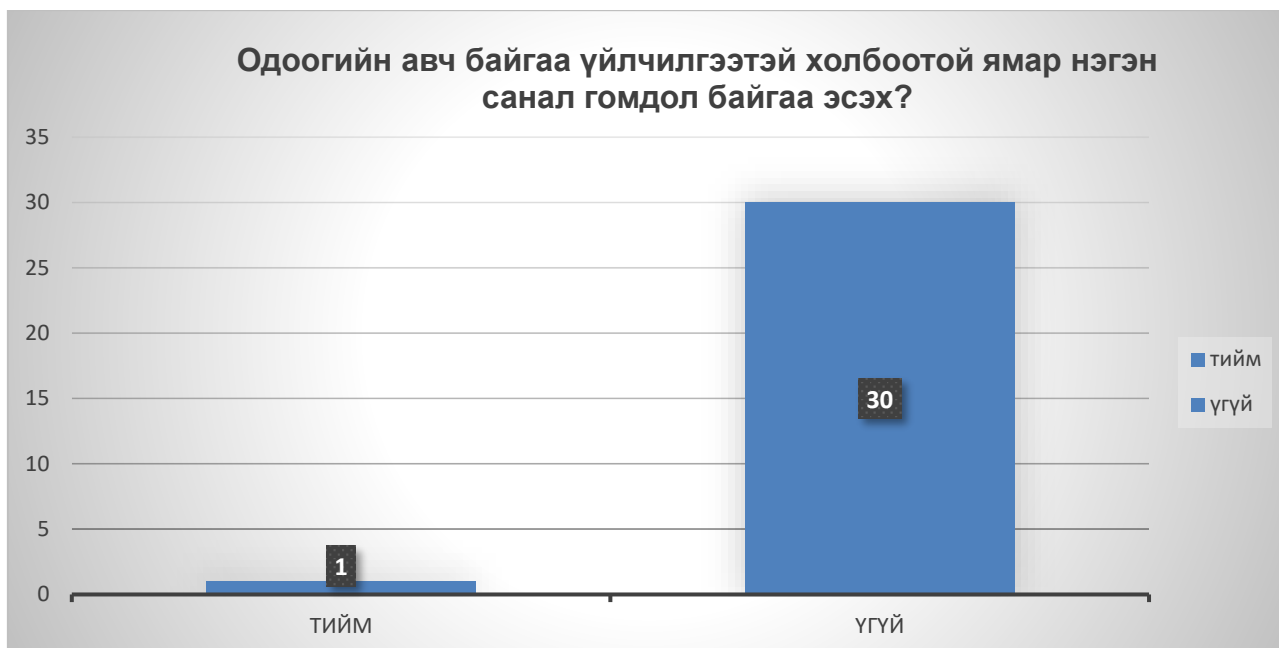


График 46. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан эсэх

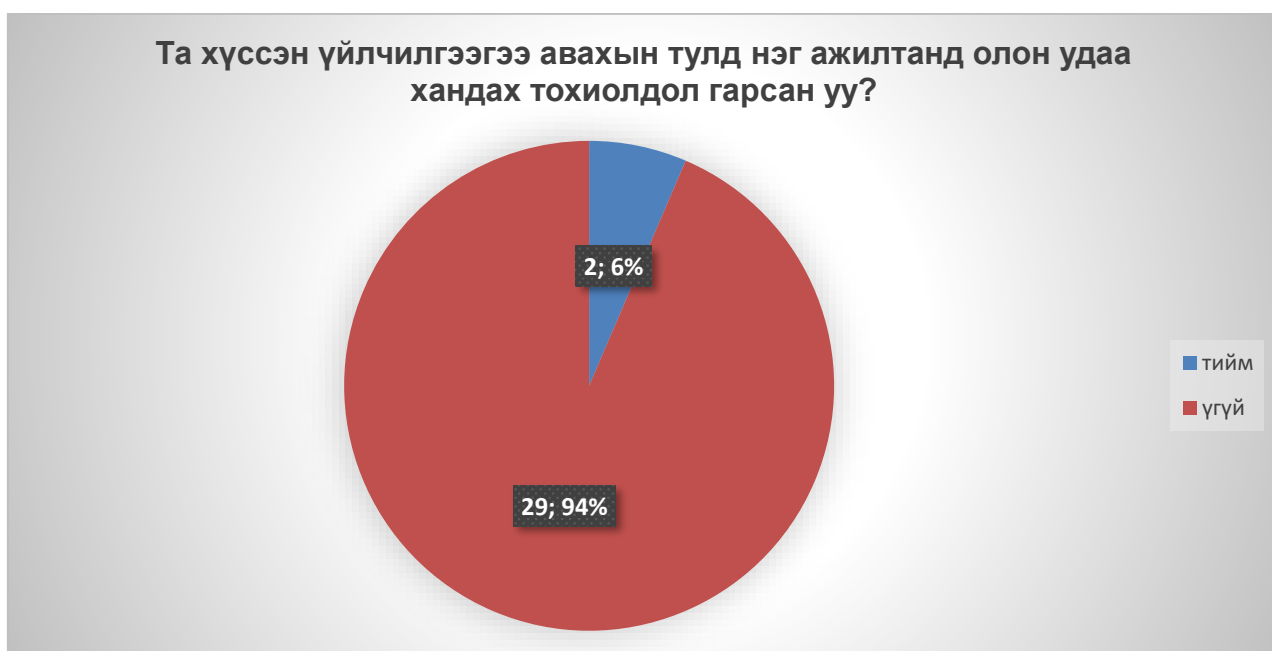


График 47. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээ

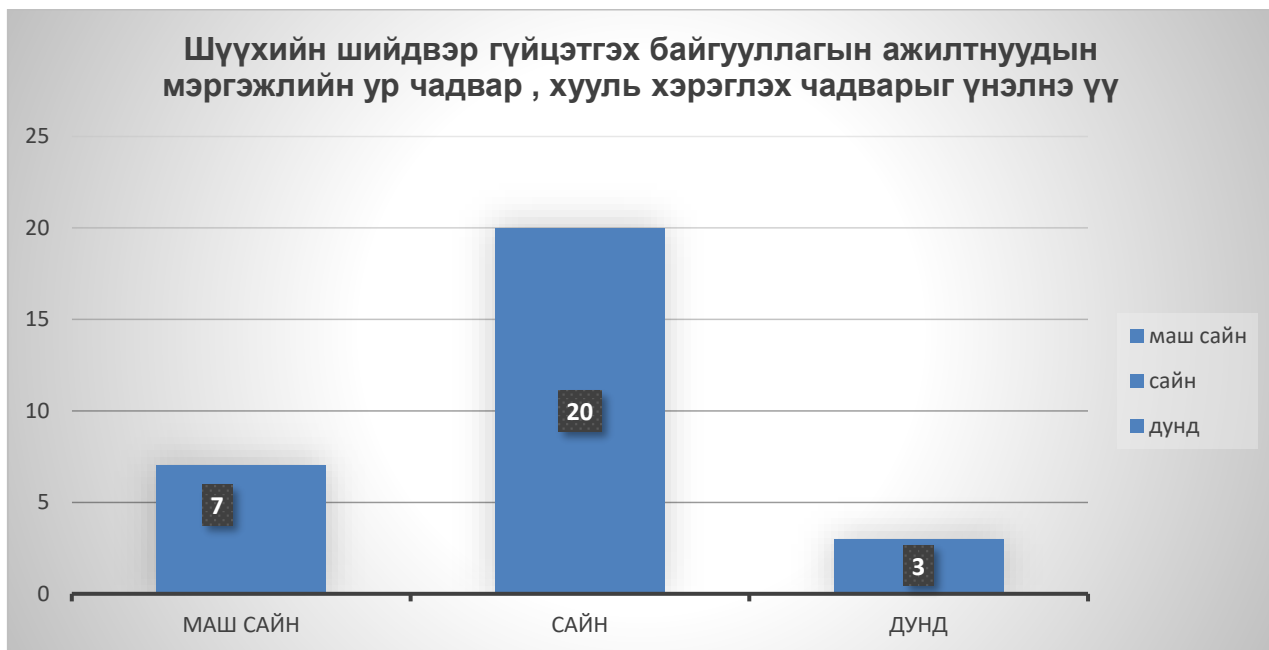
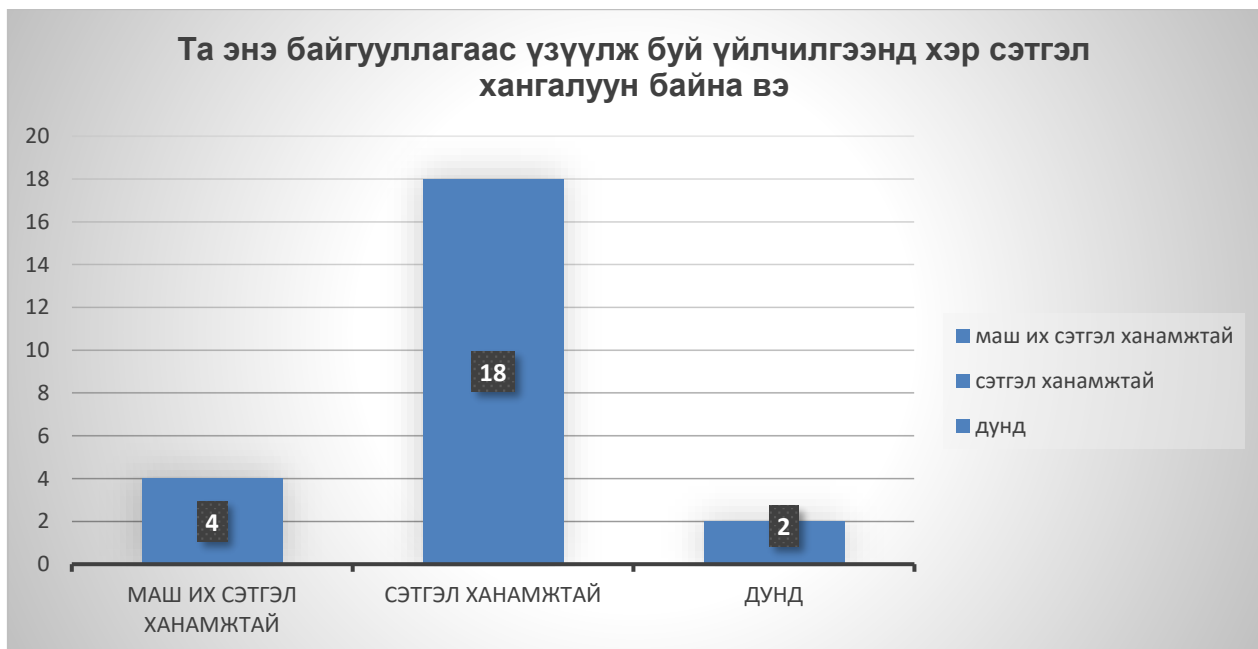


График 48. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун эсэх



Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний үнэлгээ:

Судалгааны дүнгээс харахад шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ нь иргэдийн хэрэгцээг хангаж чадаж байгаа хэдий ч зарим асуудал тулгарч буйг харуулж байна.

Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ:

Үйлчлүүлэгчид хорих өрөөний нөхцөл, агааржуулалт, ариутгал болон хоол хүнсний чанар, илчлэгийн талаар 10 хүрэхгүй хувь хангалтгүй үнэлгээ өгсөн нь энэ асуудал харьцангуй сайн шийдэгдэж буйг харуулж байна.

Ажилтнуудын харилцаа, үйлчилгээний чанар:

Ажилтнуудын боловсрол, мэдлэгийг дунд зэрэг болон сайн гэж үнэлсэн нь нийтлэг байсан. Мөн тэгш үйлчилсэн эсэх талаар 78-аас дээш хувь нь сайн гэж үнэлжээ. Ажилтнуудын шударга байдал, хариуцлагын түвшинд тодорхой хэмжээнд сайжруулалт хийхээр байна.

Сэтгэл ханамжийн түвшин:

Судалгаанд оролцогчид 90 орчим хувь нь үйлчилгээний талаар сэтгэл хангалуун байсан ч 5 хувь нь хангалтгүй, 2 хувь маш хангалтгүй гэж дүгнэжээ.

Судалгаанд ирүүлсэн санал хүсэлтүүдээс харахад дараах асуудлуудад анхаарал хандуулах шаардлагатай байна:

Эмч, сувилагчдын харилцаа: Иргэдийн саналд эмнэлгийн ажилтнуудын харилцааны талаар сөрөг үнэлгээ байна. Үүнийг сайжруулахын тулд сургалт зохион байгуулах шаардлагатай.

Хоригдлуудыг ялгаварлан гадуурхахгүй байх: Хоригдлуудыг ялгаж харьцах, ёс бус харьцах асуудлыг арилгах хэрэгтэй.

Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар: Албан хаагчдын харилцааны ёс зүй, харилцааны ур чадварыг дээшлүүлэх чиглэлээр тусгай сургалтууд зохион байгуулах нь үр дүнтэй.

Орчны сайжруулалт: Хорих өрөөнд цай уух аяга байрлуулах, өрөөний агааржуулалт, ариун цэврийн нөхцлийг сайжруулахыг онцолсон байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ нь зарим талаараа хангалттай сайн байгаа хэдий ч үйлчилгээний хүртээмж, ажилтнуудын харилцаа, орчны нөхцөл байдалд сайжруулалт хийхээр байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний үнэлгээ Судалгааны үр дүнгээс харахад шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ нь ихэнх хэрэглэгчдийн хэрэгцээг хангаж чадсан бөгөөд үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн тал дээр эерэг үнэлгээ давамгайлж байна. Гэвч цөөн тооны асуудлууд болон

үйлчилгээний чанартай холбоотой сайжруулалт хийх шаардлагатай хэсгүүд ч байна.

Үйлчилгээний чанар, хүртээмж:

Хэрэглэгчид байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээг хангалттай сайжруулсан гэж үзсэн бол 10 хүрэхгүй хувь нь дунд зэрэг гэж үнэлсэн байна.

Энэ нь байгууллага нь нийтлэг үйлчилгээгээ сайжруулж, олонх хэрэглэгчдийн хүлээлтэд нийцүүлж байгааг харуулж байна. Мөн судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 80 орчим хувь өөрсдийн асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн гэж хариулсан нь шийдвэр гүйцэтгэлийн үр дүн сайн байгааг илэрхийлнэ. Гэхдээ 10 хүрэхгүй хувь нь асуудал хагас дутуу шийдвэрлэгдсэн гэж үзсэн тул зарим асуудал дээр анхаарал хандуулах хэрэгтэй.

Төлбөр, хураамжийн боломжийн байдал:

Судалгаанд хамрагдсан иргэд, үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний төлбөр, хураамжийг боломжийн гэж дүгнэсэн нь байгууллагын үйлчилгээний үнэ цэнийг иргэд эергээр хүлээн авч байгааг харуулна.

