



**ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН  
2018 ОНЫ  
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

**Улаанбаатар хот**

## СУДАЛГААНЫ БАГ

**Зөвлөх:**

***Батмөнхийн Баярсайхан - Эрх зүйч, судлаач, Хууль зүйн ухааны доктор***

### **Судалгааны баг**

- 1.Бат-Очирын Алтанцэцэг –Удирдах зөвлөлийн гишүүн, ахлах судлаач*
- 2.Лхагвын Энхбаяр- Удирдах зөвлөлийн гишүүн, судлаач, эрх зүйч*
- 3. Мөнх-Эрдэнийн Будсүрэн -ТББ-ын гишүүн, эрх зүйч, сэтгүүлч, судлаач*
- 4.Галдаагийн Мөнх-Эрдэнэ- ТББ-ын гишүүн, эрх зүйч, сэтгүүлч, судлаач*
- 5.Готовын Норов- ТББ-ын тэргүүн, эрх зүйч, улс төр судлаач*
- 6.Даш-Яйчилын Эрдэнэдэлгэр - ТББ-ын гишүүн, Нийгмийн удирдлагын менежер, судлаач*
- 7. Б.Гарамханд-ТББ-ын гишүүн, эрх зүйч,*

## АГУУЛГА

ХҮСНЭГГИЙН ЖАГСААЛТ

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

УДИРТГАЛ

### БҮЛЭГ 1. ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ

1.1 Зорилго, зорилт

1.2 Судалгааны төрөл, мэдээлэл цуглуулах арга

1.3 Хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ, түүвэрлэлт;

1.4 Ажлын зохион байгуулалт

1.5 Мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт

### БҮЛЭГ 2. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

2.1 Оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

2.2 Чиг үүргийн үнэлгээ

2.3 Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ

2.4 Ерөнхий үнэлгээ

ДҮГНЭЛТ БА ЗӨВЛӨМЖ

ХАВСРАЛТ

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ ба түүвэрлэлт

Хүснэгт 2. Ганцаарчилсан ярилцлагын түүврийн хэмжээ

Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн шинж байдал, хувийн жин

Хүснэгт 4. Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үнэлгээний үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 5. Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үнэлгээний үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 6. Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үнэлгээний үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 7. Захиргааны хяналтын чиглэлийн үнэлгээний үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 8. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 9. Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 10. Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 11. Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухын үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Хүснэгт 12. Үнэлгээний дүнг тооцсон аргачлал



## ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

**Зураг 1.** Судалгааны төрөл ба мэдээлэл цуглуулах арга

**Зураг 2.** Үйл ажиллагааны ерөнхий дараалал

**Зураг 3.** Чиг үүргийн үнэлгээний үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 4.** Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 5.** Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 6.** Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 7.** Захиргааны хяналтын чиглэлийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 8.** Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээний үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 9.** Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 10.** Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 11.** Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

**Зураг 12.** Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ

## УДИРТГАЛ

Монгол Улсын Их Хурлаас хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн нэгдсэн тогтолцоог бүрдүүлэн Хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн тухай хуулийг 2015 онд баталж мөрдүүлсэнтэй холбоотойгоор Засгийн газраас 2017 онд хөгжлийн бодлогын баримт бичиг, хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэрийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, явц, үр дүнд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх, төрийн захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулан журамласан.

МУ-ын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолоор батлагдсан журамд төрийн захиргааны байгууллагууд жил бүр үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ажлыг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэхээр тусгасан нь дэлхийн улс орнуудын Засгийн газрын нэгэн адил сайн засаглал, хариуцлага, ил тод байдал, хөгжлийн илүү үр дүнд хүрэх, бодит үр дүнг бий болгох талаар оролцогч талуудаас тавьж буй шахалт, шаардлагад мэдрэмжтэй хандах болсны тод илрэл юм.

Цагдаагийн байгууллагын 2018 онд хэрэгжүүлсэн бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэдийн хандлагыг тандан судлах, түүнд дүн шинжилгээ хийж, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох энэхүү ажлыг Цагдаагийн ерөнхий газрын захиалгаар “Ажиглалт” нийгэмд үйлчлэх төрийн бус байгууллагын үнэлгээний баг гүйцэтгэлээ.

Цагдаагийн ерөнхий газар нь гэмт хэрэгтэй тэмцэх, нийтийн хэв журам хамгаалах, олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах үндсэн чиг үүргийг хуульд заасан бүрэн эрхийн хүрээнд хэрэгжүүлэх цагдаагийн албаны төв байгууллага юм.

Тус байгууллага 2012 оноос эхлэн жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэн, тухайн жил хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааг нь иргэд хэрхэн үнэлсэн, тэд юу хүсдэг, ямар хандлагатай байгааг тодорхойлуулж, бодлого, төлөвлөлт, үйл

ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн, үр нөлөөг нэмэгдүүлэх, хэрэгжилт, хариуцлагыг сайжруулахад ашиглаж ирсэн байна.

Тайлант оны тухайд Цагдаагийн ерөнхий газар “Удирдах ажилтны манлайлал, алба хаагчдын ажлын хариуцлага, ёс зүйг дээшлүүлж, ил тод, шударга, шуурхай, хуульч ажиллагааг хэвшүүлнэ” зорилт дэвшүүлэн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор үйл ажиллагааны зохион байгуулалтын бүтцийг шинэчлэн зарим нэгжийн үйл ажиллагааг өргөжүүлэн орон тоонд өөрчлөлт оруулж, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааг тэргүүлэх чиглэл болгон гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэхэд олон нийтийн анхаарлыг хандуулах, тэднийг татан оролцуулах, энэ үйл ажиллагаанд олон нийт цагдаагийн хамтын ажиллагааны чухалчлах, үүнийгээ сурталчлан таниулах, гудамж, талбайг камержуулан хяналт тавихад ихээхэн хүчин чармайлт гарган ажиллажээ.

Мөн өнгөрөгч оны дунд үеэс Эрүүгийн, Зөрчлийн, Эрүүгийн хэрэг хянан шийдвэрлэх, Зөрчил шалган шийдвэрлэх, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулиудын шинэчилсэн найруулга хэрэгжиж эхэлсэнтэй холбоотой цагдаагийн албаны үйл ажиллагаанд гарсан өөрчлөлт, шинэчлэл иргэд, олон нийтэд танигдаж, мэдрэгдсэн онцлог жил юм.

Өмнө нь хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ерөнхий удирдамжгүй, захиргааны байгууллагууд жил бүр өөр байгууллагыг сонгон шалгаруулж, хийлгэдэг учир боловсруулсан асуулга, ашигласан арга зүй нь харилцан адилгүйгээс жилүүдийн үнэлгээг өөр хооронд харьцуулах, бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүнг урт хугацаанд нь ажиглахад бэрхшээлтэй байсан бол энэ оноос Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж” болон захиалагч байгууллагын боловсруулсан нарийвчилсан ажлын удирдамжийн дагуугүйцэтгэх болсноор үнэлгээг ижил зохион байгуулалт, аргачлалаар хийх нөхцөл бүрдсэн.

Иймд энэ удаагийн үнэлгээ нь тогтсон зохион байгуулалт, аргачлалаар хийгдэж байгаа анхны үнэлгээ төдийгүй, дараагийн жилүүдийн үнэлгээний суурь болох юм.

Энэ ажлыг гүйцэтгэхэд техник, арга зүйн дэмжлэг үзүүлсэн Цагдаагийн ерөнхий газрын Захиргааны удирдлагын газрын дарга, цагдаагийн хурандаа Б.Бат-Өлзий болон тус газрын алба хаагчид судалгаанд оролцсон иргэд, алба хаагчдад талархалаа илэрхийлье.

----- оОо -----



## **БҮЛЭГ 1. ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ**

### **1.1 Зорилго, зорилт**

Энэхүү ажлыг гүйцэтгэхдээ Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”(цаашид “нийтлэг журам” гэх), Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний аргачлал”, Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”(цаашид “ерөнхий журам” гэх), Цагдаагийн ерөнхий газартай байгуулсан ажил гүйцэтгэх 99 дугаартай гэрээ(хавсралт 3), “Цагдаагийн ерөнхий газрын 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын удирдамж” (хавсралт 1)-ыг тус тус үндэслэл болгов.

Ажлын зорилго нь Цагдаагийн ерөнхий газраас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэдийн хандлагыг тандан судлах, түүнд дүн шинжилгээ хийж, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршино.

Зорилгынхоо хүрээнд дараах зорилтыг тодорхойлж үнэлгээ хийв. Үүнд:

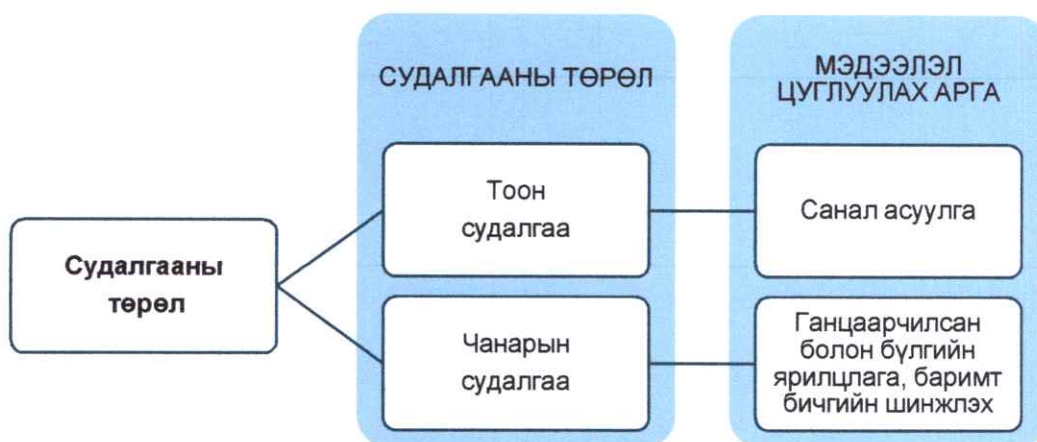
- Бодлого, үйл ажиллагаа иргэдэд хүрсэн байдлыг үнэлэх;
- Цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар иргэдийн саналыг авах, судлах;
- Иргэдээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн үзүүлэх үйлчилгээг сайжруулах зөвлөмж өгөх.

### **1.2 Судалгааны төрөл, мэдээлэл цуглуулах арга**

Үнэлгээнд хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд өргөн хэрэглэгддэг тоонболон чанарын судалгааны загвар, арга зүйг хослуулан хэрэглэсэн.

Тоон судалгаагаар статистик арга, аргачлалын дагуу түүвэрлэн авсан хүнээс тусгайлан бэлтгэсэн асуултуудыг багтаасан асуулга авч, иргэдийн санал, хүсэлт, шийдвэрлэх арга зам, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг илүү нарийн, өргөн хүрээнд, үр дүнтэй судлах зорилгоор чанарын судалгаагаар баримт бичиг шинжлэх, ганцаарчилсан болон фокус бүлгийн ярилцлагын аргуудыг ашиглан мэдээлэл цуглуулав.

