



ТАЙЛАН

ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГАА

Үнэлгээний ажлыг гүйцэтгэгч
“Нийгэм улс төрийн боловсрол” НҮТББ

2024 он

АГУУЛГА

НЭГ. ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ.....	4
1.1 Үндэслэл	4
1.2 Зорилго, зорилтууд.....	4
1.3 Арга зүй	4
1.4 Хамрах хүрээ, түүвэр	5
1.5 Судалгааны мэдээлэл боловсруулалт.....	6
ХОЁР. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН.....	7
2.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл.....	7
2.2 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар хүртээмж	10
2.3 Мэдээллийн сувгийн хүртээмж.....	15
2.4 Хэрэглэгчдийн өөрийгөө үнэлэх хандлага.....	16
БҮЛЭГ 3. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН АЙМАГ, ДҮҮРГЭЭР	18
3.1 Дүүргүүдийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж.....	18
3.2 Аймгуудын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж	23

Графикийн жагсаалт

График 1. Судалгаанд оролцогчдын нас	7
График 2. Судалгаанд оролцогчдын хүйс	7
График 3. Судалгаанд оролцогчдид ХБИ эсэх.....	7
График 4. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол	7
График 5. Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдал	8
График 6. Судалгаанд оролцогчдын амьдарч буй орчин.....	8
График 7. Судалгаанд оролцогчдын амьжиргааны хүрэлцээтэй байдал.....	9
График 8. Оролцогчдын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамж ...	10
График 9. Цагдаагийн байгууллагаас авсан үйлчилгээ, оролцогчдод эзлэх хувь	10
График 10. Асуудал шийдэгдсэн эсэх.....	11
График 11. Цагдаагийн байгууллагын мэдээллийг авдаг эх сурвалж	15
График 12. Хамгийн их цаг зарцуулдаг сошиал суваг.....	15
График 13. Мэдээлэл авах дуртай төрөл	16

Хүснэгтийн жагсаалт

Хүснэгт 1. Судалгааны түүвэр	5
Хүснэгт 2. Асуудлаа шийдүүлсэн эсэхэд өгсөн үнэлгээ, дэлгэрэнгүй	11
Хүснэгт 3. . Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамж	12
Хүснэгт 4. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүйн сэтгэл ханамж.....	13
Хүснэгт 5. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээ	14
Хүснэгт 6. Иргэдийн зарим хандлага	16
Хүснэгт 7. Хууль тогтоомж хэрэгжүүлэх талаар иргэд өөрсдийгөө үнэлсэн үнэлгээ	17

НЭГ. ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ

1.1 Үндэслэл

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар 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 2022 оны 107 дугаар тушаалаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх журам”, Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”, Цагдаагийн ерөнхий газартай байгуулсан ажил гүйцэтгэх гэрээ, Цагдаагийн ерөнхий газрын төлөвлөлт, зохион байгуулалтын хэлтсийн даргын баталсан “Цагдаагийн ерөнхий газрын 2024 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын удирдамж” ыг тус тус үндэслэл болгов.

1.2 Зорилго, зорилтууд

Үнэлгээний 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 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

1.3 Арга зүй

Уг үнэлгээний ажлын хүрээнд нийгмийн судалгаанд хэрэглэгддэг олон улсын нийтлэг онол, арга зүй, тэргүүн туршлага, шинжлэх ухааны аргачлалд тулгуурлан, өөрийн байгууллагад мөрдөгдөж буй арга зүй, стандарт, дүрэм журамд нийцүүлэн боловсрууллаа. Арга зүйг боловсруулахдаа дараах зарчмыг баримталсан. Үнэлгээг тоон ба чанарын судалгааны арга зүйг ашиглан явуулаа. Монгол Улсын 18-аас дээш насныхныг судалгаанд хамрууллаа.

Тоон судалгаа: Судалгааны түүврийн дагуу улсын хэмжээнд буюу Улаанбаатар хот болон хөдөө орон нутгийн төлөөллийг оролцуулан нийт 1358 оролцогчоос судалгааны үндсэн мэдээллийг цуглууллаа.

Чанарын судалгаа: 5-8 оролцогч бүхий 4 бүлгээс фокус бүлгийн ярилцлагын аргаар, 25 оролцогчоос ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар тус

тус судалгаа авч тоон судалгааны асуулгыг боловсруулах болон тоон судалгаа авсны дараа мэдээллээ тодотгосон болно.

1.4 Хамрах хүрээ, түүвэр

Үндэсний Статистикийн хорооны 2024 оны 4 дүгээр сарын 10-ны өдрийн мэдээлэлд үндэслэн, судалгааны эх олонлогийг 3.396.788 гэж үзэн түүвэрлэлтийн алдааны нарийвчлал ± 3 хувь байхаар, үнэмшлийн түвшин 95 хувийн магадлалтай байхаар тооцоход түүврийн хэмжээ 1,358 болов. Судалгааны чанарын арга буюу ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар 25 оролцогчоос, фокус бүлгийн ярилцлагын аргаар 5-8 оролцогч бүхий 4 удаагийн ярилцлагыг хийж нийт 54 оролцогчоос чанарын судалгааны мэдээллийг цуглуулав.

Тоон болон чанарын судалгааны түүврийг бүрдүүлэхдээ цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан Монгол Улсын 18-аас дээш насны дүүрэг, аймаг болон сум, багт амьдарч байгаа иргэдийн төлөөллийг хамруулсан. Мөн судалгаанд нас, хүйс, боловсрол, орлогын түвшин, ажил эрхлэлт, хөгжлийн бэрхшээлтэй эсэх гэх мэт бүхий л талын оролцогчдыг хамруулж, эх олонлогийг төлөөлөх чадварыг нэмэгдүүлэхийг зорьсон болно.

Хүснэгт 1. Судалгааны түүвэр

Улсын дүн	Хүн ам /18 дээш нас/	Нийт хүн амд эзлэх хувь	Судалгааны түүвэр
Баруун бүс	413,704	12.2%	171
Завхан	71,796	2.1%	36
Говь-Алтай	57,328	1.7%	22
Баян-Өлгий	109,467	3.2%	43
Ховд	90,137	2.7%	39
Увс	84,976	2.5%	31
Хангайн бүс	600,281	17.7%	247
Орхон	105,269	3.1%	37
Өвөрхангай	115,575	3.4%	55
Булган	60,437	1.8%	36
Баянхонгор	88,499	2.6%	33
Архангай	93,616	2.8%	33
Хөвсгөл	136,885	4.0%	53
Төвийн бүс	512,665	15.1%	202
Төв	91,786	2.7%	43
Говьсүмбэр	18,112	0.5%	6
Сэлэнгэ	105,830	3.1%	43
Дорноговь	71,414	2.1%	26
Дархан-Уул	103,239	3.0%	42
Өмнөговь	76,153	2.2%	26
Дундговь	46,131	1.4%	16
Зүүн бүс	229,357	6.8%	84
Дорнод	84,485	2.5%	30

Сүхбаатар	65,995	1.9%	28
Хэнтий	78,877	2.3%	26
Улаанбаатар	1,640,781	48.3%	654
Багануур	28,926	0.9%	11
Багахангай	4,422	0.1%	3
Баянгол	252,979	7.4%	111
Баянзүрх	436,822	12.9%	180
Налайх	40,238	1.2%	17
Сонгинохайрхан	341,390	10.1%	129
Сүхбаатар	141,537	4.2%	43
Хан-Уул	258,187	7.6%	98
Чингэлтэй	136,280	4.0%	62
Нийт дүн	3,396,788	100%	1358

1.5 Судалгааны мэдээлэл боловсруулалт

Судалгааны мэдээллийг оруулах, шалгах, засварлахдаа тооллого, судалгааны мэдээлэл боловсруулдаг CsPro багц программ, мэдээллийн үр дүнг нэгтгэж боловсруулах, холбогдох хүснэгтүүдийг тооцох ажлыг Excel 2016, SPSS программыг тус тус ашиглан гүйцэтгэв.

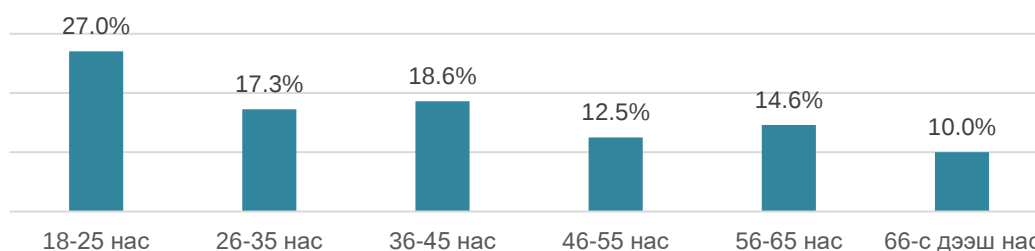
1. Чанарын судалгааны мэдээллийг компьютерт шивж оруулах, ярилцлагын протоколыг баримтжуулах, кодлох, үр дүнг шинж тэмдгүүдээр нь ялган ангилав.
2. Тоон судалгааны мэдээллийг SPSS болон Excel 2016 программ ашиглан боловсруулав.
3. Судалгааны үр дүнг танилцуулахдаа хүснэгт, график, зураглалуудыг өргөн хүрээнд ашиглаж, аль болох энгийн ойлгомжтой боловсруулалт хийв. Шаардлагатай тоон өгөгдлүүдэд нарийвчилсан статистик анализууд хийгдэж, тайлбарлал нотолгоогоор баяжуулав.

ХОЁР. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

2.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Судалгаанд оролцогчдын 44.3% нь 18-35 насныхан, 31.1% нь 36-55 насныхан, 24.6% нь 56 аас дээш насныхан байв.

График 1. Судалгаанд оролцогчдын нас



Судалгаанын түүвэрт нийгмийн бүлэг бүрийн төлөөллийг хамруулахыг зорьсон бөгөөд 50.8% нь эмэгтэй, 49.2% нь эрэгтэй хүйсийн оролцогчид байсан бол 9.8% нь ХБИ-тай иргэд байв.