Ажилтнуудын харилцаа, мэргэжлийн ур чадвар:

Ажилтнуудын харилцааны талаар ёс зүйн түвшин сайжирсан байгааг харуулж байна. Мөн ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, хууль хэрэглэх чадварыг үнэлэхэд 80 орчим хувь сайн гэж үнэлсэн нь байгууллагын ажилтнууд мэргэшсэн түвшинд ажиллаж буйг харуулна.

Сэтгэл ханамжийн түвшин:

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний шуурхай байдал харьцангуй сайн гэж хариулсан байна. Одоогийн үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдолгүй гэж хариулсан нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өндөр байгаагийн илрэл юм.

Сайжруулах шаардлагатай талууд:

Хэдийгээр үйлчилгээний ерөнхий үнэлгээ сайн байгаа ч дараах талууд дээр анхаарах шаардлагатай:

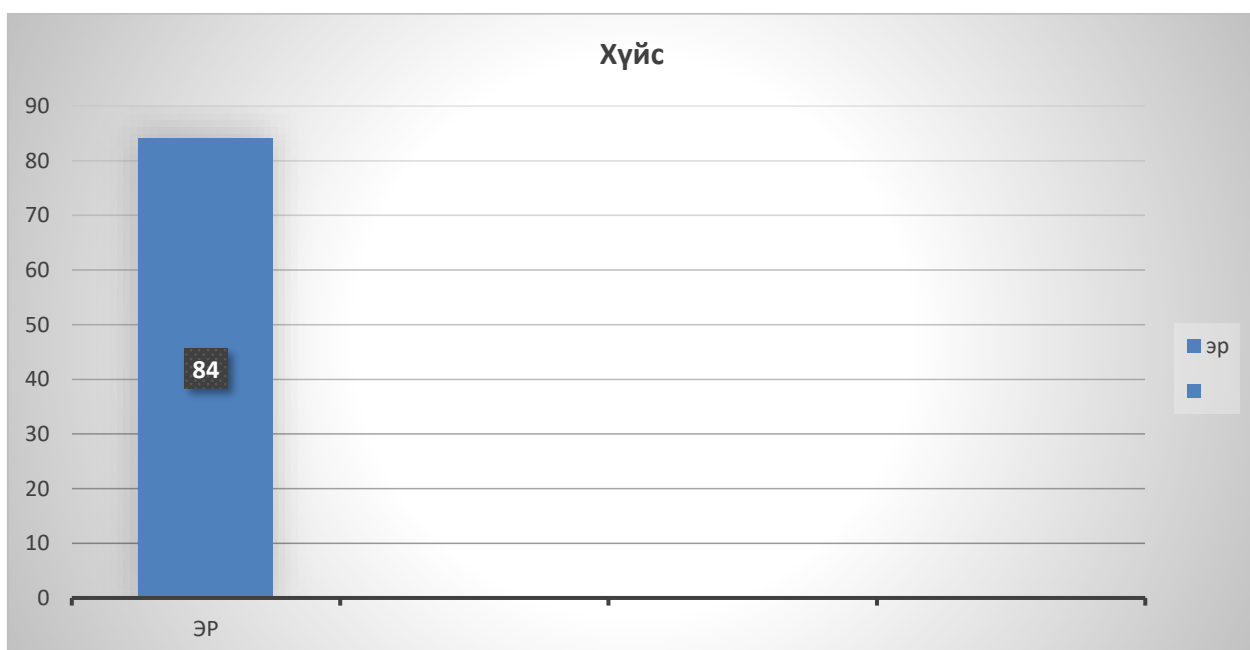
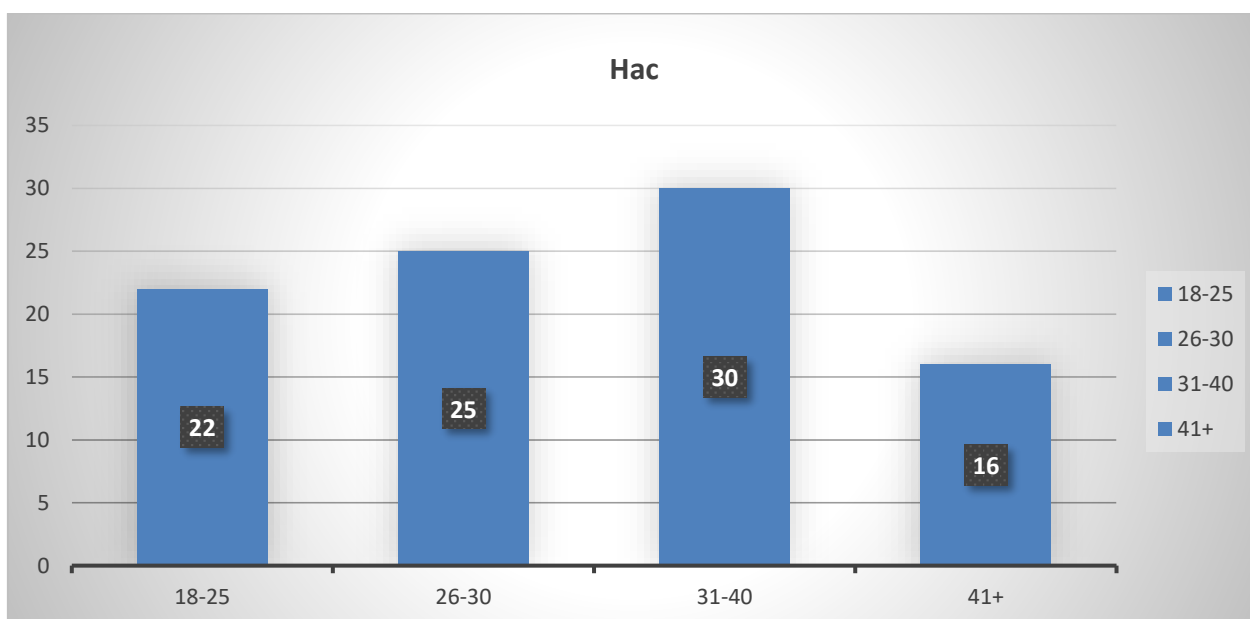
Хагас дутуу шийдвэрлэсэн асуудалтай хэрэглэгчдийг тусгайлан хянах: Асуудал нь бүрэн шийдвэрлэгдээгүй хэрэглэгчдийг нарийвчлан судалж, тэдэнд зориулсан тусгай арга хэмжээ авах хэрэгтэй.