Зураг 1. Судалгааны төрөл ба мэдээлэл цуглуулах арга



Санал асуулгаар 2018 онд цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан болон цагдаагийн байгууллагатай холбоотой асуудлаар харилцсан иргэдээр тухайн байгууллагаас хэрэгжүүлсэн захиргааны байгууллагаас хэрэгжүүлсэн бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, найдвартай үр дүнтэй, хүртээмжтэй байдал, албан хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй, үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчин нөхцлийн тав тухтай байдал, шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн хангамж хүрэлцээг үнэлүүлж, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, үйлчилгээг сайжруулах арга замын талаарх иргэдийн байр суурийг шинжилж үнэлэлт дүгнэлт хийлээ.

Асуулгын хуудсыг (хавсралт 2) ерөнхий удирдамжийн хоёрдугаар хавсралтаар баталсан “Иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авах санал асуулгын

хуудасны ерөнхий загвар”, олон улсын хэмжээнд түгээмэл хэрэглэдэг аргачлалд тулгуурлан 2 бүлэг 54 асуулттайгаар боловсруулж, ерөнхий удирдамжид заасан аргачлалаар үнэлгээг тооцож тодорхойлохын тулд чиг үүргийн болон үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үзүүлэлт бүрийг 1-маш муу, 2- муу, 3-дунд, 4-сайн, 5-маш сайн, 0-мэдэхгүй, хариулах боломжгүй гэсэн сонголтууд бүхий 5 хүртэл оноотойгоор боловсруулсан болно.

Үнэлгээний судалгаанд холбогдох дараах баримт бичигт дүн шинжилгээ хийсэн. Үүнд:

- Үйл ажиллагааг сайжруулах, боловсронгуй болгох чиглэлээр авч хэрэгжүүлж ирсэн арга хэмжээ, тушаал, шийдвэрийг холбогдох баримт бичиг, тайлан;
- Холбогдох статистик, тоо, мэдээ, үйл ажиллагааны тайлан;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдол, тэдгээрийг шийдвэрлэлт;
- Цагдаагийн байгууллагын цахим хуудас болон олон нийтийн сүлжээнд контент.

Ганцаарчилсан ярилцлагаар санал асуулгын судалгааны мэдээллийг гүнзгийрүүлэн шалгах, учир шалтгааныг нь тодорхойлох зорилготойгоор цагдаагийн удирдлага, алба хаагч, үйлчилгээ авсан болон аваагүй иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллага, сургууль, цэцэрлэгийн нийгмийн ажилтан, өмгөөлөгч, шүүгч, прокурор зэрэг субъектийг хамруулан хэрэглэж үзүүлж буй үйлчилгээ, түүнд гарч буй ахиц дэвшил, алдаа дутагдал, өөрчлөлт, тулгамдаж буй асуудлыг үнэлүүлж, дүгнэлт боловсруулахыг зорьсон.

Фокус бүлгийн ярилцлагаар үнэлгээнд оролцсон иргэн, хохирогчийн төлөөллийг хамруулан цагдаагийн байгууллагын талаарх төсөөлөл, ойлголт, хандлагыг судаллаа.

### **1.3 Хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ, түүвэрлэлт**

Цагдаагийн ерөнхий газрын 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын удирдамжид Улаанбаатар цагдаагийн хүрээний болон 70.000 доошгүй хүн амтай



аймгийн нутаг дэвсгэр хариуцсан цагдаагийн байгууллагыг үнэлгээнд хамруулахаар заасан.

Энэ дагуу Улаанбаатар цагдаагийн хүрээний иргэдэд үйлчилгээ үзүүлдэг 18 байгууллага, цагдаагийн төв байгууллагын харьяа 1 нэгж, аймгийн нутаг дэвсгэр хариуцсан цагдаагийн байгууллагын төлөөллөөр нийслэлээс алслагдсан байдал, хүн ам, үйлдвэр, их, дээд сургуулийн төвлөрөл, цагдаагийн байгууллагын хэрэгжүүлсэн тухайн жилийн онцлох үйл ажиллагааг харгалзан Орхон аймаг дахь цагдаагийн газрыг судалгааны объект болгосон.

Үнэлгээний зорилго, ач холбогдолтой уялдуулан иргэн, цагдаагийн байгууллагын алба хаагч, хуульчид, хамтран ажилладаг байгууллага гэсэн 4-н үндсэн зорилтот бүлгийг хамруулсан ба журам, удирдамжийн дагуу үнэлгээний санал асуулгад оролцсон иргэнд дараах шалгуур тогтоосон. Үүнд:

- 18 болон түүнээс дээш насны байх;
- Тухайн засаг захиргааны нэгжид оршин суудаг байх;
- 2018 онд цагдаагийн байгууллагаас ямар нэгэн үйлчилгээ авсан, эсвэл цагдаагийн байгууллагатай холбоотой асуудлаар харилцсан байх.

Санал асуулгын түүврийн хэмжээг 384-өөс багагүй 600-аас ихгүй байхаар удирдамжилсан нь статистикийн хувьд хүчинтэй үндэсний түвшин дэх түүврийн хэмжээ юм. Иймд алдааны түвшинг хамгийн бага байлгах зорилгоор түүврийн хэмжээг 600-аар сонгож, судалгааны объект бүр ижил тооны түүвэртэй байх хуваарилалт хийсэн.



### Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ ба түүвэрлэлт

Нутаг дэвсгэр, судалгааны объект	Оролцуулах иргэн	Хувь
<b>Дүн</b>	<b>600</b>	<b>100.0</b>
Улаанбаатар цагдаагийн хүрээ	570	95.0
Цагдаагийн ерөнхий газар	30	5.0
Бүртгэл хяналтын төв	30	5.0
Нийслэлийн цагдаагийн газар	30	5.0
Дүүрэг дэх цагдаагийн 17 хэлтэс	30x17=510	5.0x17=85.0
<b>Орон нутаг</b>	<b>30</b>	<b>5.0</b>
Орхон аймаг дахь цагдаагийн газар	30	5.0

Урьдчилан бэлтгэсэн ярилцлагын асуулгаар нийт 42хүнтэй ганцаарчилсан, 2 удаагийн фокус бүлгийн ярилцлага тус тус зохион байгуулсан.

### Хүснэгт 2. Ганцаарчилсан ярилцлагын түүврийн хэмжээ

Ярилцлага хийх бүлэг	Ярилцагчийн тоо
цагдаагийн удирдлага	6
цагдаагийн алба хаагч	6
үйлчилгээ авсан иргэн	6
үйлчилгээ аваагүй иргэн	6
аж ахуйн нэгж, байгууллага	6
сургууль, цэцэрлэгчийн нийгмийн ажилтан	6
хуульчид	6
<b>Дүн</b>	<b>42</b>

#### 1.4 Ажлын зохион байгуулалт

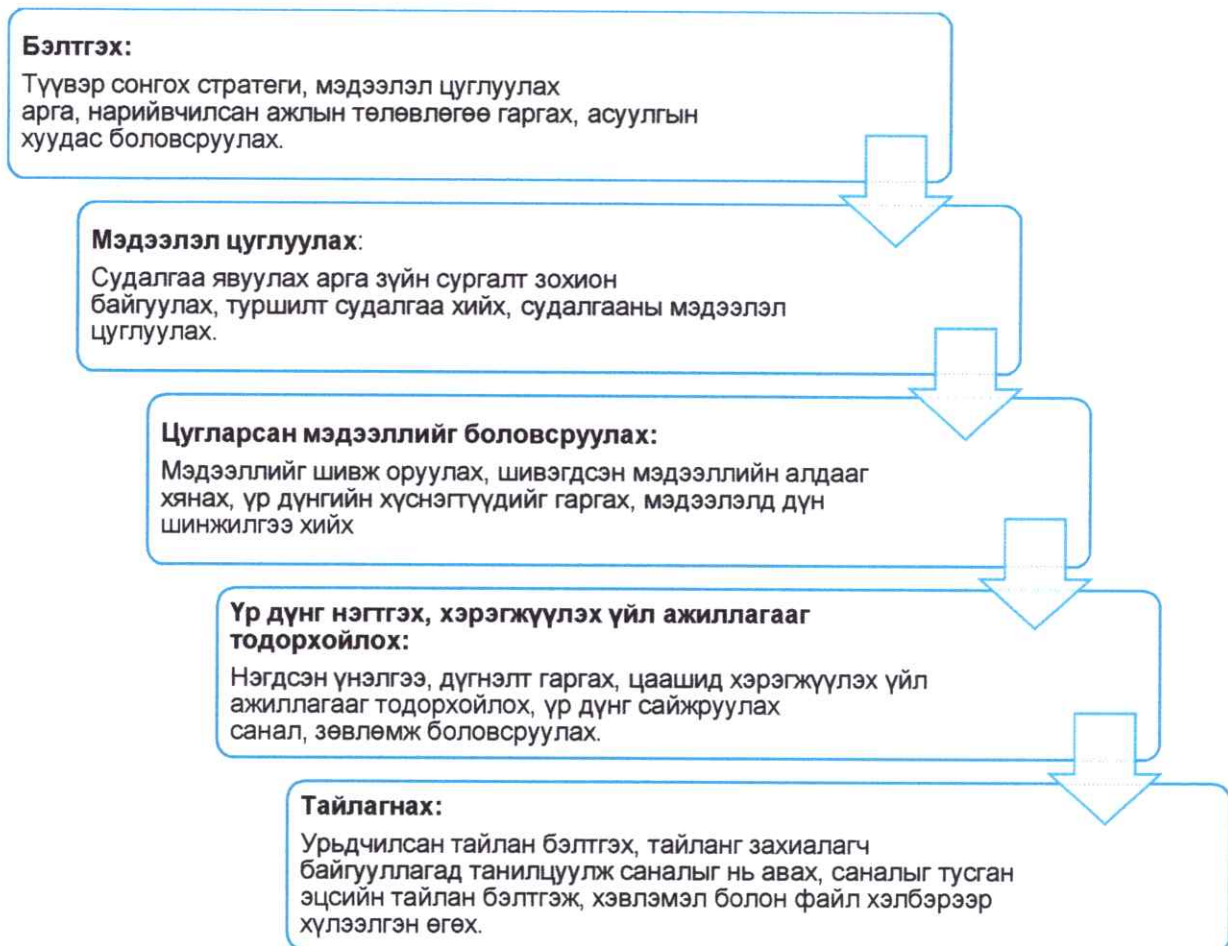
Ажил гүйцэтгэхэд дараах зарчмыг баримтласан. Үүнд:

- Хөндлөнгийн хараат бус байх;
- Шинжлэх ухааны үндэслэлтэй арга зүйг ашиглах;
- Үнэлгээнд оролцогчдын мэдээллийн нууцлалыг хадгалах;
- Бүх ойлголт, тодорхойлолтууд оролцогч талуудад (тухайлбал, асуулга боловсруулагчид, мэдээлэл цуглуулагчид болон мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх ажилтнууд) ойлгомжтой, тодорхой байх;

- Цуглуулсан мэдээлэл нь зорилгодоо нийцсэн, үнэн зөв байх;
- Үр дүн, тайлан нь тодорхой, ойлгомжтой, бодлого боловсруулахад хэрэглэгдэхүйц байх зэрэг болно.