График 2. Судалгаанд оролцогчдын хүйс

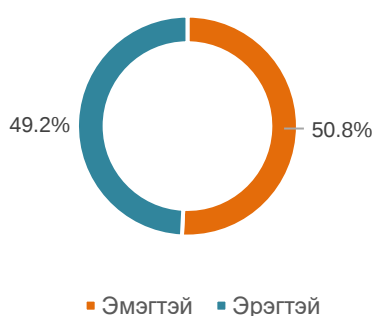
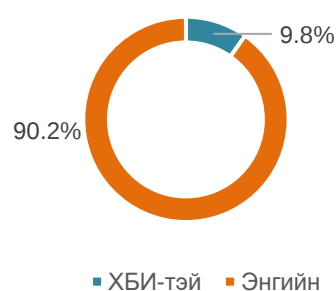
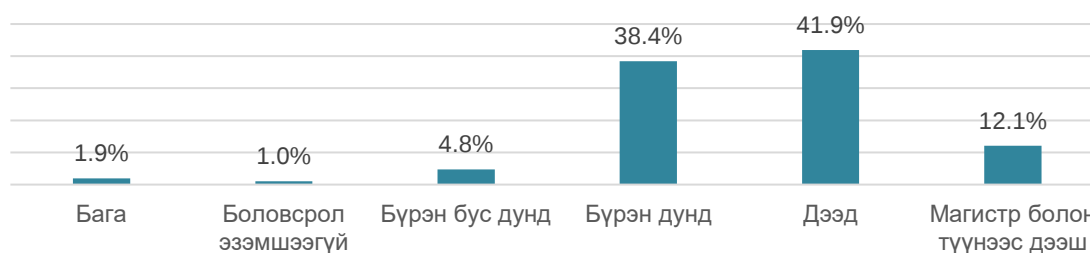


График 3. Судалгаанд оролцогчид ХБИ эсэх



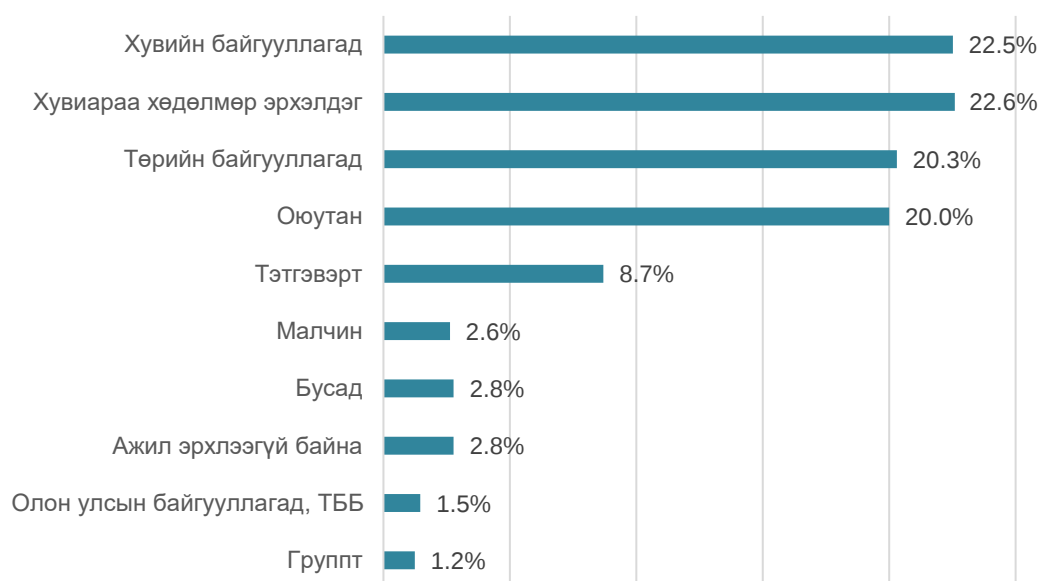
Судалгаанд оролцогчдын 64% нь дээд боловсролтой байсан бол 2.9% нь бага болон боловсролгүй иргэд байв.

График 4. Судалгаанд оролцогчдын боловсрол



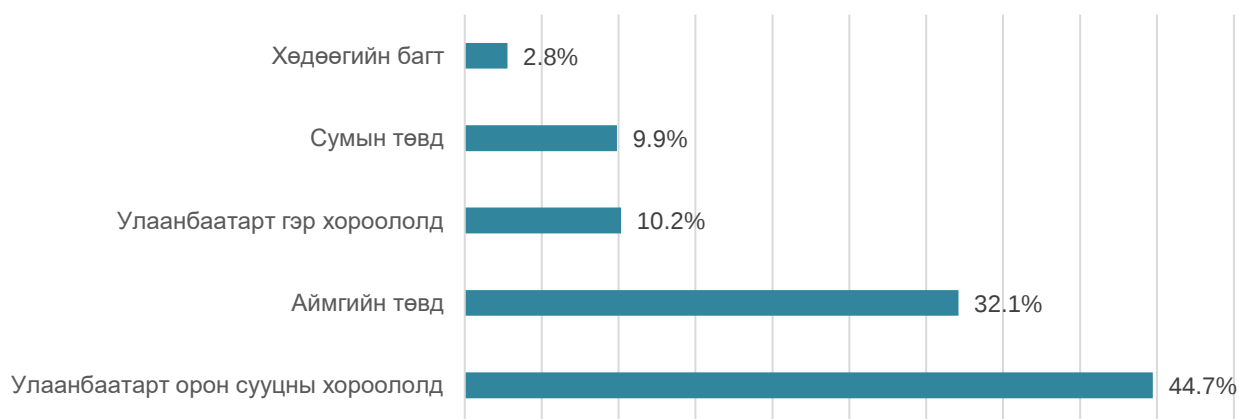
Судалгаанд оролцогчдын 66.9% нь хөдөлмөр эрхлэгч буюу хувийн, төрийн, олон улс, ТББ-уудад ажилладаг, хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг иргэд байсан бол 20% нь оюутан, 9,9% тэтгэвэрт болон групптэй иргэд байв.

График 5. Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдал



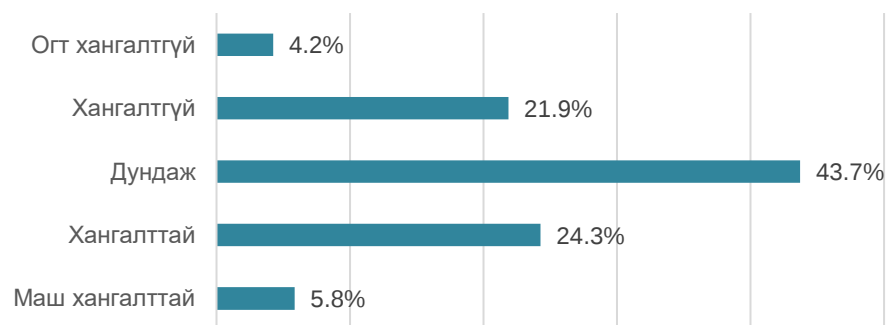
Судалгаанд оролцогчдын 44.7% нь улаанбаатар хотод орон сууцанд амьддардаг бол 10.2% нь гэр хороололд, 32.1% нь аймгийн төвд, 9.9% нь сумын төвд харин 2.8 нь хөдөө амьдардаг иргэд оролцлоо.

График 6. Судалгаанд оролцогчдын амьдарч буй орчин



Судалгаанд оролцогчдын амжиргааны хувьд 43.7% нь дундаж, 30.1% нь хангалттай, 26,1% нь хангалтгүй хүрэлцээтэй иргэд оролцов.

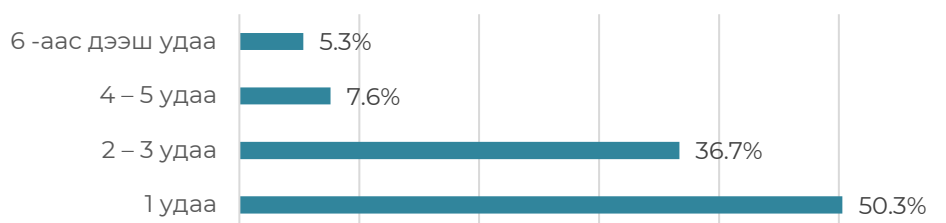
График 7. Судалгаанд оролцогчдын амьжиргааны хүрэлцээтэй байдал



2.2 Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар хүртээмж

Судалгаанд оролцогчдын 50.3% нь цагдаагийн байгууллагаар 1 удаа, 36.7% нь 2-3 удаа үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид байна.

График 8. Оролцогчдын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамж



Судалгаанд оролцогчдын 14.7% нь лавлагаа, тодорхойлолт, 12.1% нь зөвшөөрөл хүсэх үйлчилгээ авсан бол 12.2% нь хохирогч, 9.8% нь гэрч, 7.7% нь сэжигтэн, 7.4% нь яллагдагчаар татагдаж, 8.2% нь иргэний хариуцагч, 8.8% нь иргэний нэхэмжлэгч, 8.6% нь хууль ёсны төлөөлөгчөөр оролцож цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авч шийдүүлсэн байна.

График 9. Цагдаагийн байгууллагаас авсан үйлчилгээ, оролцогчдод эзлэх хувь



Харин эдгээр үйлчилгээг авахдаа асуудал нь шийдэгдсэн эсэх сэтгэл ханамжийг асуухад “Лавлагаа тодорхойлолт”, “Зөвшөөрөл хүсэх” үйлчилгээнүүд хамгийн сэтгэл ханамж өндөртэй байна. Харин “яллагдагч”, “сэжигтэн”, “зөрчил гаргаж” зэрэг үйлчилгээ авсан хүмүүс сэтгэл ханамж муу байгаа буюу тэд өөрийнхөө асуудлыг шийдүүлж чадаагүй гэж хариулжээ.

График 10. Асуудал шийдэгдсэн эсэх



Судалгаанд оролцогчдын 74.4% нь цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудлаа “сайн”, “маш сайн”, “дунд зэрэг” шийдүүлсэн гэж үзэж байгаа бол 25.6% нь “муу”, “маш муу” гэж асуудал шийдэгдсэн байдлыг үнэлсэн байна.