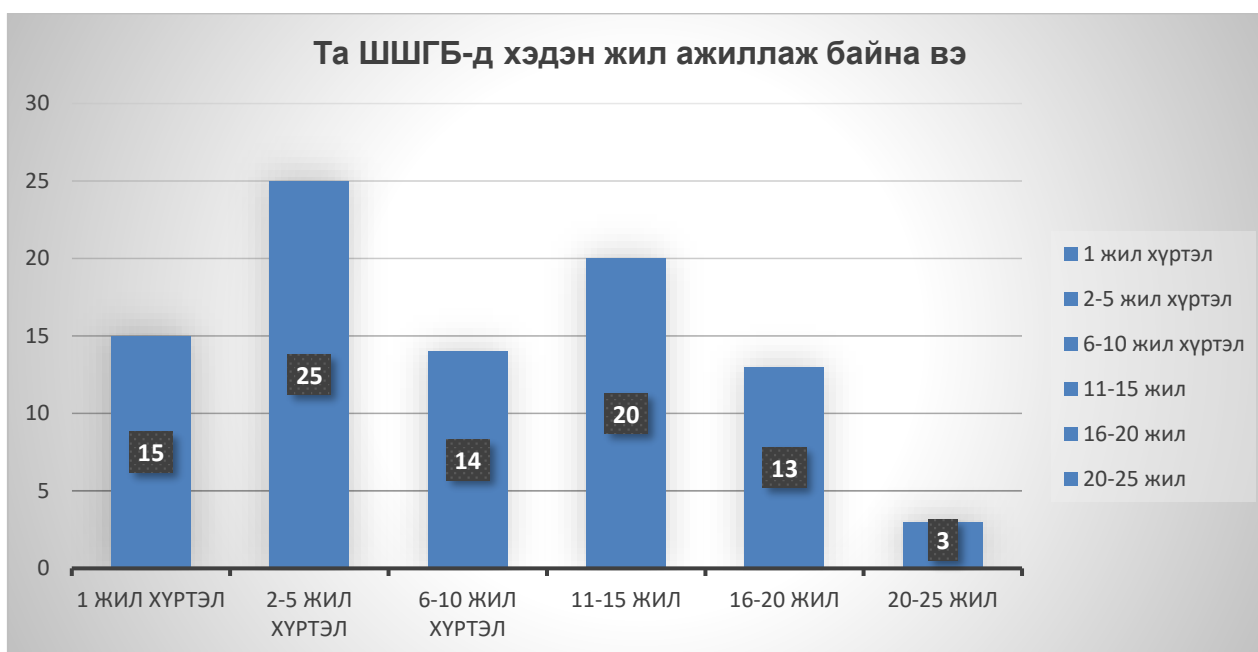
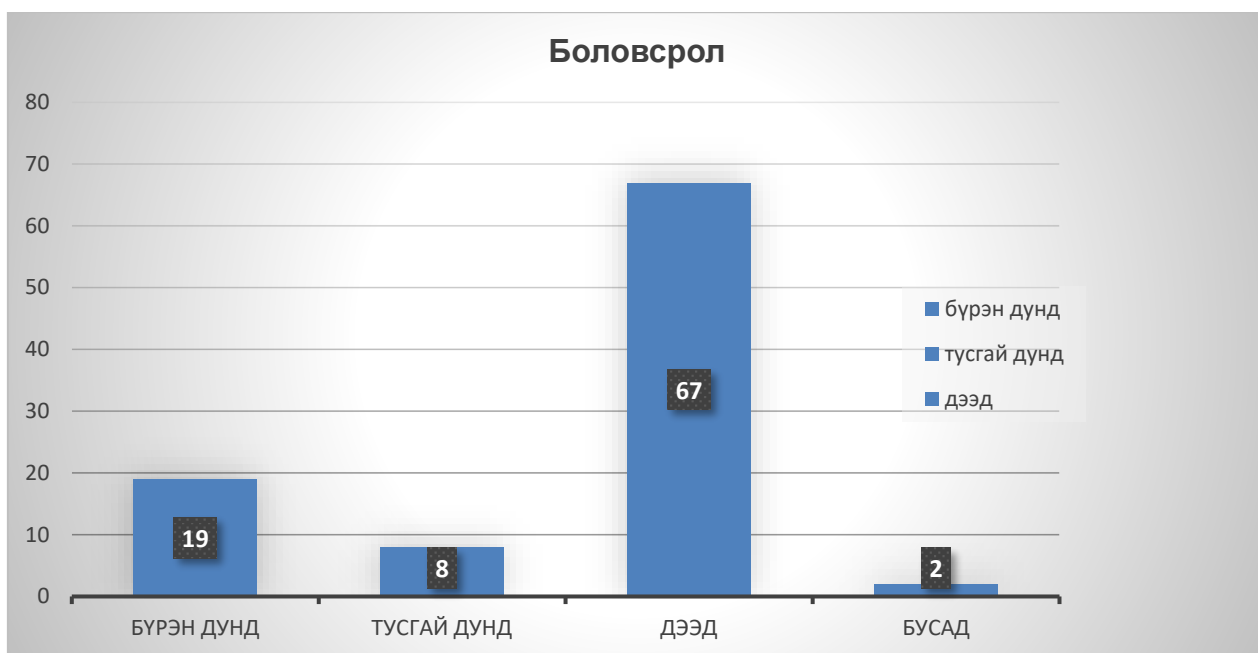
Ховор тохиолдох зүй бус харьцааг бүрэн арилгах: Ажилтнуудын харилцааны ур чадварыг нэмэгдүүлж, ёс зүйн сургалт зохион байгуулах замаар аливаа сөрөг тохиолдлыг бүрэн арилгах.

6. Дүгнэлт:

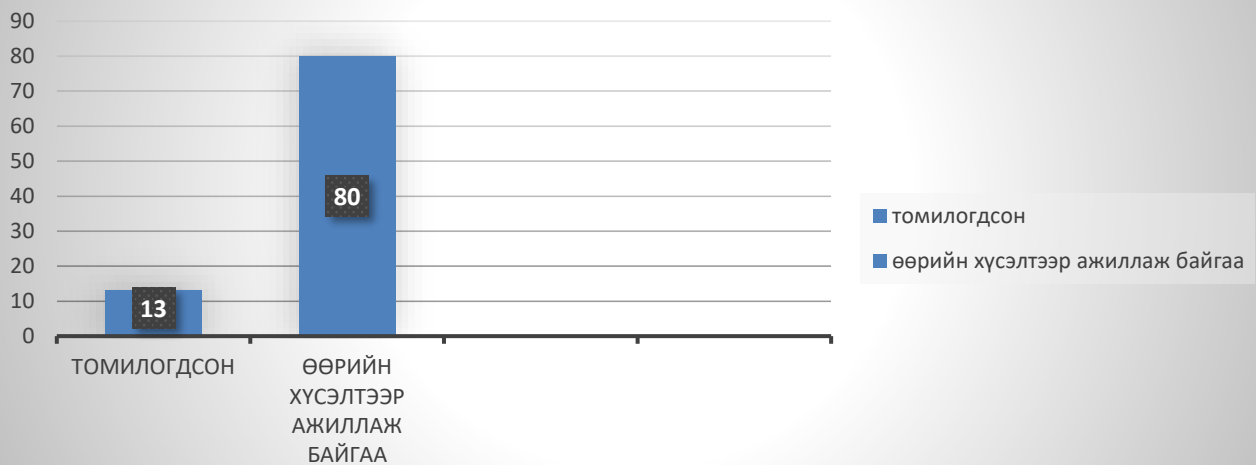
Судалгааны үр дүнгээр шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайн түвшинд байгаа нь харагдаж байна. Үйлчилгээний төлбөр, хураамжийн бодлого, ажилтнуудын ур чадвар зэрэг талууд иргэдийн сэтгэл ханамжид эергээр нөлөөлж буй боловч зарим асуудлыг улам сайжруулах шаардлагатай. Ялангуяа хагас дутуу шийдвэрлэгдсэн асуудлууд болон зүй бус харьцааны талаар анхаарч, цаашид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд илүүтэй анхаарах нь зүйтэй.