Цагдаагийн ерөнхий газрын 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын удирдамж болон ажил гүйцэтгэхэд баримталсан зарчимтай уялдуулан үнэлгээг дараах үе шаттайгаар явуулсан.

## Зураг 2. Үйл ажиллагааны ерөнхий дараалал



Үнэлгээ судалгаа нь 2018 оны 09 дүгээр сарын 17-аас 11 дүгээр сарын 16-ыг хүртэл 9 долоо хоногийн хугацаанд хэрэгжсэн.

Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах хүрээнд захиалагч байгууллагаас ирүүлэх зааварчилгааг бүрэн дагаж, мэдээллийн аюулгүй байдал, нууцлалыг

хангах зорилгоор асуулгын хуудас, мэдээллийн бааз зэргийг бүрэн нууцлах, эдгээртэй ажиллах ажилтнуудтай нууц хадгалах тусгайлсан гэрээбайгуулан хяналт тавьж ажилласан.

### **1.5 Мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалт**

Улаанбаатар хот болон Орхон аймагт санал асуулгын аргаар нийт 600 судалгаанд хамрагдагчаас анхдагч мэдээлэл, 42хамрагдагчаас чанарыг нэмэгдүүлэх зорилгоор ганцаарчилсан ярилцлага,иргэн, хохирогчийн төлөөллөөс бүрдсэн 2 фокус бүлгийн ярилцлага авсан.

Судлаачдад үнэлгээ судалгааны зорилгыг танилцуулж, санал асуулгыг хэрхэн бөглөх, асуултуудыг хэрхэн ойлгох талаар арга зүйн зааварчлага өгч, цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа, анхаарах асуудлаар сургалт зохион байгуулж, үнэлгээний карт болон гарын авлагаар хангаж ажилласан ба туршилт судалгаа 2018 оны 10 дугаар сарын 01-ний өдөр явуулсан.

Тоон судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2018 оны 10 дугаар сарын 02-оос 10 дугаар сарын 5-ны хооронд тус бүр 2 гишүүнтэй 4 баг, 8 хүнийбүрэлдэхүүнтэйгээр шалгуур хангасан иргэнээс санал асуулгыг судлаач нэг бүрчлэн асууж, бөглөх зарчмаар хийж гүйцэтгэсэн.

Чанарын судалгааны мэдээллийг 2018 оны 10 дугаар сарын сарын 15-аас 18-ныөдрүүдэд ганцаарчилсан болон фокус бүлгийн ярилцлагын аргыг ашиглаж цуглуулсан.

Мэдээлэл цуглуулах явцад зөрчил гаргасан, гэмт хэрэгт холбогдон шалгагдсан иргэдийн хандлагаилүүтэй сөрөг байсныгтэмдэглэе.

Мэдээлэл боловсруулахдаа мэдээлийг шалган кодлолт хийн оруулж, “Зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодол, нийгмийн судалгаа, нэр томъёоны тайлбар толь, үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” MNS ISO 20252:2012 олон улсын стандартын дагуу зохих хяналт хийсэн.

Тоонсудалгааны мэдээллийг Excel программыг ашиглан компьютерт бэлтгэноруюулж, мэдээллийн боловсруулалтыг дан хийж, харьцуулсан

тархалт,тодорхойлох түвшний статистик шинжилгээнд SPSS программыг ашигласан.

Чанарын судалгааны мэдээллийг энгийн нэгтгэлийн аргаарболовсруулсан.

Судалгааны үр дүн, дүгнэлтийг зөвхөн тухайн судалгаагаар тогтоогдсон бодит байдалд үндэслэсэн бөгөөд судлаачийн үзэл бодол, таамаглал тусгагдаагүй бөгөөд үнэлгээний дүнг ерөнхий удирдамжид заасан аргачлалаар тооцож, тодорхойлсон болно.



## БҮЛЭГ 2. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

### 2.1 Судалгаанд оролцогчдын талаархи ерөнхий мэдээлэл:

Санал асуулгад нийт 600 иргэн хамрагдснаас 95.0 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 5.0 хувь нь Орхон аймгаас хамрагдсан.

### Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн шинж байдал, хувийн жин

ҮНДСЭН ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	НИЙТ	
Хүйс	Хувь	Тоо
Эрэгтэй	54.0	332
Эмэгтэй	46.0	268
<b>Нас</b>		
18-25	31.0	186
26-35	33.0	198
36-45	18.2	109
46-55	10.7	64
55+	7.2	43
<b>Боловсролын түвшин</b>		
Боловсролгүй	0.7	4
Бага /3/4 анги/	0.7	4
Суурь /8/9 анги/	4.8	29
Бүрэн дунд /10 /11 /12 анги/	35.8	215
Техник болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ)	2.0	12
Тусгай мэргэжлийн дунд (коллеж)	3.5	21
Дээд	52.5	315
<b>Хөдөлмөр эрхлэлт</b>		
Ажилгүй	25.8	155
Төрийн байгууллага	13.7	82
Төрийн бус байгууллага	0.8	5
Олон улсын байгууллага	0.2	1
Хувийн хэвшил, компани	23.5	141
Хувиараа бизнес эрхэлдэг	29.3	176
Бусад	6.7	40
<b>Сарын дундаж орлого</b>		
250000-аас доош	16.3	98
250001-500000 төгрөг	13.8	83
500001-750000 төгрөг	24.8	149
750001-1000000 төгрөг	27.3	164
1000001-1500000 төгрөг	8.3	50
1500001-2000000 төгрөг	6.7	40
2000001-ээс дээш	2.7	16

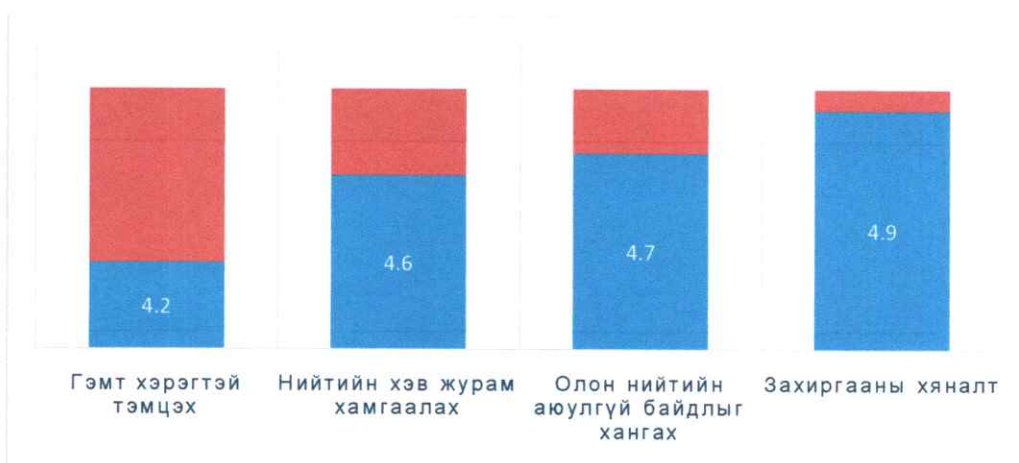
Орлогын өөрчлөлт		
Мэдэгдэхүйц дээшилсэн	1.5	9
Бага зэрэг дээшилсэн	6.7	40
Хэвэндээ	43.5	261
Бага зэрэг доошилсон	29.7	178
Бүр дордсон	18.7	112

## 2.2 Чиг үүргийн үнэлгээ:

Цагдаагийн байгууллага гэмт хэрэгтэй тэмцэх, нийтийн хэв журам хамгаалах, олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах гэсэн үндсэн чиг үүргүүдийн хүрээнд болон захиргааны хяналтын чиглэлээр Цагдаагийн албаны тухай хуульд заасан бүрэн эрхийг хэрэгжүүлдэг.

Иймд үндсэн 3 чиг үүрэг, 1 чиглэлийг гол үзүүлэлт болгон чиг, үүрэг, чиглэл тус бүрийг 4-6 дэд үзүүлэлтээр буюу нийт 21 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлж, нэгтгэн дүгнэхэд цагдаагийн байгууллагын чиг үүргийн сэтгэл ханамж 4.6 буюу “Сайн” үнэлгээтэй байна.

Зураг 3. Чиг үүргийн үнэлгээний үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийг “Амьдарч буй орчны аюулгүй байдал”, “Цагдаагийн тусламжид итгэх итгэл”, “Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлын үр дүн”, “Цагдаагийн 102-ын үйлчилгээ”, “Гэмт этгээдийг түргэн шуурхай олж тогтоох байдал”, “Гэрч, хохирогчийг хамгаалах үйл ажиллагаа” гэсэн 6 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд амьдарч буй орчны аюулгүй байдлын болон гэрч, хохирогчийг

хамгаалах үйл ажиллагааны дундаж үнэлгээ тус бүр 4.2, цагдаагийн тусламжид итгэх итгэлийн дундаж үнэлгээ 4.5, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлын үр дүнгийн дундаж үнэлгээ 4.1, цагдаагийн 102-ын үйлчилгээний дундаж үнэлгээ 4.4, гэмт этгээдийг түргэн шуурхай олж тогтоох байдлын дундаж үнэлгээ 4.0 байна.

Зураг 4. Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Амьдрах орчны аюулгүй байдлыг 252 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 42.1 хувь “Маш сайн”, 275 буюу 45.9 хувь “Сайн”, 44 буюу 7.3 хувь “Дунд”, 27 буюу 4.5 хувь “Муу”, 2 буюу 0.3 хувь нь “Маш муу”, цагдаагийн тусламжид итгэх итгэлийг 366 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 61.1 хувь “Маш сайн”, 201 буюу 33.6 хувь “Сайн”, 22 буюу 3.7 хувь “Дунд”, 11 буюу 1.8 хувь “Муу”, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлын үр дүнг 191 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 31.9 хувь “Маш сайн”, 316 буюу 52.8 хувь “Сайн”, 69 буюу 11.5 хувь “Дунд”, 16 буюу 2.7 хувь “Муу”, 3 буюу 0.5 хувь “Маш муу”, 5 буюу 0.8 хувь “Мэдэхгүй”, цагдаагийн 102-ын үйлчилгээг 293 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 48.9 хувь “Маш сайн”, 248 буюу 41.4 хувь “Сайн”, 36 буюу 6.0 хувь “Дунд”, 23 буюу 3.8 хувь “Муу”, гэмт этгээдийг түргэн шуурхай олж тогтоох байдал 201 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 33.6 хувь “Маш сайн”, 245 буюу 40.9 хувь “Сайн”, 92 буюу 15.4 хувь “Дунд”, 48 буюу 8.0 хувь “Муу”, 13 буюу 2.2 хувь “Маш муу”, 1 буюу 0.2 хувь “Мэдэхгүй”, гэрч, хохирогчийг хамгаалах үйл



ажиллагаа 197 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 32.9 хувь “Маш сайн”, 326 буюу 54.4 хувь “Сайн”, 48 буюу 8.0 хувь “Дунд”, 29 буюу 4.8 хувь “Муу” гэж тус тус үнэлжээ.