Хүснэгт 2. Асуудлаа шийдүүлсэн эсэхэд өгсөн үнэлгээ, дэлгэрэнгүй

Үйлчилгээний төрлүүд	Маш муу шийдэгдсэн	Муу шийдэгдсэн	Дунд зэрэг	Сайн шийдэгдсэн	Маш сайн шийдэгдсэн
Лавлагаа, тодорхойлолт авах	8.1%	7.4%	25.7%	24.9%	33.8%
Зөвшөөрөл хүсэх	8.4%	10.1%	27.3%	26.9%	27.2%
Хохирогч	12.6%	12.8%	28.0%	22.9%	23.7%
Зөрчил гаргаж	14.0%	15.1%	28.5%	22.4%	20.0%
Гэрч	13.8%	14.1%	26.1%	26.6%	19.3%
Сэжигтэн	14.0%	16.0%	25.3%	28.2%	16.5%
Яллагдагч	14.9%	16.1%	32.0%	22.9%	14.1%
Хууль ёсны төлөөлөгч	12.3%	13.2%	27.0%	27.4%	20.1%
Иргэний нэхэмжлэгч	13.4%	13.6%	29.0%	25.0%	19.0%
Иргэний хариуцагч	11.7%	14.8%	25.6%	26.6%	21.2%
Дундаж	12.3%	13.3%	27.5%	25.4%	21.5%

Судалгаанд оролцогчдын 40% нь цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэндээ сэтгэл ханамжтай, 25% нь дунд зэргийн сэтгэл ханамжтай 20% нь сэтгэл ханамжгүй байна. Харин 16% нь сэтгэл ханамжаа илэрхийлж

мэдэхгүй байна. Үүнээс 102 Police аппликейшний үйл ажиллагааг хамгийн өндөр буюу 28.4% нь үнэлгээ өгч чадахгүй байгаа нь уг аппликейшнийг олон нийтэд танигдаагүй байгаатай холбоотой байна гэж тайлбарлаж болохоор байна. Чанарын судалгаагаар ч энэ нь батлагдсан. Гэмт хэрэг, зөрчлийг илрүүлэх, сэргийлэх, үйлчилгээ үзүүлэх зэрэгт хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа бол хэрэгтэй үйлчилгээ, мэдээллийг хурдан, хялбар өгөх байдал, мэдээллийн ил тод байдал, цагдаагийн байгууллага, албан хаагчтай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэх процесс, арга зам нь ойлгомжгүй байдал дээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн муу байна.

Хүснэгт 3. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамж

Үзүүлэлт	Огт сэтгэл ханамжгүй	Сэтгэл ханамжгүй	Дунд зэрэг	Сэтгэл ханамжтай	Маш сэтгэл ханамжтай	Үнэлж мэдэхгүй байна
Гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг.	7.7%	7.7%	24.6%	28.1%	17.7%	14.2%
Гэмт хэрэг, зөрчлийг илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг	8.5%	9.0%	25.1%	24.9%	19.3%	13.3%
Цагдаагийн байгууллагаас үзүүлсэн үйлчилгээний чанарт сэтгэл ханамжтай байсан	10.6%	8.9%	26.9%	25.6%	16.4%	11.8%
Хэрэгтэй үйлчилгээ, мэдээллийг хурдан, хялбар авч чаддаг	10.5%	12.0%	26.1%	22.3%	15.9%	13.5%
Үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой, төвөггүй байдал. (хаяг, байршил тодорхой, ямар үйлчилгээг хэнээс, хэрхэн авахад тохирсон онлайн ви	10.6%	10.8%	25.8%	23.0%	16.3%	13.7%
Мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал сайн	10.8%	10.9%	24.5%	24.2%	15.3%	14.5%
102 Police аппликейшний үйл ажиллагаа хурдан, хялбар байдаг	7.2%	8.6%	21.2%	21.4%	13.4%	28.4%
Цагдаагийн байгууллага, албан хаагчтай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэх процесс, арга зам нь сайн, ойлгомжтой	10.6%	11.8%	23.6%	21.8%	14.3%	18.1%
Цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авах бол танил тал, найз нөхөд хайж, тэднээр асуудлаа шийдвэрлүүлснээс цагдаагийн байгууллагад	10.1%	8.5%	24.0%	24.0%	15.9%	17.5%
Асуудлын явц, шийдвэрийг үйлчлүүлэгчид эргэн	11.0%	10.8%	24.6%	22.5%	15.6%	15.5%

мэдээлэх, хариу өгөх байдал сайн						
Дундаж	10%	10%	25%	24%	16%	16.0%

Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй дээр судалгаанд оролцогчдын 76.3% нь “маш сайн”, “сайн”, “дунд зэрэг” буюу сэтгэл ханамжтай байна. Харин 24% нь “муу”, “маш муу” буюу сэтгэл ханамжгүй байна. Үүнээс үйлчилгээний явцад ойлгомжгүй зүйл гарахад цагдаагийн байгууллагын ажилтнууд танд хангалттай заавар, зөвлөгөө өгөх байдал, мэдлэг ур чадвар, харилцахад тухтай байдал зэрэг нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үнэлүүлсэн бол ажилчдыг ёс зүй, харилцаа хандлага, ялгаварлах байдал хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

Хүснэгт 4. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүйн сэтгэл ханамж

Үзүүлэлт	Огт сэтгэл ханамжгүй	Сэтгэл ханамжгүй	Дунд зэрэг	Сэтгэл ханамжтай	Маш сэтгэл ханамжтай
Үйлчилгээний явцад ойлгомжгүй зүйл гарахад цагдаагийн байгууллагын ажилтнууд танд хангалттай заавар, зөвлөгөө өгдөг.	11.1%	10.3%	32.7%	29.1%	17.0%
Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвар хангалттай сайн.	10.4%	8.6%	31.0%	31.7%	18.4%
Ажилтнууд ёс зүйтэй	13.7%	11.8%	33.2%	26.7%	14.8%
Ажилтнуудын харилцаа, хандлага сайн	13.7%	12.0%	32.7%	26.0%	15.8%
Ажилтнууд үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг шийдвэрлэхийг хичээдэг	12.4%	12.9%	34.2%	26.1%	14.5%
Ажилтнууд үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш, ялгаварлалгүй хандаж, үйлчилдэг.	13.7%	12.4%	31.6%	25.0%	17.6%
Гомдол мэдээлэл өгөх, үйлчлүүлэхэд өөр хүйсийн албан хаагчтай ярилцах, харилцах нь надад тухгүй байдал төрүүлдэггүй, төдийлөн хамаагүй	13.1%	10.8%	31.0%	25.8%	19.3%
Дундаж	12.6%	11.3%	32.3%	27.2%	16.8%

Судалгаанд оролцогчдын 61% нь цагдаагийн байгууллагын орчинд сэтгэл ханамжтай, дундаж байгаа бол 23% нь сэтгэл ханамжгүй үнэлгээг өгсөн байна. Нарийвчлан харвал, хаяг онлайнаас хайж очих боломжтой эсэх, хаягийн харагдац хамгийн үнэлгээ өндөртэй байгаа бол хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж, машины зогсоолын хүрэлцээ хамгийн бага үнэлгээтэй байна. Харин хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэх орчны хүртээмжийг оролцогчид үнэлж мэдэхгүй байна гэж хамгийн их хариулсан байна.

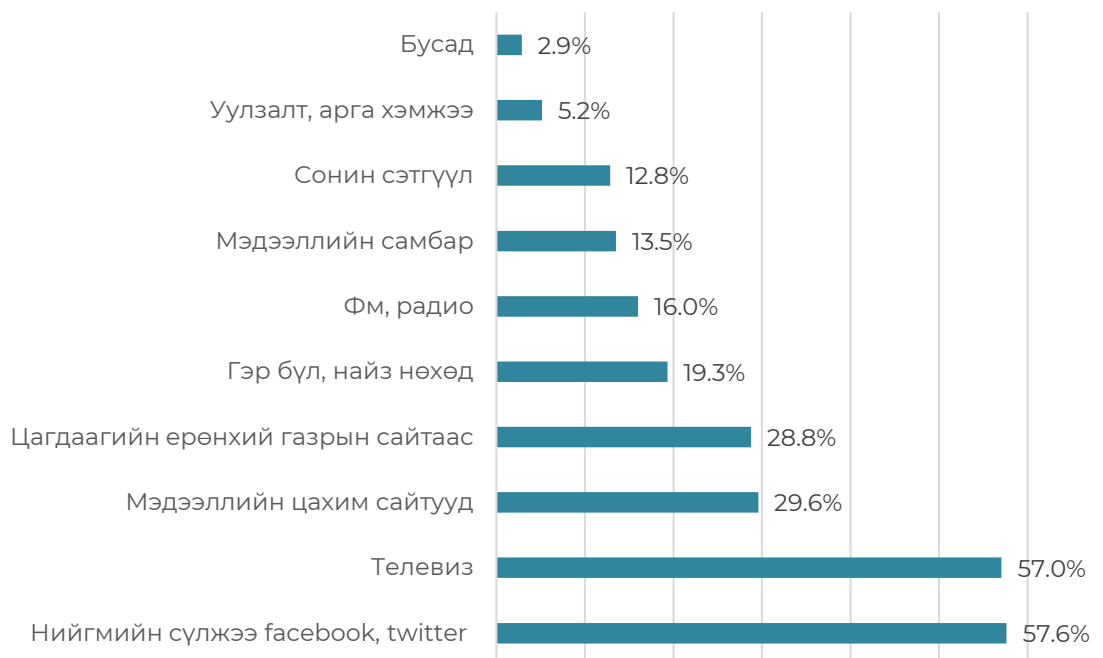
Хүснэгт 5. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээ

Үзүүлэлт	Огт сэтгэл ханамжгүй	Сэтгэл ханамжгүй	Дунд зэрэг	Сэтгэл ханамжтай	Маш сэтгэл ханамжтай	Үнэлж мэдэхгүй байна
Хаяг онлайнаас хайж очих боломжтой эсэх, хаягийн харагдац	5.5%	8.5%	27.0%	27.1%	20.0%	11.9%
Машины зогсоолын хүрэлцээ	11.8%	14.1%	29.4%	18.2%	14.2%	12.3%
Угтан авч, зааварчлах үйлчилгээ	10.7%	13.6%	32.1%	21.3%	11.9%	10.6%
Танхимын хүрэлцээ, зай талбай	8.6%	13.9%	32.3%	21.1%	13.1%	10.8%
Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж	10.6%	15.1%	30.0%	20.7%	12.7%	10.9%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн саадгүй нэвтрэн орж үйлчлүүлэх боломжтой	10.7%	13.4%	28.5%	17.7%	9.5%	20.2%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд хүртээмжтэй дохионы орчуулгатай, хадмал орчуулгатай, брайль тэмдэглэгээ бүхий мэдээллийг байршуулсан	10.6%	13.4%	27.1%	16.6%	9.4%	23.1%
ХБИ-д дохионы хэлээр дуудлага, мэдээлэл өгөх боломжтой	10.9%	11.7%	26.0%	16.7%	9.0%	25.9%
Дундаж	10%	13%	29%	20%	12%	16%

2.3 Мэдээллийн сувгийн хүртээмж

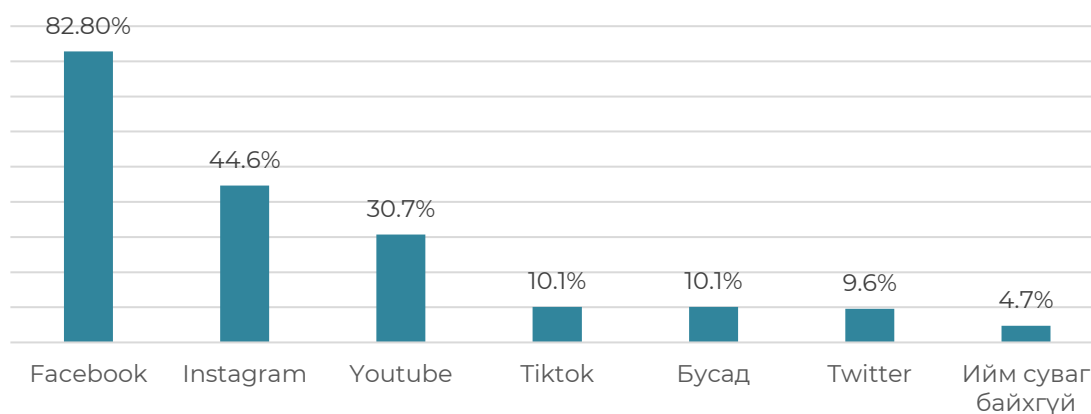
Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг фэйсбүүк, твиттер болон телевизээс хамгийн их авч байна.

График 11. Цагдаагийн байгууллагын мэдээллийг авдаг эх сурвалж



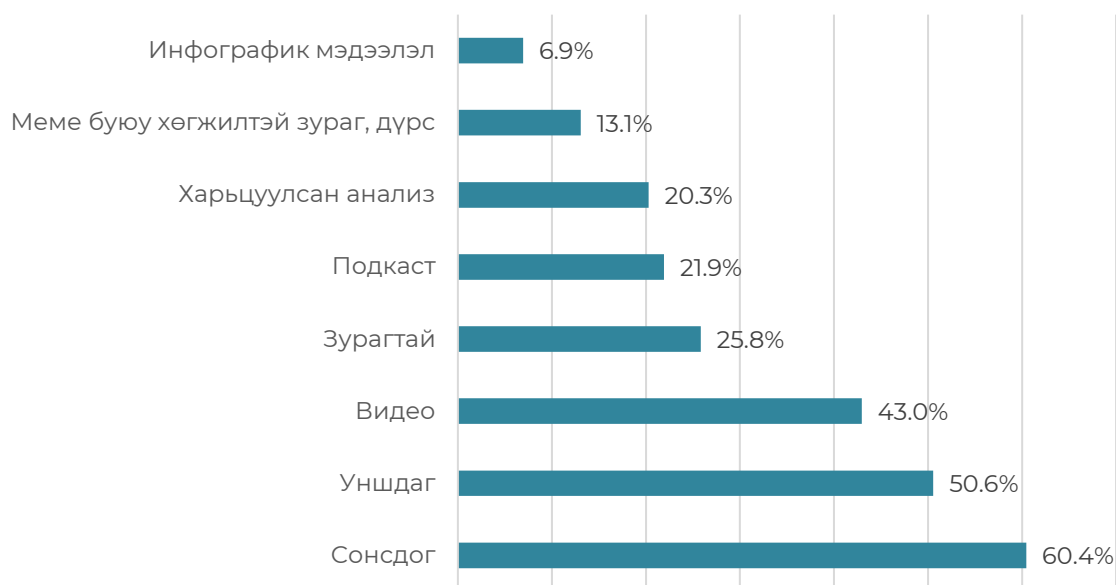
Ерөнхийдөө хэрэглэгчдийн хамгийн их цаг зарцуулдаг сошиал суваг нь фэйсбүүк 82.8%, инстаграм 44.6% байна. Тиймээс эдгээр сувгуудад мэдээллээ байршуулах нь хамгийн хүртээмжтэй гэж үзэж болно.

График 12. Хамгийн их цаг зарцуулдаг сошиал суваг



Харин хэрэглэгчид мэдээллийг сонсдог 60.4% байдлаар хамгийн их авах сонирхолтой байна. Түүний дараагаар тэд видео үзэх, унших зэрэг хэлбэрт дуртай байна. Тиймээс дээрх сошиал сувгуудаар мэдээлэл цацахдаа хэрэглэгчдийн хэрэглэх дуртай хэлбэрээр мэдээллээ цацах нь хүртээмжтэй, үр дүнтэй байх юм.

График 13. Мэдээлэл авах дуртай төрөл



2.4 Хэрэглэгчдийн өөрийгөө үнэлэх хандлага

Иргэн өөрийсдийгөө нийгмийн харилцаанд орохдоо зөв хандлагтай байдаг гэж үнэлж байна. Тэдний 81.6% нь өөрийгөө “сайн”, “маш сайн” гэж эерэг үнэлжээ. Тухайлбал, “Би хүүхэд, эмэгтэйчүүдийн эрхийг хүндэтгэж харьцдаг” гэж 84%, “Би тогтсон дүрэм, журмыг дагаж мөрддөг” гэж 81% гэж хамгийн өндөр үнэлгээ өгсөн байна.

Хүснэгт 6. Иргэдийн зарим хандлага

Үзүүлэлт	Огт санал нийлэхгүй	Санал нийлэхгүй	Дунд зураг	Санал нийлнэ	Маш их санал нийлнэ
Би аливаад хүлээцтэй ханддаг	3.0%	3.0%	20.0%	36.0%	39.0%
Би тогтсон дүрэм, журам дагаж мөрддөг	2.1%	2.1%	14.7%	34.9%	46.1%
Нийтийн эрх ашгийн төлөөх дүрэм, журмуудыг дагаж мөрддөг	2.0%	1.8%	15.9%	33.7%	46.7%
Бусдын эрх ашгийн төлөө	3.0%	3.1%	20.5%	34.0%	39.4%
Би хүүхэд, эмэгтэйчүүдийн эрхийг хүндэтгэж харьцдаг	2.1%	1.7%	12.4%	24.7%	59.0%
Би настай хүмүүсийг хүндэлж, үгийг нь дааж чадна	2.2%	2.4%	14.6%	29.3%	51.5%
Амлалтандаа хүрч чаддаг	2.3%	3.0%	16.8%	33.2%	44.8%
Ихэвчлэн үнэнийг хэлдэг	2.4%	2.1%	16.8%	32.8%	45.8%
Амлалтаа зөрчдөггүй	2.3%	3.5%	19.0%	33.8%	41.5%
Шаардлагатай үед ч өөрийнхөө ажлыг бусдаар хийлгэж чадахгүй	3.9%	4.4%	21.1%	30.0%	40.5%
Дундаж	2.3%	2.7%	13.4%	27.3%	54.3%

Иргэд өөрсдийгөө хууль тогтоомжийг сайн хэрэгжүүлдэг гэж үзэж байна. Тэдний 81.3% нь “сайн”, “маш сайн” хэрэгжүүлдэг гэж үнэлгээ өгчээ. Хамгийн өндөр буюу 84.8 нь “гэр бүлийн хүчирхийлэл үйлдэггүй” гэж гэж хариулжээ. Харин “Цахим орчинд явагддаг төрөл бүрийн залилангаас өөрийгөө сэргийлж, өртөхгүй байж чаддаг”, “Байгалиа хайрлаж, экологийн тэнцвэрийг хадгалах ажилд оролцдог, цаашид оролцох чин хүсэлтэй” байдал хамгийн бага хувь байна.