2.5 Судалгаанд хамрагдсан алба хаагчдын ерөнхий мэдээлэл болон асуумж судалгааны үр дүнг графикаар харуулав:

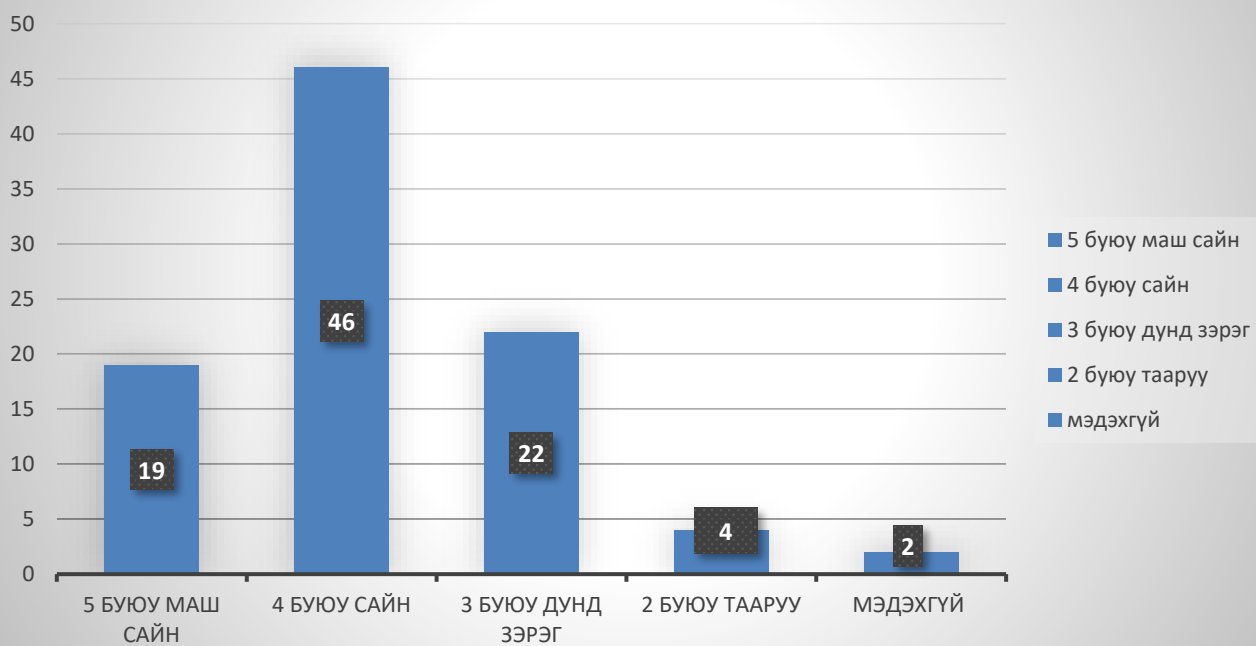




Та шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад ажиллах болсон шалтгаанаа сонго



Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх журмын хэрэгжилтийг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлж байна вэ?



Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх дүрэм, журмын хэрэгжилтийн үнэлгээ.

№	Үнэлгээ өгөх үзүүлэлт	Балл			Бусад /тайлбар, эсхүл мэдэхгүй гм/
1	Үйлчилгээний орчин				
2	Үйл ажиллагаа явуулах зориулалтын барилга байгууламж, заал, талбайн хүрэлцээ, нөхцөл, боломж	16	38	42	-
3	Хүлээлгийн танхимын ая тухтай байдал /сандлын хүрэлцээ, сонин, сэтгүүл гм/	11	44	38	-
4	Техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ	11	56	26	-
5	Дулаан, агааржуулалт, гэрэлтүүлгийн байдал	5	38	45	-
6	Бие засах газрын ариун цэвэр, үйлчилгээний байдал	9	39	45	-
7	Мэдээллийн хүртээмж /мэдээллийн самбар, тараах материал, гарын авлага, зөвлөмжийн хүрэлцээ гм/	5	36	52	-
8	Зарим үйлчилгээг өөрөө өөртөө үйлчлэх хэлбэрээр /ТҮЦ машин гм/ авах боломж	22	28	28	-
9	Интернэт орчны хүрэлцээ, хурд	17	45	28	-
10	Дотоод сүлжээний ажиллагаа	6	31	31	-
	Алба хаагчдын ажиллаж, амьдрах орчин, нөхцөл				-
1	Орон байрны хангамж, хүрэлцээ	19	49	25	-
2	Цалин хөлс олголт, хүртээмж	8	41	44	-
3	Шагнал урамшууллын байдал, ил тод байдал	6	37	50	-
4	Нийгмийн бусад үйлчилгээнд хамрагдах боломж /даатгал, банкны зээл, тэтгэмж тусламж гм/	8	47	38	-
5	Дүрэмт хувцас, бусад хэрэглэлийн хангалт, чанар, хүртээмж	28	46	19	-
6	Хоол хүнсний хангалт, чанар, хүртээмжтэй байдал /нэр төрөл/	19	44	30	-
7	Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ авах боломж, нөхцөл	13	46	34	-
8	Сурах, мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлэх боломж, нөхцөл	10	55	39	-
9	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх үйл ажиллагаа явуулах боломж, нөхцөл /фитнэсс, төрөл бүрийн сургалт, соёл урлагийн үйлчилгээ, номын сан гм/	11	45	37	Спорт заал, бялдаржуулах тоног төхөөрөмжтэй болох
10	Шинэ санаа, бүтээл гаргах боломж нөхцөл, дэмжлэгт байдал	6	44	43	-
11	<i>Тодорхой хугацаанд сайн ажилласан, туршлага хуримтлуулсан нөхцөлд тухайн чиглэлээр албан тушаал ахих, цол нэмэх боломж</i>	11	45	38	-
12	Үйл ажиллагаатай холбогдох асуудлаар санал хүсэлт гаргах, шаардлага тавьж, шийдвэрлүүлэх боломж, нөхцөл	7	44	42	-



1. Ажилд томилогдсон болон өөрийн хүсэлтээр ажиллаж буй алба хаагчдын тоо

Судалгаанд оролцсон 93 алба хаагчдын 13 нь томилолтоор, 80 нь өөрийн хүсэлтээр шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад ажиллаж байгаа нь энэ салбарын ажлын орчин, нөхцөлд сэтгэл хангалуун байх магадлалтайг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч ажиллах нөхцөлийг илүү сайжруулах шаардлагатай байгааг санал хүсэлтүүд харуулж байна.

2. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх журмын хэрэгжилтийн үнэлгээ

Энэ байгууллагад мөрдөх журмын хэрэгжилтийг үнэлэхэд:

- Маш сайн: 19 хүн
- Сайн: 46 хүн
- Дунд: 22 хүн
- Тааруу: 4 хүн
- Мэдэхгүй: 2 хүн байна.

Эдгээр үнэлгээ нь журмын хэрэгжилт дунджаас дээш түвшинд байгаа ч сайжруулах боломж байгааг илтгэж байна. Журмыг илүү үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд алба хаагчдын санал хүсэлтийг бодитойгоор авч үзэх нь чухал юм.

3. Ажлын уялдаа холбоо, хамтын ажиллагааны үнэлгээ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын дотоод уялдаа холбоо, хамтын ажиллагааг үнэлэхэд:

- Маш сайн: 22 хүн
- Сайн: 31 хүн
- Дунд: 28 хүн
- Тааруу: 6 хүн
- Муу: 3 хүн
- Мэдэхгүй: 3 хүн.

Эдгээр тоон үзүүлэлтээс харахад дотоод хамтын ажиллагаа сайжруулах шаардлагатайг илтгэж байна. Энэ нь байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнд шууд нөлөөлөх учраас анхаарах шаардлагатай.