#### Хүснэгт 4. Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үзүүлэлт					
		Амьдарч буй орчны аюулгүй байдал	Цагдаагийн тусламжид итгэх итгэл	Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлын үр дүн	Цагдаагийн 102-ийн үйлчилгээ	Гэмт этгээдийг түргэн шуурхай олж тогтоох байдал	Гэрч, хохирогчийг хамгаалах үйл ажиллагаа
Маш сайн	тоо	252	366	191	293	201	197
	хувь	42.1	61.1	31.9	48.9	33.6	32.9
Сайн	тоо	275	201	316	248	245	326
	хувь	45.9	33.6	52.8	41.4	40.9	54.4
Дунд	тоо	44	22	69	36	92	48
	хувь	7.3	3.7	11.5	6.0	15.4	8.0
Муу	тоо	27	11	16	23	48	29
	хувь	4.5	1.8	2.7	3.8	8.0	4.8
Маш муу	тоо	2	0	3	0	13	0
	хувь	0.3	0.0	0.5	0.0	2.2	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	5	0	1	0
	хувь	0.0	0.0	0.8	0.0	0.2	0.0

Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийг “Дуудлага мэдээллээр шуурхай хүрэлцэн ирэх байдал”, “Эргүүлийн үйл ажиллагаа”, “Гудамж талбай нийтийн эзэмшлийн газрыг камержуулан хяналт тавих үйл ажиллагаа”, “Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж байгаа үйл ажиллагаа”, “Насанд хүрээгүй хүүхдийг гэмт хэрэг, зөрчлөөс сэргийлэх ажлын үр дүн”, “Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэж буй байдал” гэсэн 6 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд дуудлага мэдээллээр шуурхай хүрэлцэн ирэх байдлын болон насанд хүрээгүй хүүхдийг гэмт хэрэг, зөрчлөөс сэргийлэх ажлын үр дүнгийн дундаж үнэлгээ тус бүр 4.7, эргүүлийн болон гудамж талбай нийтийн эзэмшлийн газрыг камержуулан



хяналт тавих үйл ажиллагааны дундаж үнэлгээ тус бүр 4.6, замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж байгаа үйл ажиллагааны дундаж үнэлгээ 4.0, гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэж буй байдлын дундаж үнэлгээ 4.8 байна.

Зураг 5. Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



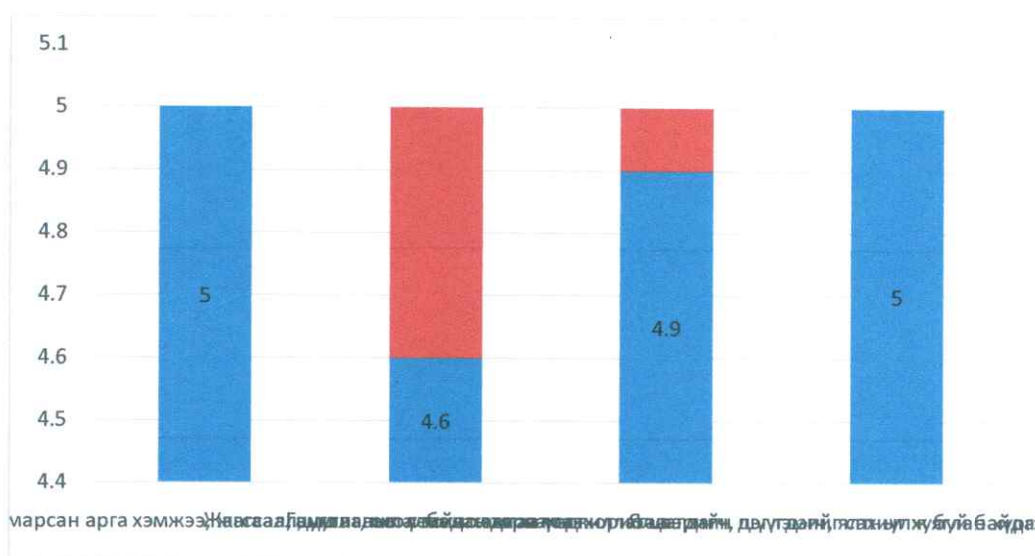
Дуудлага мэдээллээр хүрэлцэн ирэх байдлыг 451 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 75.3 хувь “Маш сайн”, 140 буюу 23.4 хувь “Сайн”, 8 буюу 1.3 хувь “Дунд”, 1 буюу 0.2 хувь “Муу”, эргүүлийн үйл ажиллагааг 386 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 64.5 хувь “Маш сайн”, 179 буюу 29.9 хувь “Сайн”, 21 буюу 3.5 хувь “Дунд”, 14 буюу 2.3 хувь “Муу”, гудамж талбай нийтийн эзэмшлийн газрыг камержуулан хяналт тавих үйл ажиллагааг 434 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 72.5 хувь “Маш сайн”, 127 буюу 21.2 хувь “Сайн”, 26 буюу 4.3 хувь “Дунд”, 13 буюу 2.2 хувь “Муу”, замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж байгаа үйл ажиллагааг 218 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 36.4 хувь “Маш сайн”, 223 буюу 37.2 хувь “Сайн”, 124 буюу 20.7 хувь “Дунд”, 31 буюу 5.2 хувь “Муу”, 4 буюу 0.7 хувь “Маш муу”, насанд хүрээгүй хүүхдийг гэмт хэрэг, зөрчлөөс сэргийлэх ажлын үр дүнг 441 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 73.6 хувь “Маш сайн”, 159 буюу 26.6 хувь “Сайн”, гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэж буй байдлыг 497 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 79.8 хувь “Маш сайн”, 121 буюу 20.2 хувь “Сайн” гэж тус тус үнэлжээ.

Хүснэгт 5. Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үзүүлэлт					
		Дуудлага, мэдээллээр шуурхай хүрэлцэн ирэх байдал	Эргүүлийн үйл ажиллагаа	Гудамж талбай, нийтийн эзэмшлийн газрыг камержуулан хяналт тавих үйл ажиллагаа	Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж байгаа үйл ажиллагаа	Насанд хүрээгүй хүүхдийг гэмт хэрэг, зөрчлөөс сэргийлэх ажлын үр дүн	Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэж буй байдал
Маш сайн	тоо	451	386	434	218	441	479
	хувь	75.3	64.5	72.5	36.4	73.6	80
Сайн	тоо	140	179	127	223	159	121
	хувь	23.4	29.9	21.2	37.2	26.6	20.2
Дунд	тоо	8	21	26	124	0	0
	хувь	1.3	3.5	4.3	20.7	0	0
Муу	тоо	1	14	13	31	0	0
	хувь	0.2	2.3	2.2	5.2	0	0
Маш муу	тоо	0	0	0	4	0	0
	хувь	0	0	0	0.7	0	0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0	0	0
	хувь	0	0	0	0	0	0

Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийг “Олон нийтийг хамарсан арга хэмжээ, жагсаал, цуглааны үеийн хамгаалалт”, “Жагсаал цуглааныг албадан тараах ажиллагаа”, “Гамшиг, осол тохиолдсон үед хорио цээрийн дэглэмийг сахиулж буй байдал”, “Яллагдагч, шүүгдэгч, ялтныг хуяглан хүргэх ажиллагаа” гэсэн 4 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд олон нийтийг хамарсан арга хэмжээ, жагсаал, цуглааны үеийн хамгаалалтын болон яллагдагч, шүүгдэгч, ялтныг хуяглан хүргэх ажиллагааны дундаж үнэлгээ 5.0, жагсаал цуглааныг албадан тараах ажиллагааны дундаж үнэлгээ 4.6, гамшиг, осол тохиолдсон үед хорио цээрийн дэглэмийг сахиулж буй байдлын дундаж үнэлгээ 4.9 байна.

Зураг 6. Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Олон нийтийг хамарсан арга хэмжээ, жагсаал, цуглааны үеийн хамгаалалтыг 573 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 95.7 хувь “Маш сайн”, 27 буюу 4.5 хувь “Сайн”, жагсаал цуглааныг албадан тараах ажиллагааг 464 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 77.5 хувь “Маш сайн”, 105 буюу 17.5 хувь “Сайн”, 31 буюу 5.2 хувь “Дунд”, гамшиг, осол тохиолдсон үед хорио цээрийн дэглэмийг сахиулж буй байдлыг 557 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 93.0 хувь “Маш сайн”, 43 буюу 7.2 хувь “Сайн”, яллагдагч, шүүгдэгч, ялтныг хуяглан хүргэх ажиллагааг 596 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 99.5 хувь “Маш сайн”, 4 буюу 0.7 хувь “Сайн” гэж тус тус үнэлжээ.

Хүснэгт 6. Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үзүүлэлт			
		Олныг нийтийг хамарсан арга хэмжээ, жагсаал, цуглааны үеийн хамгаалалт	Жагсаал, цуглааныг албадан тараах ажиллагаа	Гамшиг, осол тохиолдсон үед хорио цээрийн дэглэмийг сахиулж буй байдал	Яллагдагч, шүүгдэгч, ялтныг хуяглан хүргэх ажиллагаа



Маш сайн	тоо	573	464	557	596
	хувь	95.7	77.5	93.0	99.5
Сайн	тоо	27	105	43	4
	хувь	4.5	17.5	7.2	0.7
Дунд	тоо	0	31	0	0
	хувь	0.0	5.2	0.0	0.0
Муу	тоо	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0
Маш муу	тоо	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0

Захиргааны хяналтын чиглэлийг “Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолооч, зөрчлийн тоо бүртгэл хөтлөлт”, Жолоодох эрхийн үнэмлэхийг олгох, бүртгэх үйл ажиллагаа”, “Хараа хяналтгүй хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлж байгаа үйл ажиллагаа”, “Алга болсон хүн, гээгдэл эд хөрөнгийг эрэн сурвалжлах ажлын үр дүн”, “Тэсэрч дэлбэрэх, цацраг идэвхит, хүчтэй хордуулах, мансууруулах бодис, галт зэвсэг, сум хэрэгслийг улсын хилээр нэвтрүүлэх, хадгалж хамгаалах, ашиглах талаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах байдал” гэсэн 5 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолооч, зөрчлийн тоо бүртгэл хөтлөлтийн болон хараа хяналтгүй хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлж байгаа үйл ажиллагааны дундаж үнэлгээг тус бүр 4.9, жолоодох эрхийн үнэмлэхийг олгох, бүртгэх үйл ажиллагааны болон алга болсон хүн, гээгдэл эд хөрөнгийг эрэн сурвалжлах ажлын үр дүнгийн дундаж үнэлгээ 4.8, тэсэрч дэлбэрэх, цацраг идэвхит, хүчтэй хордуулах, мансууруулах бодис, галт зэвсэг, сум хэрэгслийг улсын хилээр нэвтрүүлэх, хадгалж хамгаалах, ашиглах талаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах байдлын дундаж үнэлгээ 5.0 байна.