Хүснэгт 7. Хууль тогтоомж хэрэгжүүлэх талаар иргэд өөрсдийгөө үнэлсэн үнэлгээ

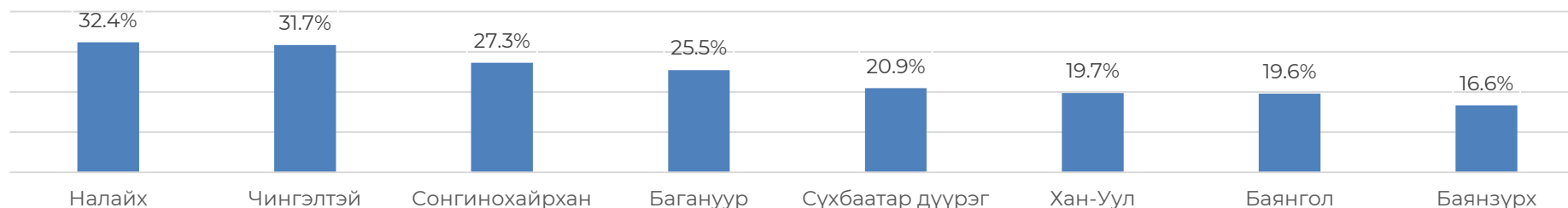
Үзүүлэлт	Огт санал нийлэхгүй	Санал нийлэхгүй	Дунд зураг	Санал нийлнэ	Маш их санал нийлнэ
Замын хөдөлгөөний дүрмээ ягштал баримталдаг	2.0%	2.1%	16.1%	37.1%	42.7%
Орон нутгийн замд хөдөлгөөний аюулгүй байдлаа хангаж, сайтар анхаарал болгоомжтой зорчдог	2.0%	1.6%	11.7%	30.9%	53.7%
Хэн нэгэнд уурласан ч бусдыг гэмтээхгүй, асуудлыг шийдвэрлэж чаддаг	1.8%	2.5%	14.5%	31.0%	50.2%
Цахим орчин дахь өөрийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг сайтар хангаж чаддаг	2.0%	3.9%	15.6%	31.0%	47.5%
Цахим орчинд явагддаг төрөл бүрийн залилангаас өөрийгөө сэргийлж, өртөхгүй байж чаддаг	2.5%	4.1%	15.7%	28.9%	48.8%
Байгалиа хайрлаж, экологийн тэнцвэрийг хадгалах ажилд оролцдог, цаашид оролцох чин хүсэлтэй	2.6%	3.8%	16.7%	28.8%	48.2%
Архи согтууруулах ундааны зохисгүй хэрэглээнээс болж хүний эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, эдийн засагт хохирол учруулахгүй байж чаддаг	2.1%	2.6%	12.8%	26.9%	55.6%
Мансууруулах бодисны хамааралгүй байж чаддаг	2.8%	2.1%	10.8%	20.6%	63.5%
Гэр бүлийн хүчирхийлэл үйлддэггүй	2.5%	2.1%	10.5%	17.6%	67.3%
Бусдын эд хөрөнгө, өмчид халддаггүй	2.7%	2.4%	9.7%	19.9%	65.3%
Дундаж	2.3%	27.2%	13.4%	27.3%	54.3%

БҮЛЭГ 3. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН АЙМАГ, ДҮҮРГЭЭР

3.1 Дүүргүүдийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж

Энэ бүлэгт цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг Улаанбаатар хотын дүүрэг бүрээр нь авч үзлээ. Дүүргийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлээд асуудлаа шийдүүлж чадсан эсэхт Налайх 32.4%, Чингэлтэй 31.7%, Сонгинохайрхан 27.3%, Багануур 25.5%, Сүхбаатар 20.9%, Хан-Уул 19.7%, Баянгол 19.6%, Баянзүрх 16.6% тус тус сэтгэл ханамжтай байна. Багахангай дүүргийн түүвэр төлөөлөх чадвар бага учир үнэлгээ бодит биш гэж үзсэн тул тооцсонгүй.

График 14. Асуудлаа шийдүүлсэнд эсэхэд сэтгэл ханамжтай байдлын үнэлгээ, дүүргээр



Дүүрэг тус бүрийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн асуудлаа шийдүүлсэн байдлыг дэлгэрэнгүйгээр доорх хүснэгтэд харуулав. Эндээс харахад, Лавлагаа тодорхойлолт авах, зөвшөөрөл хүсэх, гэрч болон сэжигтэнтэй холбоотой үйлчилгээ авахад сэтгэл ханамж бусдаасаа өндөр үнэдгээ авсан бол Чингэлтэй дүүргийн хувьд мөн Лавлагаа тодорхойлолт авах, зөвшөөрөл хүсэх, хохирогчтой холбоотой үйлчилгээ авахад бусдаасаа өндөр үнэлгээтэй байна.

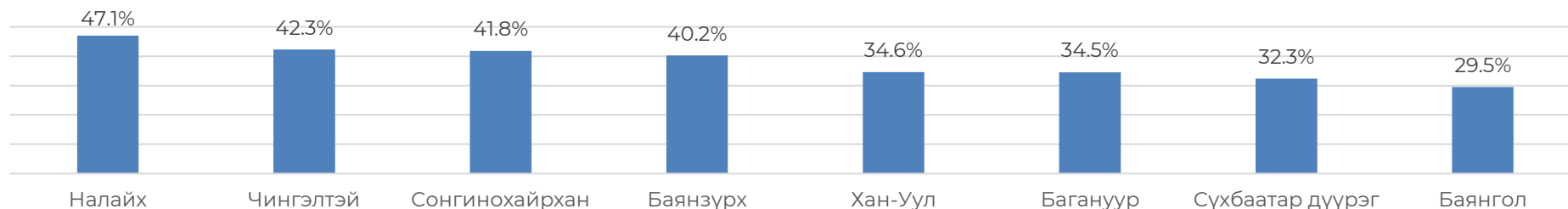
Баянзүрх, Баянгол дүүргүүдийн хувьд Лавлагаа тодорхойлолт авахаас бусад үйлчилгээ дээр сэтгэл ханамж бусад дүүргүүдээсээ бага байна.

Хүснэгт 8. Асуудлаа шийдүүлсэн эсэхэд өгсөн үнэлгээ дэлгэрэнгүй, дүүргээр

Дүүрэг	Лавлагаа, тодорхойлолт авах	Зөвшөөрөл хүсэх	Хохирогч	Зөрчил гаргагч	Гэрч	Сэжигтэн	Яллагдагч	Хууль ёсны төлөөлөгч	Иргэний нэхэмжлэгч	Иргэний хариуцагч
Чингэлтэй	50.0%	40.3%	41.9%	30.6%	27.4%	25.8%	22.6%	25.8%	27.4%	24.6%
Хан-Уул	45.9%	30.6%	22.4%	22.4%	12.2%	10.2%	8.2%	14.3%	16.3%	14.7%
Сүхбаатар	32.6%	27.9%	34.9%	14.0%	16.3%	18.6%	14.0%	18.6%	14.0%	18.6%
Сонгинохайрхан	48.1%	39.5%	31.0%	24.0%	27.9%	18.6%	13.2%	24.8%	22.5%	23.0%
Налайх	41.2%	41.2%	29.4%	23.5%	41.2%	35.3%	23.5%	35.3%	23.5%	29.4%
Багануур	36.4%	18.2%	36.4%	18.2%	18.2%	18.2%	18.2%	27.3%	27.3%	36.4%
Баянгол	43.2%	29.7%	26.1%	17.1%	19.8%	11.7%	7.2%	15.3%	13.5%	12.0%
Баянзүрх	31.7%	17.2%	25.0%	15.6%	18.3%	10.0%	7.8%	13.3%	15.0%	12.5%
Багахангай	Үнэлэх боломжгүй									

Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг харвал, Налайх 47.1%, Чингэлтэй 42.3%, Сонгинохайрхан 41.8%, Баянзүрхх 40.2%, Хан-Уул 34.6%, Багануур 34.5%, Сүхбаатар 32.3%, Баянгол 29.5% тус тус үнэлгээ авчээ.

График 15. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, дүүргээр



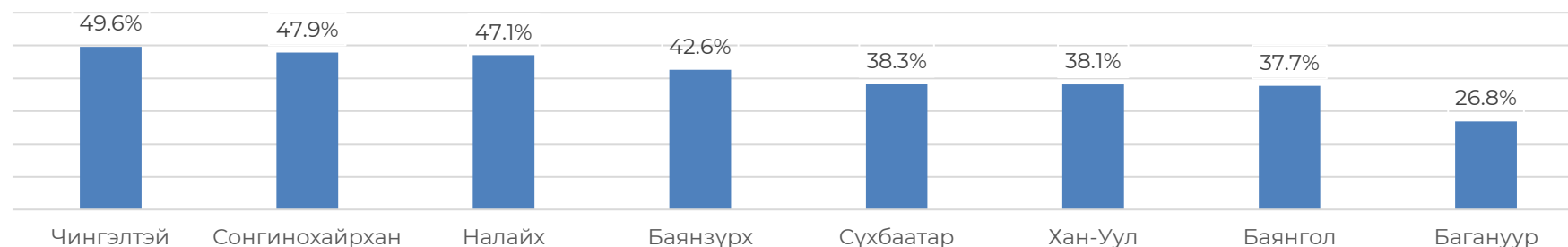
Дүүргүүдийн үнэлгээг дэлгэрэнгүй харуулсан доорх хүснэгтээс харахад, Налайх дүүргийн цагдаагийн байгууллага гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх 46.1%, илэрүүлэх 43.3% тал дээр хамгийн сайн ажилладаг бол гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илэрүүлэх дээр Багануур дүүрэг хамгийн бага 27.3% үнэлгээ авчээ.

Хүснэгт 9. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ дэлгэрэнгүй, дүүрэг бүрээр

	Баянзүрх	Багануур	Баянгол	Налайх	Сонгинохайрхан	Сүхбаатар	Хан-Уул	Чингэлтэй
Гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг	46.1%	27.3%	35.1%	64.7%	46.5%	39.5%	39.8%	51.6%
Гэмт хэрэг, зөрчлийг илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг	43.3%	27.3%	36.9%	47.1%	44.2%	34.9%	40.8%	35.5%
Цагдаагийн байгууллагаас үзүүлсэн үйлчилгээний чанарт сэтгэл ханамжтай байсан	41.1%	36.4%	36.0%	41.2%	40.3%	30.2%	39.8%	40.3%
Хэрэгтэй үйлчилгээ, мэдээллийг хурдан, хялбар авч чаддаг	37.2%	54.5%	27.9%	52.9%	40.3%	27.9%	36.7%	41.9%
Үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой, төвөггүй байдал. (хаяг, байршил тодорхой, ямар үйлчилгээг хэнээс, хэрхэн авахад тохирсон онлайн ви	39.4%	45.5%	26.1%	29.4%	39.5%	34.9%	30.6%	45.2%
Мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал сайн	41.7%	18.2%	24.3%	64.7%	39.5%	37.2%	33.7%	43.5%
102 Police аппликейшний үйл ажиллагаа хурдан, хялбар байдаг	32.8%	27.3%	26.1%	35.3%	41.9%	32.6%	24.5%	43.5%
Цагдаагийн байгууллага, албан хаагчтай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэх процесс, арга зам нь сайн, ойлгомжтой	37.2%	36.4%	21.6%	52.9%	39.5%	27.9%	30.6%	40.3%
Цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авах бол танил тал, найз нөхөд хайж, тэднээр асуудлаа шийдвэрлүүлснээс цагдаагийн байгууллагад	43.3%	36.4%	34.2%	23.5%	42.6%	30.2%	37.8%	41.9%
Асуудлын явц, шийдвэрийг үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээлэх, хариу өгөх байдал сайн	40.0%	36.4%	26.1%	58.8%	43.4%	27.9%	31.6%	38.7%

Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг дүүрэг бүрээр харвал, Чингэлтэй 49.6% Сонгинохайрхан 47.9%, Налайх 47.1%, Баянзүрх 42.6%, , Сүхбаатар 38.3%, Хан-Уул 38.1%, Баянгол 37.7%, Багануур 26.8 тус тус үнэлэгджээ.