4. Үйлчилгээний орчин

Судалгаанд оролцогчдын үнэлгээний дагуу дараах асуудлуудыг онцолж болно:

Барилга байгууламж, заал танхимын хүрэлцээ: Үнэлгээний дийлэнх нь дунд болон сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн ч барилгын хүрэлцээ хангалтгүй гэсэн санал бий.

Хүлээлгийн танхимын ая тух: Танхимын сандлын хүрэлцээ болон бусад нөхцөлийг сайжруулах хэрэгтэй.

Техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ: 56 хүн дунд гэж үнэлсэн нь энэ асуудалд онцгойлон анхаарах шаардлагатайг харуулж байна.

Агааржуулалт, дулааны нөхцөл: Хамгийн бага үнэлгээтэй (5 хүн маш сайн, 38 хүн дунд) байгааг харгалзан үзэх нь зүйтэй.

Бие засах газрын ариун цэвэр: Сэтгэл ханамж дунд зэрэгт байгаа тул онцгой анхаарал шаардлагатай.

5. Алба хаагчдын ажиллах, амьдрах орчин

Алба хаагчдын ажлын орчин болон нийгмийн баталгааг үнэлэхэд дараах асуудлуудыг тэмдэглэх нь зүйтэй:

Цалин, урамшуулал, нийгмийн баталгаа: Цалингийн хүртээмж болон урамшуулал бага гэсэн гомдол их байна.

Орон сууцны хангалт: Орон байрны нөхцөл хангалтгүй гэсэн шүүмжлэл давамгайлж байгаа нь шийдвэрлэх шаардлагатай чухал асуудал юм.

Дүрэмт хувцас, хоол хүнсний хангалт: Дүрэмт хувцасны чанар, хүртээмж болон хоногийн хоол хүнсний нэр төрөл, чанарт сэтгэл ханамжгүй байгааг онцолжээ.

6. Сургалт, хөгжлийн боломж

Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг хөгжүүлэх боломжоор хангах, чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх нөхцөл бүрдүүлэх тал дээр анхаарал хандуулах шаардлагатай. Спорт заал, сургалтын орчны хүртээмжийг нэмэгдүүлэх санал дэвшүүлсэн байна.

7. Санал, хүсэлтүүд

Алба хаагчдын санал хүсэлтээс дараах гол асуудлуудыг тодруулж болно:

- Орон сууцны хөнгөлөлт, нэмэгдэл
- Техник тоног төхөөрөмжөөр хангах
- Илүү цагийн нэмэгдлийг бодитой болгох
- Хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх
- Эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах
- Дотоод харилцааг сайжруулах, шударга байдлыг хангах.

ДҮГНЭЛТ, САНАЛ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой гол үзүүлэлтүүдийг 1-5 оноо (1-маш муу, 5-маш сайн)-гоор үнэлүүлбэл ерөнхий үнэлгээ нь 4.9 оноо байна.

Үйлчилгээний, мэдээллийн ил тод байдал 4.9 оноо

Үйлчилгээний чанар 4.5 оноо

Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал 4.7 оноо

Үйлчилгээний шуурхай байдал 4.9 оноо

Хүний эрх хүндэтгэсэн байдал 4.9 оноотой байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын 2024 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээ буюу үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн судалгааны үр дүнг гаргахад нийт үнэлгээ 98 буюу 4.9 оноотой дүгнэгдлээ.

Энэ удаагийн судалгаагаар тус байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал, чанарыг авч үзсэнийг онцлох нь зүйтэй.

Үйлчилгээний үнэлгээ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ нь иргэдийн хэрэгцээг хангаж байна гэж үзэхээр байна.

Байгууллагаас үйлчилгээ авагчдын хувьд үйлчилгээндээ хүний эрхийг дээдэлсэн байдлыг хамгийн өндөр онооны дундажтай үнэлсэн бол, үйлчилгээний чанартай байдлыг хамгийн бага онооны дундажтай үнэлсэн.

Байгууллагатай холбоотой мэдээллийг иргэд ихэвчлэн интернет, зурагт гэсэн эх сурвалжаас авч байна. Цаашид эдгээр мэдээллийн эх сурвалжаас мэдээ, мэдээлэл авахаас гадна лавлах утас, утасны мессеж гэсэн эх сурвалжаар мэдээллийг түлхүү авах сонирхолтой байна.

Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ

Уулзалтын нөхцөлтэй холбоотой асуултад 90 хувь нь хангалттай гэж хариулсан ч 10 хувь хангалтгүй гэж үзсэн нь энэ асуудал харьцангуй сайн шийдэгдэж буйг харуулж байна.

Үйлчлүүлэгчид хорих өрөөний нөхцөл, агааржуулалт, ариутгал, хоол хүнсний чанар, илчлэгийг сайжруулахыг тодорхой хувь нь хүссэн нь судалгаагаар харагдаж байна.

Ажилтнуудын харилцаа, үйлчилгээний чанар

Ажилтнуудын боловсрол, мэдлэгийг дунд зэрэг болон сайн гэж үнэлсэн нь нийтлэг байсан боловч 10 % нь албан тушаалаар далайлгах үйлдэл гаргасан гэж мэдээлсэн.

Мөн тэгш үйлчилсэн эсэх талаар 80% сайн, 13% дунд зэрэг, харин 7% муу гэж үнэлжээ. Ажилтнуудын шударга байдал, хариуцлагын түвшинд илүү сайжруулалт хийх гэж дүгнэгдэхээр байна.

Сэтгэл ханамжийн түвшин

Судалгаанд оролцогчдын 88-аас дээш хувь нь үйлчилгээний талаар сэтгэл хангалуун байсан гэсэн ч 12 хувь хангалтгүй гэж дүгнэжээ.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээ хангалттай сайн байгаа хэдий ч ажилтнуудын харилцаа, орчны нөхцөл байдалд сайжруулалт хийхээр байна.

Түүнчлэн иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч, бодит ажил хэрэг болгох замаар үйлчилгээний чанарыг сайжруулах боломжтой. Энэ нь байгууллагын нэр хүндийг өсгөж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэнэ.

Судалгааны хүрээнд алба хаагч, ажилтангаас ажлын байрны нөхцөл байдлын талаар сэтгэл ханамжийн судалгааг нэмэлтээр авч ажилласан.

Судалгааны дүгнэлтээр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь тодорхой түвшинд үр дүнтэй ажиллаж байгаа хэдий ч дараах зүйлсийг сайжруулах. Үүнд:

Барилга байгууламж, ажлын байрны нөхцөлийг нэмэгдүүлэх,

Цалин, урамшууллыг нэмэгдүүлэх замаар алба хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах,

Сургалт, хөгжлийн боломжийг өргөжүүлэх,

Алба хаагчдын хоол хүнс, хувцасны чанар, хүртээмжийг сайжруулах.

Эдгээр арга хэмжээ нь алба хаагчдын сэтгэл ханамж, ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлэхээс гадна байгууллагын нэр хүнд, үйл ажиллагааны үр дүнд эерэгээр нөлөөлнө.

Санал, зөвлөмж

Хэрэглэгчдэд мэдээллийг лавлах утас, утасны мессеж гэх сурвалжаар мэдээллийг түлхүү өгөх.

Хорих өрөөний нөхцөл, агааржуулалт, ариутгал, хоол хүнсний чанар, илчлэг зэргийг сайжруулах.

Алба хаагч, ажилтнуудын шударга байдал, хариуцлагын түвшинд сайжруулалт хийх.