Хүснэгт 7. Захиргааны хяналтын чиглэлийн үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ, тоо, хувиар





Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолооч, зөрчлийн тоо бүртгэл хөтлөлтийг 537 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 89.7 хувь “Маш сайн”, 39 буюу 6.5 хувь “Сайн”, 25 буюу 4.2 хувь “Дунд”, жолоодох эрхийн үнэмлэхийг олгох, бүртгэх үйл ажиллагааг 501 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 83.7 хувь “Маш сайн”, 69 буюу 11.5 хувь “Сайн”, 30 буюу 5.0 хувь “Дунд”, хараа хяналтгүй хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлж байгаа үйл ажиллагааг 528 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 88.2 хувь “Маш сайн”, 59 буюу 9.9 хувь “Сайн”, 13 буюу 2.2 хувь “Дунд”, алга болсон хүн, гээгдэл эд хөрөнгийг эрэн сурвалжлах ажлын үр дүнг 499 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 83.3 хувь “Маш сайн”, 79 буюу 13.2 хувь “Сайн”, 22 буюу 3.7 хувь “Дунд”, тэсэрч дэлбэрэх, цацраг идэвхит, хүчтэй хордуулах, мансууруулах бодис, галт зэвсэг, сум хэрэгслийг улсын хилээр нэвтрүүлэх, хадгалж хамгаалах, ашиглах талаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах байдлыг 593 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 99.0 хувь “Маш сайн”, 6 буюу 1.0 хувь “Сайн”, 1 буюу 0.2 хувь “Дунд” гэж тус тус үнэлжээ.

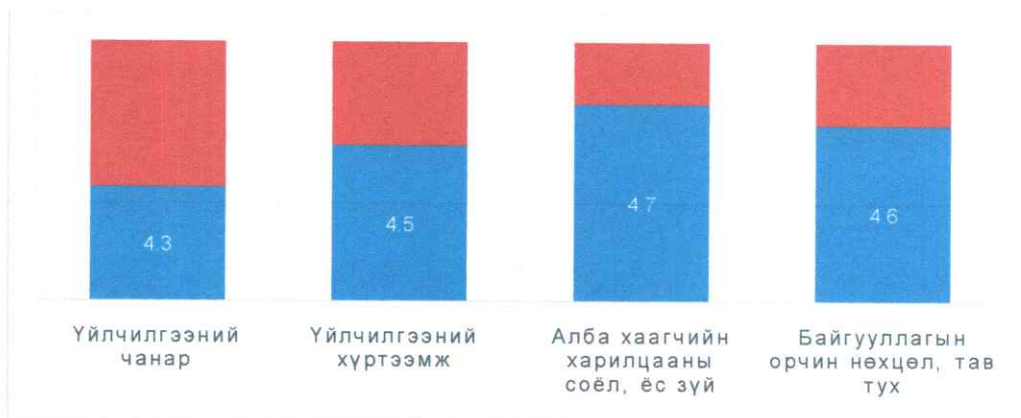
#### Хүснэгт 7. Захиргааны хяналтын чиглэлийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Захиргааны хяналтын чиглэлийн үзүүлэлт				
		Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолооч, зөрчлийн тоо бүртгэл хөтлөлт	Жолоодох эрхийн үнэмлэхийг олгох, бүртгэх үйл ажиллагаа	Хараа хяналтгүй хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлж байгаа үйл ажиллагаа	Алга болсон хүн, гээгдэл эд хөрөнгийг эрэн сурвалжлах ажлын үр дүн	Тэсэрч дэлбэрэх, цацраг идэвхит, хүчтэй хордуулах, мансууруулах бодис, галт зэвсэг, сум хэрэгслийг улсын хилээр нэвтрүүлэх, хадгалж хамгаалах, ашиглах талаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах байдал
Маш сайн	тоо	537	501	528	499	593
	хувь	89.7	83.7	88.2	83.3	99.0
Сайн	тоо	39	69	59	79	6
	хувь	6.5	11.5	9.9	13.2	1.0
Дунд	тоо	25	30	13	22	1
	хувь	4.2	5.0	2.2	3.7	0.2
Муу	тоо	0	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Маш муу	тоо	0	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### **2.3** Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ:

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг “Үйлчилгээний чанар”, “Үйлчилгээний хүртээмж”, “Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй”, “Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тух” гэсэн 4 гол, гол үзүүлэлт тус бүрийн 4-6 дэд үзүүлэлтээр буюу нийт 19 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлж, нэгтгэн дүгнэхэд үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн сэтгэл ханамж 4.5 буюу “Сайн” үнэлгээтэй байна.

Зураг 8. Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээний үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Үйлчилгээний чанарыг “Санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй байдал”, “Хариу мэдээлэх байдал”, “Алба хаагчдын ажлын бүтээмж”, “Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар”, “Асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдвэрлэх байдал” гэсэн 5 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй болон асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдвэрлэх байдлын, алба хаагчдын ажлын бүтээмжийн дундаж үнэлгээ тус бүр 4.4, хариу мэдээлэх байдлын болон алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварын дундаж үнэлгээ тус бүр 4.2 байна.

Зураг 9. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ





Санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй байдлыг 291 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 48.6 хувь “Маш сайн”, 245 буюу 40.9 хувь “Сайн”, 56 буюу 9.4 хувь “Дунд”, 8 буюу 1.3 хувь нь “Муу”, хариу мэдээлэх байдлыг 315 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 52.6 хувь “Маш сайн”, 126 буюу 21.0 хувь “Сайн”, 31 буюу 5.2 хувь “Дунд”, 10 буюу 1.7 хувь “Муу”, алба хаагчдын ажлын бүтээмжийг 279 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 46.6 хувь “Маш сайн”, 191 буюу 31.9 хувь “Сайн”, 74 буюу 12.4 хувь “Дунд”, 56 буюу 9.4 хувь “Муу”, алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг 264 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 44.1 хувь “Маш сайн”, 208 буюу 34.7 хувь “Сайн”, 102 буюу 17.0 хувь “Дунд”, 23 буюу 3.8 хувь “Муу”, 3 буюу 0.5 хувь “Маш муу”, асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдвэрлэх байдлыг 324 буюу 54.1 хувь “Маш сайн”, 213 буюу 35.6 хувь “Сайн”, 49 буюу 8.2 хувь “Дунд”, 14 буюу 2.3 хувь “Муу” гэж тус тус үнэлжээ.

#### Хүснэгт 8. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт				
		Санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй байдал	Хариу мэдээлэх байдал	Алба хаагчдын ажлын бүтээмж	Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар	Асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдвэрлэх байдал
Маш сайн	тоо	291	315	279	264	324
	хувь	48.6	52.6	46.6	44.1	54.1
Сайн	тоо	245	126	191	208	213
	хувь	40.9	21.0	31.9	34.7	35.6
Дунд	тоо	56	118	74	102	49
	хувь	9.4	19.7	12.4	17.0	8.2
Муу	тоо	8	31	56	23	14
	хувь	1.3	5.2	9.4	3.8	2.3
Маш муу	тоо	0	10	0	3	0
	хувь	0	1.7	0.0	0.5	0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Үйлчилгээний хүртээмжийг “Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдал”, “Үйлчилгээг авах, ямар материал бүрдүүлэх талаарх энгийн, ойлгомжтой байдал”,



“Холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай, ил тод байдал”, “Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдал” гэсэн 4 дэд үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдлын дундаж үнэлгээ 4.2, үйлчилгээг авах, ямар материал бүрдүүлэх талаарх энгийн, ойлгомжтой байдлын дундаж үнэлгээ 4.6, холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай, ил тод болон хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдлын үнэлгээ тус бүр 4.7 байна.

Зураг 10. Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдлыг 289 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 48.3 хувь “Маш сайн”, 185 буюу 30.9 хувь “Сайн”, 84 буюу 14.0 хувь “Дунд”, 33 буюу 5.5 хувь “Муу”, 9 буюу 1.5 хувь “Маш муу”, үйлчилгээг авах, ямар материал бүрдүүлэх талаарх энгийн, ойлгомжтой байдлыг 456 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 76.2 хувь “Маш сайн”, 89 буюу 14.9 хувь “Сайн”, 32 буюу 5.3 хувь “Дунд”, 13 буюу 2.2 хувь “Муу”, 10 буюу 1.7 хувь “Маш муу”, холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай, ил тод байдлыг 473 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 79.0 хувь “Маш сайн”, 84 буюу 14.0 хувь “Сайн”, 31 буюу 5.2 хувь “Дунд”, 12 буюу 2.0 хувь “Муу”, хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдлыг 464 оролцогч буюу нийт

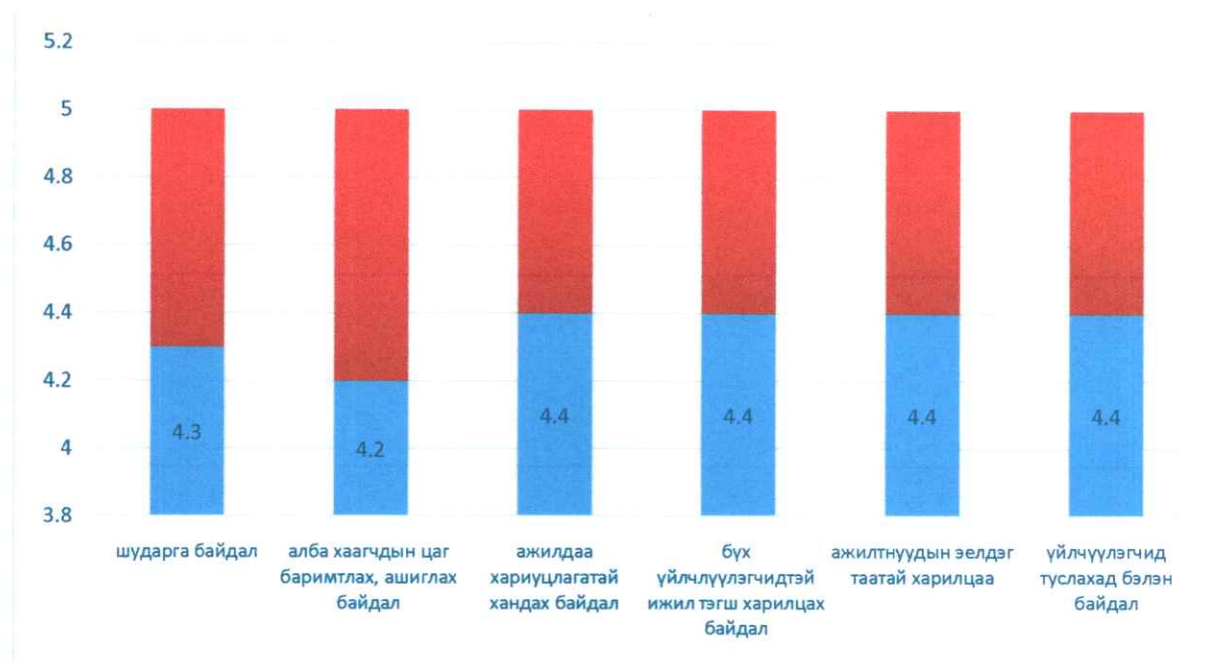
оролцогчдын 77.5 хувь “Маш сайн”, 117 буюу 19.5 хувь “Сайн”, 13 буюу 2.2 хувь “Дунд”, 6 буюу 1.0 хувь “Муу” гэж тус тус үнэлжээ.