График 16. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй үнэлгээ, дүүргээр



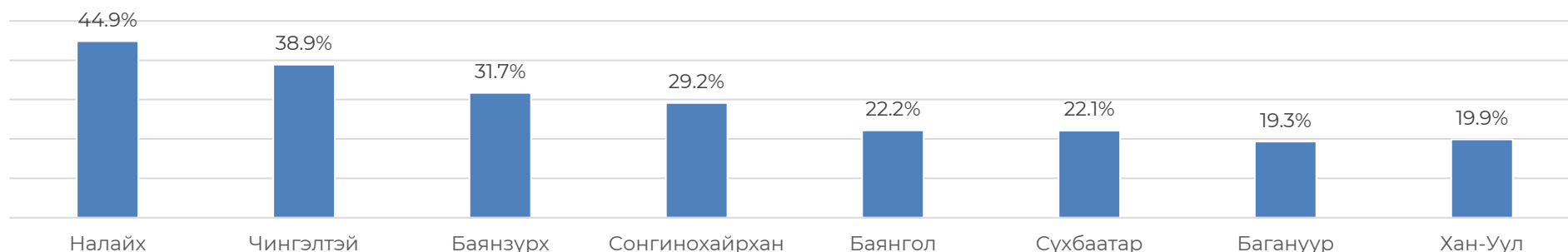
Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүйг 7 үзүүлэлтээр үнэлсэнээ Багануур дүүрэг 6 үзүүлэлтэд хамгийн бага үнэлгээ авсан бол Чингэлтэй дүүрэг 5 үзүүлэлтэд бусдаасаа өндөр үнэлгээ авсан.

Хүснэгт 10. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй үнэлгээ дэлгэрэнгүй, дүүргээр

	Багануур	Баянгол	Баянзүрх	Сонгинохайрхан	Сүхбаатар	Чингэлтэй	Хан-Уул	Налайх
Үйлчилгээний явцад ойлгомжгүй зүйл гарахад цагдаагийн байгууллагын ажилтнууд танд хангалттай заавар, зөвлөгөө өгдөг	27.3%	36.9%	42.2%	46.5%	37.2%	54.8%	40.8%	64.7%
Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвар хангалттай сайн	27.3%	46.8%	46.7%	49.6%	44.2%	50.0%	43.9%	47.1%
Ажилтнууд ёс зүйтэй	36.4%	37.8%	37.2%	45.0%	37.2%	50.0%	32.7%	47.1%
Ажилтнуудын харилцаа, хандлага сайн	33.3%	38.8%	43.8%	55.2%	40.0%	56.6%	37.2%	41.2%
Ажилтнууд үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг шийдвэрлэхийг хичээдэг	27.3%	29.7%	38.9%	43.4%	34.9%	41.9%	31.6%	52.9%
Ажилтнууд үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш, ялгаварлалгүй хандаж, үйлчилдэг	27.3%	36.9%	44.4%	46.5%	34.9%	51.6%	36.7%	41.2%
Гомдол мэдээлэл өгөх, үйлчлүүлэхэд өөр хүйсийн албан хаагчтай ярилцах, харилцах нь надад тухгүй байдал төрүүлдэггүй, төдийлөн хамаагүй	9.1%	36.9%	45.0%	48.8%	39.5%	41.9%	43.9%	35.3%

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээгээр Налайх дүүрэг 44.9%, Чингэлтэй 38.9%, Баянзүрх 31.7%, Сонгинохайрхан 29.2%, Баянгол 22.2%, Сүхбаатар 22.1%, Багануур 19.3%, Хан-Уул 19.9% гэсэн үнэлгээтэй байна.

График 17. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээ, дүүргээр



Орчны үнэлгээний хувьд, Налайх дүүрэг хаяг олоход амар, машины зогсоолтой, танхим хүрэлцээтэй, ХБИ үйлчлүүлэх нөхцөл бусад дүүргээс илүү байгаа бол Багануур болон Хан-Уул дүүрэг эдгээр дээр үнэлгээ муу байна. Төвийн дүүргүүдийн нийтлэг асуудал нь зогсоолын хүртээмжгүй байдал байна.

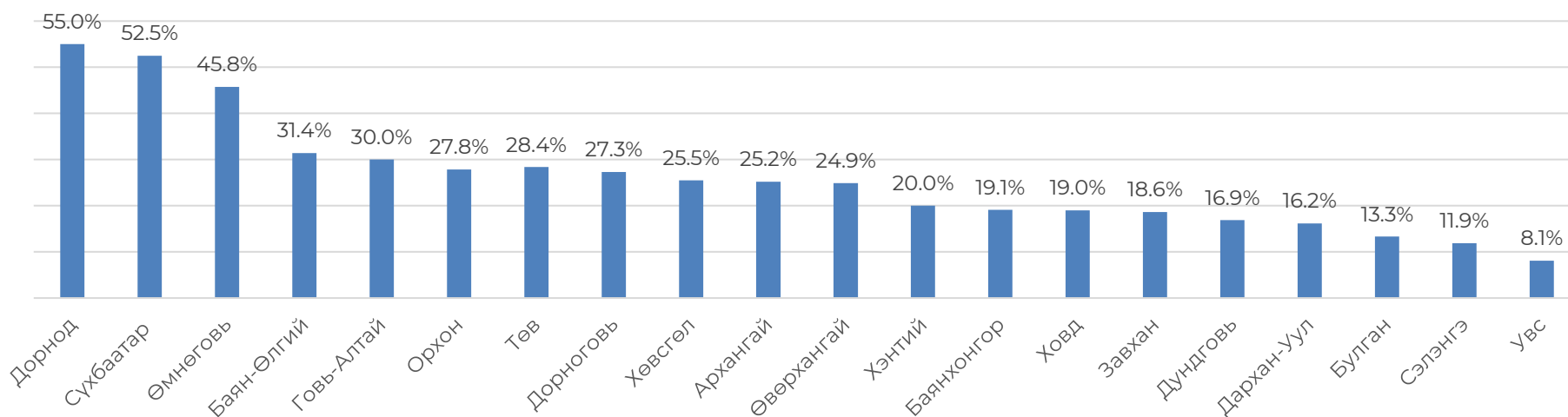
Хүснэгт 11. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээ дэлгэрэнгүй, дүүргээр

	Багануур	Баянгол	Баянзүрх	Налайх	Сонгинохайрхан	Сүхбаатар	Чингэлтэй	Хан-Уул
Хаяг онлайнаас хайж очих боломжтой эсэх, хаягийн харагдац	36.4%	49.5%	45.0%	58.8%	41.9%	37.2%	54.8%	40.8%
Машины зогсоолын хүрэлцээ	18.2%	16.2%	33.9%	47.1%	27.1%	20.9%	27.4%	19.4%
Угтан авч, зааварчлах үйлчилгээ	27.3%	22.5%	33.9%	47.1%	33.3%	25.6%	48.4%	21.4%
Танхимын хүрэлцээ, зай талбай	27.3%	18.9%	38.3%	41.2%	29.5%	27.9%	40.3%	20.4%
Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж	18.2%	18.0%	37.8%	35.3%	30.2%	18.6%	40.3%	19.4%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн саадгүй нэвтрэн орж үйлчлүүлэх боломжтой	9.1%	18.0%	25.0%	47.1%	23.3%	18.6%	32.3%	15.3%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд хүртээмжтэй дохионы орчуулгатай, хадмал орчуулгатай, брайль тэмдэглэгээ бүхий мэдээллийг байршуулсан	9.1%	17.1%	20.0%	41.2%	24.0%	14.0%	33.9%	11.2%
ХБИ-д дохионы хэлээр дуудлага, мэдээлэл өгөх боломжтой	9.1%	17.1%	20.0%	41.2%	24.0%	14.0%	33.9%	11.2%

3.2 Аймгуудын цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж

Энэ бүлэгт цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг аймаг бүрээр нь авч үзлээ. Дүүргийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлээд асуудлаа шийдүүлж чадсан эсэхэд Дорнод 55%, Сүхбаатар 52.5%, Өмнөговь 45.8%, Баян-Өлгий 31.4%, Говь-Алтай 30% бусдаасаа өндөр үнэлээтэй байгаа бол Увс 8.1%, Сэлэнгэ 11.9%, Булган 13.3% тус тус үнэлгээтэй байна.