Алба хаагчийн ажиллах нөхцөл, нийгмийн баталгааг хангах чиглэлээр хийгдэж байгаа ажлыг тайланд тусгагдсан чиглэлээр сайжруулалтыг үе шаттай хийх.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын тухай хууль, дүрэм журам мөрдүүлэх үйл ажиллагааны талаарх үнэлгээний хуудас

Эрхэм оролцогч Танаа!

Та санал асуулгад үнэн зөв хариулснаар Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахад бодитой хувь нэмэр оруулна гэдэгт итгэлтэй байна.

1. Таны хувийн мэдээлэл

Таны нас: , **хүйс:** эр, эм /зурна уу/

Таны боловсрол:

Бага: **Дунд:** **Бүрэн дунд:** **Дээд:** **Бусад:**

Таны албан тушаал:

Та ШШГБ-д хэдэн жил ажиллаж байна вэ?

<input type="radio"/> 1 жил хүртэл	<input type="radio"/> 2-5 жил	<input type="radio"/> 6-10 жил	<input type="radio"/> 11-15 жил	<input type="radio"/> 16-20 жил	<input type="radio"/> 20-25 жил	<input type="radio"/> 26-аас дээш жил
------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

Та Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад ажиллах болсон шалтгаанаа сонгоно уу.

- А Томилогдсон
- Б Өөрийн хүсэлтээр ажиллаж байгаа
- В Олон жил ажилласан болохоор
- Г. Ерөнхий газрын шийдвэрээр түр хугацаанд ажлын байр сэлгэн ажиллаж байгаа
Түр хугацаанд хүний оронд ажиллаж байгаа
- Д
- Е. Бусад

2. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх дүрэм, журмын хэрэгжилтийн талаарх таны үнэлгээ. 1-3 баллаар үнэлнэ үү.

(1-муу буюу хангалтгүй, 2-дунд зэрэг, 3 –сайн буюу хангалттай)

№	Үнэлгээ өгөх үзүүлэлт	Балл			Бусад /тайлбар, эсхүл мэдэхгүй гм/
		1	2	3	
1	Үйлчилгээний орчин				
2	Үйл ажиллагаа явуулах зориулалтын барилга байгууламж, заал, талбайн хүрэлцээ, нөхцөл, боломж	1	2	3	
3	Хүлээлгийн танхимын ая тухтай байдал /сандлын хүрэлцээ, сонин, сэтгүүл гм/	1	2	3	
4	Техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ	1	2	3	

5	Дулаан, агааржуулалт, гэрэлтүүлгийн байдал	1	2	3	
6	Бие засах газрын ариун цэвэр, үйлчилгээний байдал	1	2	3	
7	Мэдээллийн хүртээмж /мэдээллийн самбар, тараах материал, гарын авлага, зөвлөмжийн хүрэлцээ гм/	1	2	3	
8	Зарим үйлчилгээг өөрөө өөртөө үйлчлэх хэлбэрээр /ТҮЦ машин гм/ авах боломж	1	2	3	
9	Интернет орчины хүрэлцээ, хурд	1	2	3	
10	Дотоод сүлжээний ажиллагаа	1	2	3	
Алба хаагчдын ажиллаж, амьдрах орчин, нөхцөл					
1	Орон байрны хангамж, хүрэлцээ	1	2	3	
2	Цалин хөлс олголт, хүртээмж	1	2	3	
3	Шагнал урамшууллын байдал, ил тод байдал	1	2	3	
4	Нийгмийн бусад үйлчилгээнд хамрагдах боломж /даатгал, банкны зээл, тэтгэмж тусламж гм/	1	2	3	
5	Дүрэмт хувцас, бусад хэрэглэлийн хангалт, чанар, хүртээмж	1	2	3	
6	Хоол хүнсний хангалт, чанар, хүртээмжтэй байдал /нэр төрөл/	1	2	3	
7	Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ авах боломж, нөхцөл	1	2	3	
8	Сурах, мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлэх боломж, нөхцөл	1	2	3	
9	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх үйл ажиллагаа явуулах боломж, нөхцөл /фитнесс, төрөл бүрийн сургалт, соёл урлагийн үйлчилгээ, номын сан гм/	1	2	3	
10	Шинэ санаа, бүтээл гаргах боломж нөхцөл, дэмжлэгт байдал	1	2	3	
11	<i>Тодорхой хугацаанд сайн ажилласан, туршлага хуримтлуулсан нөхцөлд тухайн чиглэлээр албан тушаал ахих, цол нэмэх боломж</i>	1	2	3	
12	Үйл ажиллагаатай холбогдох асуудлаар санал хүсэлт гаргах, шаардлага тавьж, шийдвэрлүүлэх боломж, нөхцөл	1	2	3	

3. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх журмын хэрэгжилтийг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлж байна вэ?

- 5 буюу маш сайн
 4 буюу сайн
 3 буюу дунд зэрэг
 2 буюу тааруу
 1 буюу хангалтгүй
 мэдэхгүй

4. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газруудын ажлын уялдаа холбоо, хамтран ажиллах байдлыг үнэлнэ үү.

- 5 буюу маш сайн
 4 буюу сайн
 3 буюу дунд зэрэг
 2 буюу тааруу
 1 буюу хангалтгүй
 мэдэхгүй

5. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад одоо байгаагаас нь сайжруулахад ямар арга хэмжээг авах хэрэгтэй гэж та үзэж байна вэ? Хамгийн чухал гэж үзсэн 3-5 арга хэмжээг дараалуулан бичнэ үү.

- 1.....
.....
- 2
3.
4.
5.

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.Танд ажлын амжилт хүсье. ☺

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын
талаар иргэдийн хандлага

**НЭГ. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД
СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ БАЙДАЛ**

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Та хэдэн настай вэ?	Нас [. . .] . . .]
Таны хүйс:	1. Эрэгтэй 2. Эмэгтэй
Таны албан боловсролын дээд түвшин ямар вэ? (Ж/нь дээд сургууль төгссөн хүн “Дээд” гэж хариулах)	1. Боловсролгүй 2. Бага /3/4 анги/ 3. Суурь /8/9 анги/ 4. Бүрэн дунд /10/11/12 анги/ 5. Техник болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) 6. Тусгай мэргэжлийн дунд (коллеж) 7. Дээд
Таны ажил эрхэлдэг салбар	1. Ажилгүй 2. Төрийн байгууллага 3. Төрийн бус байгууллага 4. Олон улсын байгууллага 5. Хувийн хэвшил, компани 6. Хувиараа бизнес эрхэлдэг 7. Бусад.....

7. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын танд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу?

1. Хангалттай сайн үзүүлдэг
2. Дунд зэрэг үйлчилгээ үзүүлдэг
3. Хангалтгүй муу байдаг
4. Сайн мэдэхгүй байна

8. Таны одоогийн авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан уу?

1. Бүрэн шийдвэрлэгдсэн
2. Хагас дутуу шийдвэрлэгдсэн. Шалтгаан:

.....
.....
.....

3. Огт шийдвэрлэгдээгүй. Шалтгаан:

.....
.....
.....

9. Одоогийн үйлчилгээгээ авахын тулд хэр хугацаа орсон бэ?

1. _____ цагийн дотор
2. _____ хоногийн дотор
3. Хэрэв шийдэгдээгүй бол үйлчилгээ авахаар анх хандсан хугацаа:

10. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	1	2	3	4	5	
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?	1	2	3	4	5	
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?	1	2	3	4	5	
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернет, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	1	2	3	4	5	
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?	1	2	3	4	5	
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?	1	2	3	4	5	
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	1	2	3	4	5	

11. Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	1	2	3	4	5	
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу?	1	2	3	4	5	
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	

12. Одоогийн авч буй үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхдээ мөнгө төлсөн үү? Тийм бол ямар зориулалтаар мөнгө төлсөн бэ?