#### Хүснэгт 9. Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлт			
		Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдал	Үйлчилгээг авах, ямар материал бүрдүүлэх талаарх энгийн, ойлгомжтой байдал	Холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай, ил тод байдал	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатаймэд ээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдал
Маш сайн	тоо	289	456	473	464
	хувь	48.3	76.2	79.0	77.5
Сайн	тоо	185	89	84	117
	хувь	30.9	14.9	14.0	19.5
Дунд	тоо	84	32	31	13
	хувь	14.0	5.3	5.2	2.2
Муу	тоо	33	13	12	6
	хувь	5.5	2.2	2.0	1.0
Маш муу	тоо	9	10	0	0
	хувь	1.5	1.7	0.0	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0

Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйг “Шударга байдал”, “Алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал”, “Ажилдаа хариуцлагатай хандах байдал”, “Бүх үйлчлүүлэгчидтэй ижил тэгш харилцах байдал”, “Ажилтнуудын эелдэг таатай харилцаа”, “Үйлчлүүлэгчид туслахад бэлэн байдал (хандлага)” гэсэн 6 үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд шударга байдлын дундаж үнэлгээ 4.3, алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдлын дундаж үнэлгээ 4.2, ажилдаа хариуцлагатай хандах байдал, бүх үйлчлүүлэгчидтэй ижил тэгш харилцах байдал, ажилтнуудын эелдэг таатай харилцаа, үйлчлүүлэгчид туслахад бэлэн байдал гэсэн 4 дэд үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ 4.4 байна.

Зураг 11. Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Шударга байдлыг 345 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 57.6 хувь “Маш сайн”, 165 буюу 27.6 хувь “Сайн”, 54 буюу 9.0 хувь “Дунд”, 22 буюу 3.7 хувь “Муу”, 14 буюу 2.3 хувь “Маш муу”, алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдлыг 329 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 54.9 хувь “Маш сайн”, 132 буюу 22.0 хувь “Сайн”, 94 буюу 15.7 хувь “Дунд”, 35 буюу 5.8 хувь “Муу”, 10 буюу 1.7 хувь “Маш муу”, ажилдаа хариуцлагатай хандах байдлыг 356 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 59.5 хувь “Маш сайн”, 147 буюу 24.5 хувь “Сайн”, 83 буюу 13.9 хувь “Дунд”, 12 буюу 2.0 хувь “Муу”, 2 буюу 0.3 хувь “Маш муу”, бүх үйлчлүүлэгчидтэй ижил тэгш харилцах байдлыг 374 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 62.5 хувь “Маш сайн”, 141 буюу 23.5 хувь “Сайн”, 43 буюу 7.2 хувь “Дунд”, 37 буюу 6.2 хувь “Муу”, 5 буюу 0.8 хувь “Маш муу”, ажилтнуудын эелдэг таатай харилцааг 381 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 63.6 хувь “Маш сайн”, 122 буюу 20.4 хувь “Сайн”, 61 буюу 10.2 хувь “Дунд”, 23 буюу 3.8 хувь “Муу”, 13 буюу 2.2 хувь “Маш муу”, үйлчүүлэгчид туслахад бэлэн байдлыг 329 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 54.9 хувь “Маш сайн”, 189



буюу 31.6 хувь “Сайн”, 54 буюу 9.0 хувь “Дунд”, 28 буюу 4.7 хувь “Муу” гэж тус тус үнэлжээ.

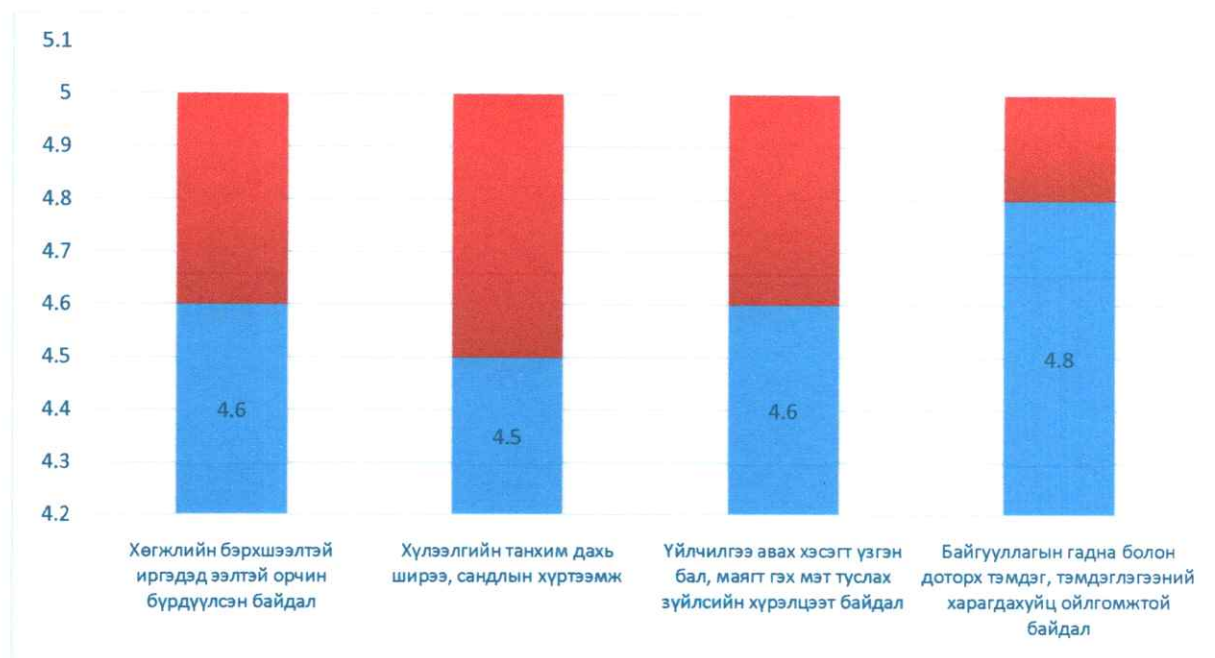
Хүснэгт 10. Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлт					
		Шударга байдал	Алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал	Ажилдаа хариуцлага тай хандах байдал	Бүх үйлчлүүлэгчид тэй ижил тэгш харилцах байдал	Ажилтнуудын эелдэг таатай харилцаа	Үйлчүүлэгчид туслахад бэлэнбайдал /хандлага/
Маш сайн	тоо	345	329	356	374	381	329
	хувь	57.6	54.9	59.5	62.5	63.6	54.9
Сайн	тоо	165	132	147	141	122	189
	хувь	27.6	22.0	24.5	23.5	20.4	31.6
Дунд	тоо	54	94	83	43	61	54
	хувь	9.0	15.7	13.9	7.2	10.2	9.0
Муу	тоо	22	35	12	37	23	28
	хувь	3.7	5.8	2.0	6.2	3.8	4.7
Маш муу	тоо	14	10	2	5	13	0
	хувь	2.3	1.7	0.3	0.8	2.2	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухыг “Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал”, “Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж”, “Үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдал”, “Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдал” гэсэн 4 үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн болон үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдлын дундаж үнэлгээ тус бүр 4.6, хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмжийн дундаж үнэлгээ 4.5, байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдлын дундаж үнэлгээ 4.8 байна.



Зураг 12. Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн дундаж үнэлгээ



Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдлыг 461 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 77.0 хувь “Маш сайн”, 85 буюу 14.2 хувь “Сайн”, 27 буюу 4.5 хувь “Дунд”, 13 буюу 2.2 хувь “Муу”, 14 буюу 2.3 хувь “Маш муу”, үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдлыг 369 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 61.6 хувь “Маш сайн”, 181 буюу 30.2 хувь “Сайн”, 31 буюу 5.2 хувь “Дунд”, 19 буюу 3.2 хувь “Муу”, хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмжийг 426 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 71.1 хувь “Маш сайн”, 112 буюу 18.7 хувь “Сайн”, 37 буюу 6.2 хувь “Дунд”, 25 буюу 4.2 хувь “Муу”, байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдлыг 497 оролцогч буюу нийт оролцогчдын 83.0 хувь “Маш сайн”, 91 буюу 15.2 хувь “Сайн”, 12 буюу 2.0 хувь “Дунд” гэж тус тус үнэлжээ.

Хүснэгт 11. Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухын үзүүлэлтийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үнэлгээ	Хэмжүүр	Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тухын үзүүлэлт			
		Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал	Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж	Үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдал	Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдал
Маш сайн	тоо	461	369	426	497
	хувь	77.0	61.6	71.1	83.0
Сайн	тоо	85	181	112	91
	хувь	14.2	30.2	18.7	15.2
Дунд	тоо	27	31	37	12
	хувь	4.5	5.2	6.2	2.0
Муу	тоо	13	19	25	0
	хувь	2.2	3.2	4.2	0.0
Маш муу	тоо	14	0	0	0
	хувь	2.3	0.0	0.0	0.0
Мэдэхгүй	тоо	0	0	0	0
	хувь	0.0	0.0	0.0	0.0

**2.4. Ерөнхий үнэлгээ**

Ерөнхий удирдамжид заасан үнэлгээ тооцох аргачлалын дагуу цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээг тооцоход 4.6 буюу “Сайн” үнэлгээтэй байна.

Хүснэгт 12. Үнэлгээний дүнг тооцсон аргачлал

№	Үнэлэх үзүүлэлт	Тооцсон аргачлал	Оноо		Ерөнхий үнэлгээнд эзлэх хувийн жин
			Авбал зохих	Авсан	
1	Чиг үүргийн үнэлгээ: 4.6	Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үнэлгээ = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт <sub>1-6</sub> /6	5 оноо	4.2 оноо	70 хувь
		Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үнэлгээ = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт <sub>1-6</sub> /6	5 оноо	4.6 оноо	
		Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үнэлгээ = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт <sub>1-4</sub> /4	5 оноо	4.7 оноо	

		Захиргааны хяналтын чиглэлийн үнэлгээ = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт $_{1-5} / 5$	5 оноо	4.9 оноо	
Чигүүргийн үнэлгээ = (Гэмт хэрэгтэй тэмцэх чиг үүргийн үнэлгээ + Нийтийн хэв журам хамгаалах чиг үүргийн үнэлгээ + Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах чиг үүргийн үнэлгээ + Захиргааны хяналтын чиглэлийн үнэлгээ) : 4					
2	Үйлчилгээний чанар, хүртээмж. 4.5	Үйлчилгээний чанар = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт $_{1-5} / 5$	5 оноо	4.3 оноо	30 хувь
		Үйлчилгээний хүртээмж = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт $_{1-4} / 4$	5 оноо	4.5 оноо	
		Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт $_{1-6} / 6$	5 оноо	4.7 оноо	
		Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тух = $\Sigma$ дэд үзүүлэлт $_{1-4} / 4$	5 оноо	4.6 оноо	
Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ = (Үйлчилгээний чанар + Үйлчилгээний хүртээмж + Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй + Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тух) : 4					
3	Ерөнхий үнэлгээ	Ерөнхий үнэлгээ = (Чиг үүргийн үнэлгээ*70/100) + (Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ*30/100)	5 оноо	4.6 оноо	100 хувь

Судалгаанд оролцсон иргэдийн 83 буюу 13.8 хувь лавлагаа, тодорхойлолт авсан, 75 буюу 12.5 хувь өргөдөл, гомдол шийдвэрлүүлсэн, 96 буюу 16.0 хувь тээврийн хэрэгсэл жолоодох эрхийн үнэмлэх авсан, 108 буюу 18 хувь гэмт хэрэг, зөрчилд өртөж эрхээ хамгаалуулсан, 49 буюу 8.2 хувь зөвшөөрөл хүссэн, бүртгэл хийлгэсэн, 189 буюу 31.5 хувь бусад зорилгоор цагдаагийн байгууллагад хандаж үйлчилгээ авсны 158 буюу 26.3 хувь үйлчилгээгээ бүрэн авсан, 134 буюу 22.3 хувь хагас дутуу авсан, 187 буюу 31.2 хувь бүрэн авч чадаагүй ч ямар нэг хариу, хэрэгтэй зөвлөгөө авсан байх бөгөөд үйлчлэхээс татгалзсан тохиолдол гараагүй байна.

Мөн үйлчилгээ авахын тулд 220 иргэн буюу судалгаанд оролцогчдын 36.7 хувь 2 удаа, 84 буюу 14.0 хувь 3 ба түүнээс дээш удаа ирсэн бол 296 буюу 49.3 хувь анхны ирэлтээрээ үйлчилгээ авч 167 буюу 27.8 хувь 2 хүртэл цагдаагийн байгууллыг дамжин үйлчлүүлжээ.

Үйлчлүүлсэн байгууллагын албан хаагчийн нэр, албан тушаал, хаягжилт гэх мэт мэдээлэл нээлттэй байсан эсэх талаар 301 иргэн буюу судалгаанд оролцогчдын 50.2 хувь “Тийм, бүх мэдээлэл нь бүрэн байсан” гэсэн бол 273 буюу



45.5 хувь “Зарим мэдээлэл нь байсан”, 26 буюу 4.3 хувь “Нэр, холбогдох мэдээлэл огт байгаагүй” гэсэн байна.

Судалгаанд оролцогч иргэдийн 159 буюу 26.5 хувь телевизээр, 192 буюу 32.0 хувь интернет, тухайн байгууллагын цахим хуудаснаас, 34 буюу 5.7 хувь мэдээллийн самбар, зурагт хуудаснаас, 21 буюу 3.5 хувь гарын авлага, тараах материалаар, 6 буюу 1.0 хувь хэвлэл, сониноор, 24 буюу 4.0 хувь алба хаагчдаас нь 164 буюу 27.3 хувь төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс мэдээлэл авах хүсч байх бөгөөд амьдарч байгаа газартаа цагдаагийн үйл ажиллагаатай холбогдох камерын хяналтыг нэмэгдүүлэх, хүн, хүчний нөөц бололцоог нь нэмэх, алба хаагчдын үүрэг гүйцэтгэх ур чадвар, техник, хэрэгсэлийг нь сайжруулах асуудлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлээсэй гэж хүсч байгаагаа илэрхийлжээ.

### **ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ:**

*Цагдаагийн байгууллагын 2018 оны “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-г чиг үүргийн болон тус байгууллагаас үзүүлэх үйлчилгээний чанар хүртээмж гэсэн 2 зорилтын хүрээнд нийт 8 чиглэлээр 46 үзүүлэлтээр судалгааг явуулж дүнг нэгтгэлээ.*

*Ерөнхий үнэлгээний дүн **91,9% буюу 4,6** гэсэн оноотой дүгнэгдлээ. Энэ нь тухайн байгууллага 2017 оны дунд үеэс Эрүүгийн, Зөрчлийн, Эрүүгийн хэрэг хянан шийдвэрлэх, Зөрчил шалган шийдвэрлэх, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулиудын шинэчилсэн найруулга хэрэгжиж эхэлсэнтэй холбоотой цагдаагийн албаны үйл ажиллагаанд гарсан өөрчлөлт, шинэчлэл иргэд, олон нийтэд танигдаж, мэдрэгдсэн онцлог жил гэдгийг энд дурдах нь зүйтэй.*

*Цагдаагийн байгууллага нь жил бүр “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-г хийлгэсэн байгаа боловч тухайн жилд холбогдох хууль тогтоомж шинэчлэн батлагдаж, мөрдөж эхэлсэнтэй холбогдуулан өмнөх жилүүдтэй харьцуулалт хийхэд харьцангуй өндөр үнэлгээтэй дүгнэгдэж байна.*

*Тус байгууллагаас явуулсан судалгаагаар Цагдаагийн байгууллагын үндсэн чиг үүргүүдийг нилээд нарийвчилсан байдлаар чиглэл бүрт үзүүлэлт гарган судаллаа. Цагдаагийн байгууллага гэмт хэрэгтэй тэмцэх, нийтийн хэв журам хамгаалах, олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах гэсэн үндсэн чиг үүргүүдийн хүрээнд судалгаанд оролцогчдын санал асуулгыг хариултыг нэгтгэн үзэхэд 92,92% буюу 4,6 гэсэн оноотой байгаа нь Монгол Улсын Үндсэн хуулиар олгогдсон “...аюулгүй орчинд амьдрах...” эрхээ хамгаалуулах үүргийн хэрэгжилт хангалттай, цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа иргэдэд ойр, хүртээмжтэй хүлээсэн чиг*



үүргээ амжилттай сайн хэрэгжүүлж байгааг харуулж байна.Цагдаагийн 102-ын үйлчилгээний талаар судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг нэгтгэхэд Цагдаагийн байгууллагын үндсэн үйл ажиллагааны нэг болох Мэдээлэл, шуурхай удирдлагын үйл ажиллагаа хүртээмжтэй, түргэн шуурхай, цагдаагийн бие бүрэлдэхүүний шуурхай бэлэн байдал сайн байгааг харуулж байна.

Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж буй үйл ажиллагааны талаар судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг үзэхэд 4.0 оноо буюу 80%-ийн үнэлэлт өгсөн нь муугүй үзүүлэлт боловч замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулах ажиллагаа нь дан ганц Цагдаагийн байгууллагын ажлын үнэлгээ биш иргэн, жолооч бүрийн үүрэг хариуцлагаас давхар шалтгаалдагийг иргэдэд ойлгуулах ажлыг эрчимтэй зохион байгуулах талаар иргэд дурдсан байна.

Цагдаагийн байгууллагын "Үйлчилгээний чанар,хүртээмж"-ийн талаар иргэдийн дунд явуулсан судалгааг санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй байдал, хариу мэдээлэх байдал, алба хаагчдын ажлын бүтээмж, алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, асуудлыг нэг удаагийн ханадалтаар шийдвэрлэх байдал зэрэг 5 үзүүлэлтээр дүгнэхэд нийт үнэлгээ 86,4% буюу 4,3 гэсэн оноотой дүгнэгдлээ

Цагдаагийн байгууллагын албан хаагчдын ёс зүйг үнэлэхдээ шударга байдал, алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал, ажилдаа хариуцлагатай хандах байдал,бүх үйлчлүүлэгчидтэй ижил тэгш харилцах байдал, ажилтнуудын эелдэг таатай харилцаа, үйлчүүлэгчид туслахад бэлэн байдал /хандлага/ зэрэг 6 үзүүлэлтээр дүгнэхэд нийт үнэлгээний дүн 94,0% буюу 4,7 гэсэн оноотой байна. өгчээ.

Цагдаагийн байгууллагын "Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тух"-г үнэлэхдээ

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал, хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж, үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдал,байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдал гэсэн 4 үзүүлэлтээр дүгнэхэд 92,5% буюу 4,6 гэсэн оноотой байна.

Ерөнхий дүгнэлт:Тус байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн нийт оноо 90,9% буюу 4,6 гэсэн оноотой байна.

Судалгаанд оролцогчдын 60-80% нь Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал, хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж, үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдал,байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдлыг сэтгэл хангалуун байдлаар хүлээж авч байгаа нь тус байгууллагаас үйлчилгээ авч буй иргэдийн сэтгэл ханамж зохих хэмжээнд явагдаж байгааг харуулж байна. Гэвч Цагдаагийн байгууллагаас авч байгаа үйлчилгээ нь онцлог шинж

**чанартай бөгөөд 1 удаагийн үйчилгээгээр дуусгавар болдоггүй талаар мөн иргэд хэлж байна.**

**Цагдаагийн байгууллагын үндсэн чиг болон тус байгууллагаас иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний талаар иргэд сэтгэгдэл өндөр тус байгууллагын талаар эерэг мэдээлэл харагдаж байгаа онцлог жил байгааг мөн хэлэх нь зүйтэй.**

**Цаашид иргэдээс дэвшүүлсэн дараахь асуудлууд дээр голчлон анхаарч дараа жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх нь зүйтэй байна. Үүнд:**

- **Цагдаагийн байгууллагаас авч байгаа үйлчилгээ нь онцлог шинж чанартай бөгөөд 1 удаагийн үйчилгээгээр дуусгавар болдоггүй талаар мөн иргэд хэлж байгааг анхааран шат дамжлагыг аль болох багасгах талаар анхаарах;**
- **Цагдаагийн алба хаагчдын ур чадварыг сайжруулах талаар нэгдсэн сургалт, шинэ хууль тогтоомжийн талаар сургалт тогтмол зохион байгуулж байх, ялангуяа хөдөө орон нутгийн алба хаагчдад чиглэгдсэн арга хэмжээг төлөвлөж хэрэгжүүлэх;**
- **Тус байгуулагатай хамтран ажилладаг төрийн болон төрийн бус байгууллага, иргэдийн төлөөлийн хандлагаас харахад Цагдаагийн албан хаагчдын тогтвортой ажиллах нөхцлийг бүрдүүлэх, албан үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай машин, тоног төхөөрөмж, холбогдох бусад зардлаар дутмаг байдаг талаар анхаарах;**
- **Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулах ажиллагаа нь дан ганц Цагдаагийн байгууллагын ажлын үнэлгээ биш иргэн, жолооч бүрийн үүрэг хариуцлагаас давхар шалтгаалдагийг иргэдэд ойлгуулах ажлыг эрчимтэй зохион байгуулах;**

**Ерөнхийд нь авч үзвэл иргэдийн цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлэх үнэлгээ, хандлага эерэг байгааг онцлон цаашид одоогийн үйл ажиллагааг хэвшмэл болгох, удирдлага зохион байгуулалтын шилмэл зарчмыг баримтлах нь зүйтэй гэж үзлээ.**

**Үнэлгээний баг**

**2018 он**



- **Жич: /42 хүнээс ярилцлага авсан, 2 удаа бүлгийн ярилцлага хийсэн.**

## ХАВСРАЛТУУД

Хавсралт 2

### САНАЛ АСУУЛГЫН ХУУДАС

#### Санал асуулгад оролцуулах тухай зөвшөөрлийн хуудас

Асуулгын код:

#### Асуулгын зорилго:

Энэхүү санал асуулгыг Цагдаагийн ерөнхий газрын захиалгаар “Ажиглалт” нийгэмд үйлчлэх төрийн бус байгууллагаас эрхлэн явуулж байгаа болно.

Санал асуулгад 2018 онд цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн, 18 насанд хүрсэн иргэн сайн дураар оролцоно.

Зорилго нь цагдаагийн байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэдийн хандлагыг тандан судалж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлох юм.