1. Үйлчилгээний төлбөр (Үйлчилгээ үзүүлсний төлөө төлсөн төлбөр)
2. Төлбөр, хураамж төлөх зорилгоор (бичиг баримтын татвар, мөнгөн хураамж)
3. Бусад.....
4. Төлж байгаагүй.

13. Хэрэв ямар нэгэн төлбөр хураамж төлсөн бол авсан үйлчилгээтэй харьцуулахад хэр боломжийн байсан бэ?

1. Их
2. Боломжийн
3. Бага

14. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм
2. Үгүй

15. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх?

1. Тийм. Ямар

.....
.....

2. Үгүй

16. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ? [.]

17. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм. /хэрэв тийм бол хэдэн удаа, яагаад?/

.....
.....

2. Үгүй

18. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар , хууль хэрэглэх чадварыг үнэлнэ үү?

1. Маш сайн

2. Сайн

3. Дунд

4. Муу

5. Маш муу

19. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?

1. Маш их сэтгэл ханамжтай

2. Сэтгэл ханамжтай

3. Дунд зэрэг

4. Сэтгэл ханамжгүй

5. Маш их сэтгэл ханамжгүй

20. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ?

1. Маш сайн

2. Сайн

3. Дунд

4. Муу

5. Маш муу

21. САНАЛ ХҮСЭЛТ

.....
.....
.....
.....

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.
Танд ажлын амжилт хүсье.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад
хоригодож байгаа иргэдийн талаар

**НЭГ. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД
СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ БАЙДАЛ**

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

	Та хэдэн настай вэ?	Нас [. . .] . . .]
	Таны хүйс:	1. Эрэгтэй 2. Эмэгтэй
	Таны албан боловсролын дээд түвшин ямар вэ? (Ж/нь дээд сургууль төгссөн хүн “Дээд” гэж хариулах)	1. Боловсролгүй 2. Бага /3/4 анги/ 3. Суурь /8/9 анги/ 4. Бүрэн дунд /10/11/12 анги/ 5. Техник болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) 6. Тусгай мэргэжлийн дунд (коллеж) 7. Дээд
	Таны ажил эрхэлдэг салбар	1. Ажилгүй 2. Төрийн байгууллага 3. Төрийн бус байгууллага 4. Олон улсын байгууллага 5. Хувийн хэвшил, компани 6. Хувиараа бизнес эрхэлдэг 7. Бусад.....

5. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын танд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу?

5. Хангалттай сайн үзүүлдэг
6. Дунд зэрэг үйлчилгээ үзүүлдэг
7. Хангалтгүй муу байдаг
8. Сайн мэдэхгүй байна

6. Хүний эрх зөрчигддөг эсэх?

1. Их
2. Бага
3. Үгүй .

7. Уулзалтын зөвшөөрөл, уулзалтын нөхцлийн талаар:

1. Хангалттай сайн
2. Хангалтгүй
3. Таны

санал.....
.....
.....
.....

8. Хорих өрөөний нөхцөл, өрөөний агааржуулалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээ, цэвэрлэгээ, ариутгал, халдваргүйжүүлэлт

4. Хангалттай сайн
5. Хангалтгүй
6. Таны

санал.....
.....
.....
.....

9. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар:

1. Хангалттай сайн
 2. Хангалтгүй
 3. Таны санал.....
-
-

10. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	1	2	3	4	5	
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?	1	2	3	4	5	
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?	1	2	3	4	5	
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернет, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	1	2	3	4	5	
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?	1	2	3	4	5	
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?	1	2	3	4	5	
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	1	2	3	4	5	

11. Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	1	2	3	4	5	
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан үү?	1	2	3	4	5	
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	

12. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм
2. Үгүй

13. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх?

1. Тийм. Ямар

.....
.....

2. Үгүй

14. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ? [.]

15. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм. /хэрэв тийм бол хэдэн удаа, яагаад?/

.....
.....

2. Үгүй

16. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?

1. Маш их сэтгэл ханамжтай

2. Сэтгэл ханамжтай

3. Дунд зэрэг

4. Сэтгэл ханамжгүй

5. Маш их сэтгэл ханамжгүй

17. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ?

1. Маш сайн

2. Сайн

3. Дунд

4. Муу

5. Маш муу

18. САНАЛ ХҮСЭЛТ

.....
.....
.....
.....

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.
Танд ажлын амжилт хүсье. ☺

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад
Хоригдож байгаа хоригдолын талаар

**НЭГ. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД
СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ БАЙДАЛ**

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Та хэдэн настай вэ?	Нас [. . .]
Таны хүйс:	3. Эрэгтэй 4. Эмэгтэй
Таны албан боловсролын дээд түвшин ямар вэ? (Ж/нь дээд сургууль төгссөн хүн “Дээд” гэж хариулах)	8. Боловсролгүй 9. Бага /3/4 анги/ 10. Суурь /8/9 анги/ 11. Бүрэн дунд /10/11/12 анги/ 12. Техник болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) 13. Тусгай мэргэжлийн дунд (коллеж) 14. Дээд
Таны ажил эрхэлдэг салбар	8. Ажилгүй 9. Төрийн байгууллага 10. Төрийн бус байгууллага 11. Олон улсын байгууллага 12. Хувийн хэвшил, компани 13. Хувиараа бизнес эрхэлдэг 14. Бусад.....

23. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын танд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу?

9. Хангалттай сайн үзүүлдэг
10. Дунд зэрэг үйлчилгээ үзүүлдэг
11. Хангалтгүй муу байдаг
12. Сайн мэдэхгүй байна

24. Хүний эрх зөрчигддөг эсэх?

4. Их
5. Бага
6. Үгүй .

25. Уулзалтын зөвшөөрөл, уулзалтын нөхцлийн талаар:

1. Хангалттай сайн
2. Хангалтгүй
3. Таны

санал.....
.....
.....
.....

26. Хорих өрөөний нөхцөл, өрөөний агааржуулалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээ, цэвэрлэгээ, ариутгал, халдваргүйжүүлэлт

4. Хангалттай сайн
5. Хангалтгүй
6. Таны

санал.....
.....
.....
.....

27. Хоол хүнсний илчлэг чанарын талаар:

1. Хангалттай сайн
2. Хангалтгүй
3. Таны санал.....

28. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	1	2	3	4	5	
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?	1	2	3	4	5	
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?	1	2	3	4	5	
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернет, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	1	2	3	4	5	
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?	1	2	3	4	5	
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?	1	2	3	4	5	
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	1	2	3	4	5	

29. Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	1	2	3	4	5	
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу?	1	2	3	4	5	
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	

30. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу?

3. Тийм
4. Үгүй

31. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх?

3. Тийм. Ямар

.....
.....

4. Үгүй

32. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ? [.]

33. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу?

3. Тийм. /хэрэв тийм бол хэдэн удаа, яагаад?/

.....
.....

4. Үгүй

34. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?

6. Маш их сэтгэл ханамжтай

7. Сэтгэл ханамжтай

8. Дунд зэрэг

9. Сэтгэл ханамжгүй

10. Маш их сэтгэл ханамжгүй

35. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ?

6. Маш сайн

7. Сайн

8. Дунд

9. Муу

10. Маш муу

36. САНАЛ ХҮСЭЛТ

.....
.....
.....
.....

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.
Танд ажлын амжилт хүсье. ☺