#### Санал асуулга явуулах заавар:

Хэрэв та энэ санал асуулгад оролцохыг зөвшөөрвөл бид танд цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлын сэтгэл ханамжтай холбоотой асуулт бүхий санал асуулга асууна.

Санал асуулгад оролцоход ойролцоогоор 10-15 минут зарцуулагдана.

Хэрэгцээтэй, эсвэл эргэлзээтэй асуулт дээр манай ажилтан танд туслана. Та хүссэн үедээ түүнээс тусламж авах боломжтой.

**Мэдээллийн нууцлал болон сайн дурын оролцооны батламж:**

Таны хариултын нууцыг судалгааны ажилтнууд Монгол улсын “Статистикийн тухай”, “Хувь хүний нууцын тухай” хуулиудын дагуу бусдад задруулахгүйгээр чандлан хадгална.

Түүнчлэн энэхүү санал асуулгын үр дүнг судалгааны зорилгоос бусдаар ашиглахгүй.

Судалгааны үр дүнд таны нэр, нас, хүйс болоод хувийн ямар нэг мэдээллийг дурдахгүй болно.

Та энэхүү асуулгад үнэн зөв, бүрэн гүйцэд хариулах хэрэгтэй бөгөөд мэдээллийн нууцыг бид чандлан хадгална.

*Би энэ судалгааны талаарх мэдээллийг уншиж танилцлаа. Энэ судалгааны зорилгын талаар асуух зүйлээ би бүрэн асуусан бөгөөд миний асуусан асуултад хангалттай хариулсан. Тиймээс би энэ судалгаанд сайн дураараа оролцож, асуумжид үнэн зөв хариулахаа баталж байна.*

Оролцогчийн гарын үсэг: \_\_\_\_\_

Утасны дугаар: \_\_\_\_\_

Судлаачийн нэр: \_\_\_\_\_ Судлаачийн код: [ ] [ ]

Судалгаа хийсэн огноо: \_\_\_\_ он \_\_\_\_ сар \_\_\_\_ өдөр Цаг \_\_\_\_ Минут \_\_\_\_

Судалгааны цэг [.....]	Судалгааны цэгийн код: [ ] [ ]
Үйлчлүүлсэн байгууллага [.....]	Авсан үйлчилгээ [.....]

Нэг. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

1.	Та хэдэн настай вэ?	Нас [ ..... ]
2.	Таны хүйс:	1. Эрэгтэй 2. Эмэгтэй
3.	Таны албан боловсролын дээдтүвшин( <i>Жишээ нь дээд сургууль төгссөн хүн "Дээд" гэж хариулах</i> )	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
4.	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.	Танай өрхийн сарын дундаж орлого хэд вэ? (Цалин, халамж, тэтгэвэр, тэтгэмж, бизнесийн орлого, түрээсийн орлого, дотоод, гадаадад ажилладаг өрхийн гишүүний мөнгөн гуйвуулга болон хадгаламжийн хүүгийн хувь хэмжээ зэргийг бүгдийг хамруулна.)	1. 250.000–аас доош 2. 250.001–500.000 төгрөг 3. 500.001– 750.000 төгрөг 4. 750.001– 1.000.000 төгрөг 5. 1.000.001– 1.500.000 төгрөг 6. 1.500.001 – 2.000.000 төгрөг 7. 2.000.001 – ээс дээш
6.	2018 онд танай өрхийн амьжиргаа хэрхэн өөрчлөгдсөн бэ?	1. Мэдэгдэхүйц дээшилсэн 2. Бага зэрэг дээшилсэн 3. Хэвэндээ 4. Бага зэрэг доошилсон 5. Бүр дордсон



## Хоёр. ЧИГ ҮҮРГИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Та доорхи үзүүлэлтүүдийг үнэлнэ үү.

№	Үзүүлэлтүүд	мэдэхгүй	маш муу	муу	дунд	сайн	маш сайн
<b>А. Гэмт хэрэгтэй тэмцэх</b>							
7	Амьдарч буй орчныхоо аюулгүй, тайван байдлыг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
8	Хэрэгцээтэй үедээ цагдаагийн тусламж авч чадна гэдэгт хэр итгэлтэй байна вэ?	0	1	2	3	4	5
9	Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажил хэр үр дүнтэй гэж бодож байна вэ?	0	1	2	3	4	5
10	Цагдаагийн 102-ийн үйлчилгээг үнэлнэ үү?	0	1	2	3	4	5
11	Гэмт этгээдийг хэр зэрэг түргэн шуурхай олж тогтоож байна вэ?	0	1	2	3	4	5
12	Гэрч, хохирогчийг хамгаалж чадаж байна уу?	0	1	2	3	4	5
<b>Б. Нийтийн хэв журам хамгаалах</b>							
13	Дуудлага, мэдээлэл өгөхөд хэр шуурхай хүрэлцэн ирдэг вэ?	0	1	2	3	4	5
14	Эргүүлийн үйл ажиллагааг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
15	Гудамж талбай, нийтийн эзэмшлийн газрыг камержуулан хяналт тавих үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	0	1	2	3	4	5
16	Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлыг хангуулж байгаа үйл ажиллагааг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
17	Насанд хүрээгүй хүүхдийг гэмт хэрэг, зөрчлөөс сэргийлэх ажлын үр дүнг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
18	Таны бодлоор гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй хэр тэмцэж байна вэ?	0	1	2	3	4	5
<b>В. Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах</b>							
19	Олныг нийтийг хамарсан арга хэмжээ, жагсаал, цуглааны үеийн хамгаалалтыг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5

20	Жагсаал, цуглааныг албадан тараах ажиллагааг үнэлнэ үү?	0	1	2	3	4	5
21	Гамшиг, осол тохиолдсон үед хорио цээрийн дэглэмийг хэрхэн сахиулж байна вэ?	0	1	2	3	4	5
22	Яллагдагч, шүүгдэгч, ялтныг хуяглан хүргэх ажиллагааг үнэлнэ үү?	0	1	2	3	4	5
<b>Г. Захиргааны хяналт</b>							
23	Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн жолооч, зөрчлийн тоо бүртгэл хөтлөлтийг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
24	Жолоодох эрхийн үнэмлэхийг олгох, бүртгэх үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	0	1	2	3	4	5
25	Хараа хяналтгүй хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлж байгаа үйл ажиллагааг хэрхэн үнэлэх вэ?	0	1	2	3	4	5
26	Алга болсон хүн, гээгдэл эд хөрөнгийг эрэн сурвалжлах ажил хэр үр дүнтэй байна вэ?	0	1	2	3	4	5
27	Таны бодлоор тэсэрч дэлбэрэх, цацраг идэвхит, хүчтэй хордуулах, мансууруулах бодис, галт зэвсэг, сум хэрэгслийг улсын хилээр нэвтрүүлэх, хадгалж хамгаалах, ашиглах талаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулж чадаж байна уу?	0	1	2	3	4	5

### Гурав. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ

Та доорхи үзүүлэлтүүдийг үнэлнэ үү.

№	Үзүүлэлтүүд	мэдэхгүй	маш муу	муу	дунд	сайн	маш сайн
<b>А. Үйлчилгээний чанар</b>							
28	Асуудлыг тань нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөх эрмэлзэл	0	1	2	3	4	5
29	Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар	0	1	2	3	4	5
30	Алба хаагчдын ажлын бүтэээмж	0	1	2	3	4	5
31	Хариу мэдээлэх байдал	0	1	2	3	4	5
32	Санал, гомдлоо илэрхийлэх нээлттэй байдал	0	1	2	3	4	5

Б. Үйлчилгээний хүртээмж							
33	Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдал	0	1	2	3	4	5
34	Үйлчилгээг авах, ямар материал бүрдүүлэх талаарх энгийн, ойлгомжтой байдал	0	1	2	3	4	5
35	Холбогдох үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай, ил тод байдал	0	1	2	3	4	5
36	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	0	1	2	3	4	5
В. Алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй							
37	Үйлчлүүлэгчид туслахад бэлэн байдал /хандлага/	0	1	2	3	4	5
38	Алба хаагчдын эелдэг таатай харилцаа	0	1	2	3	4	5
39	Бүх үйлчлүүлэгчидтэй ижил тэгш харилцах байдал	0	1	2	3	4	5
40	Ажилдаа хариуцлагатай хандах байдал	0	1	2	3	4	5
41	Алба хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал	0	1	2	3	4	5
42	Шударга байдал	0	1	2	3	4	5
Г. Байгууллагын орчин нөхцөл, тав тух							
43	Байгууллагын гадна болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц ойлгомжтой байдал	0	1	2	3	4	5
44	Үйлчилгээ авах хэсэгт үзгэн бал, маягт гэх мэт туслах зүйлсийн хүрэлцээт байдал	0	1	2	3	4	5
45	Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж	0	1	2	3	4	5
46	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал	0	1	2	3	4	5

47. Цагдаагийн байгууллагаас ямар хэлбэрээр үйлчилгээ авсан бэ?

1. Лавлагаа, тодорхойлолт авах;
2. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлүүлэх;
3. Тээврийн хэрэгсэл жолоодох эрхийн үнэмлэх авах;
4. Гэмт хэрэг, зөрчилд өртөж эрхээ хамгаалуулах;
5. Зөвшөөрөл хүсэх, бүртгэл хийлгэх;
6. Бусад.

48. Та хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан уу?

1. Үйлчлэхээс татгалздаг;
2. Бүрэн авч чадаагүй;



3. Бүрэн авч чадаагүй ч ямар нэг хариу, хэрэгтэй зөвлөгөө авсан;
4. Хагас дутуу авсан;
5. Бүрэн авсан.

49. Та нэг үйлчилгээ авахын тулд хэдэн удаа цагдаагийн байгууллагад ирэх шаардлагатай болсон бэ?

1. 1 удаа;
2. 2 удаа;
3. 3 ба түүнээс дээш удаа.

50. Цагдаагийн хэдэн байгууллага дамжин үйлчлүүлсэн бэ? .....

51. Таны үйлчлүүлсэн цагдаагийн байгууллагын албан хаагчийн нэр, албан тушаал, хаягжилт гэх мэт мэдээлэл нээлттэй байсан уу?

1. Тийм, бүх мэдээлэл нь бүрэн байсан;
2. Зарим мэдээлэл нь байсан;
3. Нэр, холбогдох мэдээлэл огт байгаагүй.

52. Та үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хаанаас авахыг хүсч байна вэ?

1. Телевиз;
2. Интернет, тухайн байгууллагын цахим хуудас;
3. Мэдээллийн самбар, зурагт хуудас;
4. Гарын авлага, тараах материал;
5. Хэвлэл, сонин;
6. Алба хаагчдаас нь;
7. Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс;
8. Бусад .....

53. Таны амьдарч байгаа газарт цагдаагийн үйл ажиллагаатай холбогдох ямар асуудлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлээсэй гэж хүсэж байна вэ? (3 хүртэлх асуудлыг нэрлэнэ үү)

1. ....
2. ....
3. ....

54. Өнгөрсөн 1 жилийн хугацаанд хийгдсэн хамгийн үр дүнтэй ажлаас 1-3-ийг нэрлэнэ үү.

1. ....
2. ....
3. ....

## САНАЛ ХҮСЭЛТ

.....

.....

.....

.....