График 18. Асуудлаа шийдүүлсэнд эсэхэд сэтгэл ханамжтай байдлын үнэлгээ, аймгаар

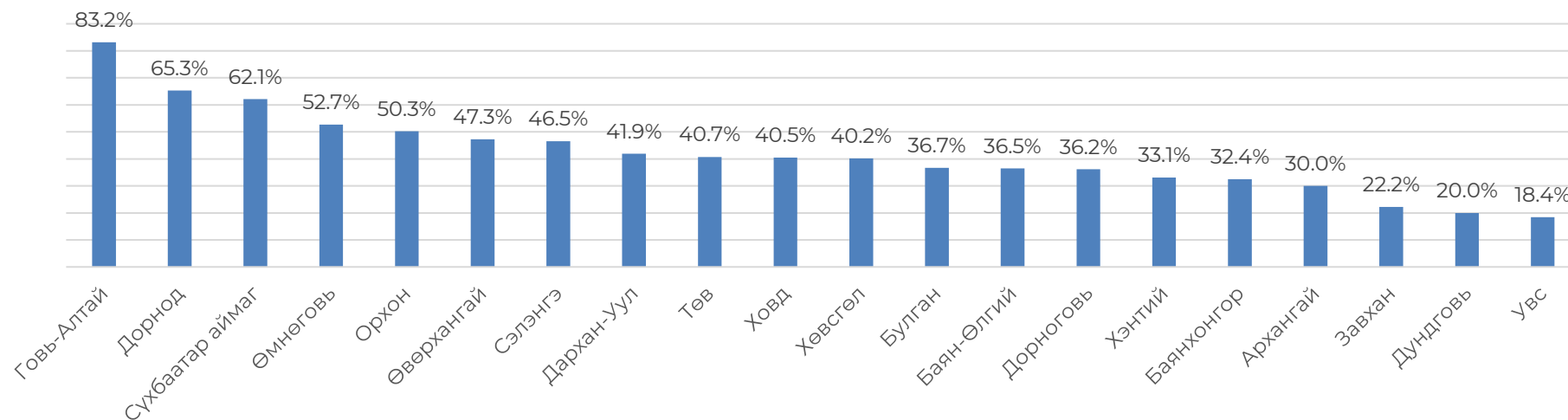


Хүснэгт 12. Асуудлаа шийдүүлсэн эсэхэд сэтгэл ханамжтай байдлын үнэлгээ дэлгэрэнгүй, аймгаар

Аймгууд	Лавлагаа, тодорхойлолт авах	Зөвшөөрөл хүсэх	Хохирогч	Зөрчил гаргаж	Гэрч	Сэжигтэн	Яллагдагч	Хууль ёсны төлөөлөгч	Иргэний нэхэмжлэгч	Иргэний хариуцагч
Дорнод	66.7%	70.0%	60.0%	53.3%	53.3%	50.0%	46.7%	53.3%	43.3%	53.3%
Сүхбаатар	50.0%	57.1%	53.6%	50.0%	57.1%	46.4%	46.4%	46.4%	60.7%	57.1%
Өмнөговь	50.0%	57.7%	42.3%	30.8%	46.2%	50.0%	38.5%	50.0%	42.3%	50.0%
Баян-Өлгий	37.2%	44.2%	27.9%	32.6%	25.6%	37.2%	23.3%	32.6%	23.3%	30.2%
Говь-Алтай	36.4%	31.8%	27.3%	22.7%	31.8%	31.8%	22.7%	40.9%	27.3%	27.3%
Орхон	54.1%	32.4%	29.7%	24.3%	18.9%	21.6%	16.2%	27.0%	27.0%	27.0%
Төв	39.5%	25.6%	30.2%	30.2%	30.2%	25.6%	27.9%	23.3%	20.9%	30.2%
Хөвсгөл	45.3%	30.2%	37.7%	28.3%	28.3%	13.2%	20.8%	15.1%	22.6%	13.5%
Архангай	36.4%	24.2%	27.3%	27.3%	27.3%	15.2%	15.2%	30.3%	30.3%	18.8%
Дорноговь	53.8%	50.0%	34.6%	19.2%	15.4%	19.2%	15.4%	19.2%	19.2%	26.9%
Өвөрхангай	52.7%	45.5%	23.6%	23.6%	18.2%	20.0%	7.3%	21.8%	18.2%	18.2%
Хэнтий	42.3%	34.6%	15.4%	19.2%	11.5%	11.5%	11.5%	19.2%	15.4%	19.2%
Баянхонгор	45.5%	39.4%	57.6%	3.0%	12.1%	0.0%	0.0%	18.2%	6.1%	9.1%
Ховд	51.3%	33.3%	17.9%	15.4%	28.2%	10.3%	7.7%	10.3%	7.7%	7.9%
Завхан	38.9%	25.0%	22.2%	16.7%	16.7%	13.9%	11.1%	8.3%	16.7%	16.7%
Дундговь	25.0%	12.5%	18.8%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	18.8%	31.3%
Дархан-Уул	42.9%	23.8%	16.7%	19.0%	21.4%	4.8%	4.8%	9.5%	9.5%	9.5%
Булган	41.7%	25.0%	11.1%	8.3%	11.1%	5.6%	5.6%	5.6%	11.1%	8.3%
Сэлэнгэ	30.2%	23.3%	16.3%	14.0%	7.0%	7.0%	4.7%	4.7%	4.7%	7.1%
Увс	19.4%	9.7%	9.7%	12.9%	3.2%	6.5%	3.2%	6.5%	3.2%	6.5%

Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийг үнэлгээг харвал, Говь-Алтай 83.2%, Дорнод 65.3%, Сүхбаатар 62.1% хамгийн өндөр үнэлгээтэй байгаа бол Увс 18.4%, Дундговь 20%, Завхан 22.2% хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

График 19. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийг үнэлгээ, аймгаар

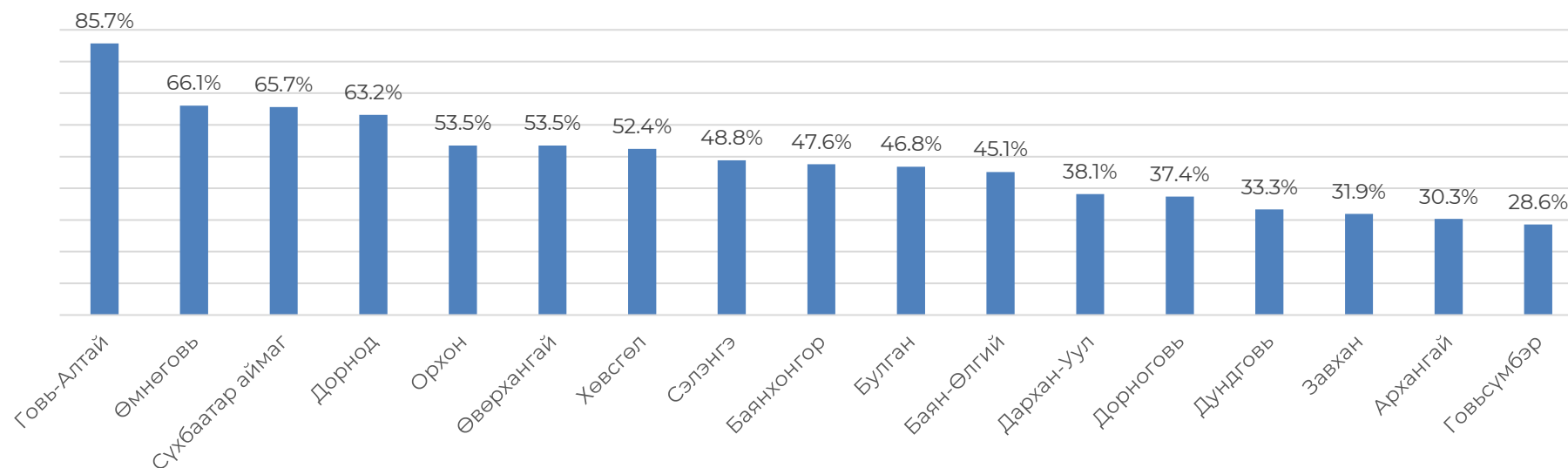


Хүснэгт 13. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн сэтгэл ханамжийг үнэлгээ дэлгэрэнгүй, аймгаар

АЙМАГ	Гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг	Гэмт хэрэг, зөрчлийг илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллага хангалттай сайн ажилладаг	Цагдаагийн байгууллагаас үзүүлсэн үйлчилгээний чанарт сэтгэл ханамжтай байсан	Хэрэгтэй үйлчилгээ, мэдээллийг хурдан, хялбар авч чаддаг	Үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой, төвөггүй байдал. (хаяг, байршил тодорхой, ямар үйлчилгээг хэнээс, хэрхэн авахад тохирсон онлайн ви	Мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал сайн	102 Police аппликейшний үйл ажиллагаа хурдан, хялбар байдаг	Цагдаагийн байгууллага, албан хаагчтай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэх процесс, арга зам нь сайн, ойлгомжтой	Цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авах бол танил тал, найз нөхөд хайж, тэднээр асуудлаа шийдвэрлүүлснээс цагдаагийн байгууллагад	Асуудлын явц, шийдвэрийг үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээлэх, хариу өгөх байдал сайн
Говь-Алтай	68.2%	95.5%	81.8%	68.2%	86.4%	90.9%	77.3%	81.8%	95.5%	86.4%
Дорнод	76.7%	70.0%	63.3%	60.0%	63.3%	66.7%	63.3%	66.7%	66.7%	56.7%
Сүхбаатар	60.7%	64.3%	64.3%	64.3%	64.3%	64.3%	50.0%	60.7%	64.3%	64.3%
Өмнөговь	61.5%	57.7%	61.5%	57.7%	42.3%	42.3%	57.7%	50.0%	50.0%	46.2%
Орхон	59.5%	45.9%	51.4%	48.6%	56.8%	51.4%	54.1%	43.2%	45.9%	45.9%
Өвөрхангай	54.5%	56.4%	50.9%	49.1%	49.1%	47.3%	29.1%	41.8%	47.3%	47.3%
Сэлэнгэ	48.8%	55.8%	48.8%	41.9%	41.9%	48.8%	41.9%	41.9%	48.8%	46.5%
Дархан-Уул	47.6%	52.4%	45.2%	42.9%	31.0%	38.1%	40.5%	42.9%	40.5%	38.1%
Төв	41.9%	48.8%	37.2%	34.9%	48.8%	37.2%	37.2%	44.2%	32.6%	44.2%
Ховд	43.6%	41.0%	48.7%	41.0%	41.0%	41.0%	38.5%	33.3%	35.9%	41.0%
Хөвсгөл	45.3%	45.3%	45.3%	41.5%	47.2%	41.5%	30.2%	37.7%	34.0%	34.0%
Булган	36.1%	38.9%	38.9%	47.2%	44.4%	36.1%	30.6%	25.0%	38.9%	30.6%
Баян-Өлгий	58.1%	46.5%	32.6%	23.3%	30.2%	39.5%	32.6%	32.6%	32.6%	37.2%
Дорноговь	42.3%	38.5%	42.3%	30.8%	30.8%	34.6%	34.6%	34.6%	38.5%	34.6%
Хэнтий	42.3%	34.6%	30.8%	30.8%	38.5%	34.6%	30.8%	23.1%	26.9%	38.5%
Баянхонгор	45.5%	45.5%	42.4%	33.3%	33.3%	30.3%	9.1%	24.2%	36.4%	24.2%
Архангай	42.4%	39.4%	39.4%	15.2%	27.3%	18.2%	24.2%	30.3%	33.3%	30.3%
Завхан	25.0%	25.0%	27.8%	19.4%	25.0%	22.2%	16.7%	16.7%	22.2%	22.2%
Дундговь	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%
Увс	22.6%	22.6%	25.8%	16.1%	22.6%	16.1%	16.1%	12.9%	16.1%	12.9%

Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүйд өгсөн үнэлгээг дүүрэг бүрээр харвал, Говь-Алтай аймаг 85.7%, Өмнөговь 66.1% хамгийн өндөр үнэлгээтэй байгаа бол Говьсүмбэр 28.6%, Архангай 30.3% хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

График 20. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй үнэлгээ, аймгаар



Хүснэгт 14. Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй үнэлгээ дэлгэрэнгүй, аймгаар

	Үйлчилгээний явцад ойлгомжгүй зүйл гарахад цагдаагийн байгууллагын ажилтнууд танд хангалттай заавар, зөвлөгөө өгдөг	Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвар хангалттай сайн	Ажилтнууд ёс зүйтэй	Ажилтнуудын харилцаа, хандлага сайн	Ажилтнууд үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг шийдвэрлэхийг хичээдэг	Ажилтнууд үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш, ялгаварлалгүй хандаж, үйлчилдэг	Гомдол мэдээлэл өгөх, үйлчлүүлэхэд өөр хүйсийн албан хаагчтай ярилцах, харилцах нь надад тухгүй байдал төрүүлдэггүй, төдийлөн хамаагүй
Говь-Алтай	68.2%	65.0%	61.8%	71.8%	70.9%	60.9%	66.4%
Өмнөговь	53.8%	80.8%	61.5%	73.9%	65.4%	61.5%	65.4%
Сүхбаатар	64.3%	64.3%	64.3%	73.9%	67.9%	60.7%	64.3%

Дорнод	70.0%	66.7%	66.7%	62.1%	56.7%	60.0%	60.0%
Орхон	62.2%	73.0%	40.5%	50.0%	51.4%	43.2%	54.1%
Өвөрхангай	52.7%	56.4%	50.9%	58.0%	54.5%	47.3%	54.5%
Хөвсгөл	60.4%	60.4%	41.5%	59.6%	43.4%	47.2%	54.7%
Сэлэнгэ	48.8%	51.2%	41.9%	55.9%	44.2%	46.5%	53.5%
Баянхонгор	45.5%	54.5%	51.5%	36.4%	39.4%	51.5%	54.5%
Булган	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	41.7%	44.4%	41.7%
Баян-Өлгий	51.2%	48.8%	37.2%	57.9%	39.5%	41.9%	39.5%
Дархан-Уул	47.6%	42.9%	35.7%	35.9%	28.6%	31.0%	45.2%
Дорноговь	30.8%	38.5%	30.8%	50.0%	38.5%	38.5%	34.6%
Дундговь	25.0%	56.3%	18.8%	58.3%	25.0%	25.0%	25.0%
Завхан	33.3%	33.3%	36.1%	40.0%	25.0%	25.0%	30.6%
Архангай	30.3%	33.3%	30.3%	39.3%	21.2%	27.3%	30.3%
Говьсүмбэр	66.7%	50.0%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээгээр Налайх дүүрэг 44.9%, Чингэлтэй 38.9%, Баянзүрх 31.7%, Сонгинохайрхан 29.2%, Баянгол 22.2%, Сүхбаатар 22.1%, Багануур 19.3%, Хан-Уул 19.9% гэсэн үнэлгээтэй байна.

Хүснэгт 15. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний орчны үнэлгээ дэлгэрэнгүй, аймгаар

	Хаяг онлайнаас хайж очих боломжтой эсэх, хаягийн харагдац	Машины зогсоолын хүрэлцээ	Угтан авч, зааварчлах үйлчилгээ	Танхимын хүрэлцээ, зай талбай	Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн саадгүй нэвтрэн орж үйлчлүүлэх боломжтой	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд хүртээмжтэй дохионы орчуулгатай, хадмал орчуулгатай, брайль тэмдэглэгээ бүхий мэдээллийг байршуулсан	ХБИ-д дохионы хэлээр дуудлага, мэдээлэл өгөх боломжтой
Архангай	24.2%	30.3%	21.2%	24.2%	18.2%	24.2%	15.2%	15.2%
Баян-Өлгий	58.1%	41.9%	37.2%	37.2%	46.5%	30.2%	44.2%	44.2%
Баянхонгор	48.5%	12.1%	15.2%	9.1%	12.1%	12.1%	6.1%	6.1%
Булган	63.9%	36.1%	38.9%	36.1%	33.3%	27.8%	25.0%	25.0%
Говь-Алтай	63.6%	81.8%	63.6%	81.8%	63.6%	72.7%	68.2%	68.2%
Говьсүмбэр	66.7%	66.7%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%
Дархан-Уул	50.0%	28.6%	28.6%	38.1%	38.1%	33.3%	33.3%	33.3%
Дорноговь	50.0%	34.6%	30.8%	34.6%	38.5%	30.8%	23.1%	23.1%
Дорнод	70.0%	53.3%	43.3%	60.0%	56.7%	56.7%	66.7%	66.7%
Дундговь	43.8%	37.5%	6.3%	18.8%	25.0%	18.8%	6.3%	6.3%
Завхан	33.3%	19.4%	13.9%	16.7%	19.4%	22.2%	22.2%	22.2%
Орхон	56.8%	51.4%	48.6%	54.1%	45.9%	27.0%	32.4%	32.4%
Өвөрхангай	36.4%	43.6%	45.5%	40.0%	41.8%	34.5%	27.3%	27.3%
Өмнөговь	69.2%	65.4%	57.7%	65.4%	46.2%	53.8%	57.7%	57.7%
Сүхбаатар	60.7%	35.7%	57.1%	53.6%	57.1%	39.3%	35.7%	35.7%
Сэлэнгэ	48.8%	27.9%	23.3%	27.9%	27.9%	30.2%	30.2%	30.2%
Төв	27.9%	27.9%	23.3%	30.2%	34.9%	25.6%	23.3%	23.3%
Увс	19.4%	22.6%	19.4%	22.6%	16.1%	12.9%	12.9%	12.9%
Ховд	53.8%	35.9%	38.5%	35.9%	38.5%	30.8%	30.8%	30.8%
Хөвсгөл	52.8%	49.1%	41.5%	50.9%	54.7%	28.3%	30.2%	30.2%
Хэнтий	53.8%	42.3%	38.5%	38.5%	38.5%	34.6%	26.9%	26.9%

Дүгнэлт, санал

Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээнд улсын хэмжээнд 21 аймаг, 9 дүүргийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан 1358 респондентоос тоон судалгааны аргаар, 54 респондентыг ганцаарчилсан болон фокус бүлгийн аргаар судалгаанд хамрууллаа. Үнэлгээний үр дүнг чанартай, бодитой, итгэх түвшнийг өндөр байлгахын тулд түүврийг маш хангалттай тоонд авч, судалгааны тоон болон чанарын аргыг хослуулсан нь харагдаж байна.

Судалгаанд оролцогчдын 74.4% нь цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудлаа “сайн”, “маш сайн”, “дунд зэрэг” шийдүүлсэн гэж үзэж байгаа бол 25.6% нь “муу”, “маш муу” гэж асуудал шийдэгдсэн байдлыг үнэлсэн. Эндээс хэрэглэгчид хэдий сэтгэл ханамжтай байгаа хэдий ч хэрэглэгчтэй холбоотой зарим үзүүлэлтүүдийг сайжруулах, цаашид улам ажиллах шаардлагатай байгааг харуулж байгаа юм.

Судалгаанд оролцогчдын 40% нь цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэндээ сэтгэл ханамжтай, 25% нь дунд зэргийн сэтгэл ханамжтай 20% нь сэтгэл ханамжгүй байна. Харин 16% нь сэтгэл ханамжаа илэрхийлж мэдэхгүй байна. Үүнээс 102 Police аппликейшний үйл ажиллагааг хамгийн өндөр буюу 28.4% нь үнэлгээ өгч чадахгүй байгаа нь уг аппликейшнийг олон нийтэд танигдаагүй байгаатай холбоотой байна гэж тайлбарлаж болохоор байна. Чанарын судалгаагаар ч энэ нь батлагдсан. Гэмт хэрэг, зөрчлийг илрүүлэх, сэргийлэх, үйлчилгээ үзүүлэх зэрэгт хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа бол хэрэгтэй үйлчилгээ, мэдээллийг хурдан, хялбар өгөх байдал, мэдээллийн ил тод байдал, цагдаагийн байгууллага, албан хаагчтай холбоотой санал гомдлоо илэрхийлэх процесс, арга зам нь ойлгомжгүй байдал дээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн муу байна.

Цагдаагийн албан хаагчийн ур чадвар, харилцааны соёл, ёс зүй дээр судалгаанд оролцогчдын 76.3% нь “маш сайн”, “сайн”, “дунд зэрэг” буюу сэтгэл ханамжтай байна. Харин 24% нь “муу”, “маш муу” буюу сэтгэл ханамжгүй байна. Үүнээс үйлчилгээний явцад ойлгомжгүй зүйл гарахад цагдаагийн байгууллагын ажилтнууд танд хангалттай заавар, зөвлөгөө өгөх байдал, мэдлэг ур чадвар, харилцахад тухтай байдал зэрэг нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үнэлүүлсэн бол ажилчдыг ёс зүй, харилцаа хандлага, ялгаварлах байдал хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

Судалгаанд оролцогчдын 61% нь цагдаагийн байгууллагын орчинд сэтгэл ханамжтай, дундаж байгаа бол 23% нь сэтгэл ханамжгүй үнэлгээг өгсөн байна. Нарийвчлан харвал, хаяг онлайнаас хайж очих боломжтой эсэх, хаягийн харагдац хамгийн үнэлгээ өндөртэй байгаа бол хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлын хүртээмж, машины зогсоолын хүрэлцээ хамгийн бага

үнэлгээтэй байна. Харин хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэх орчны хүртээмжийг оролцогчид үнэлж мэдэхгүй байна гэж хамгийн их хариулсан байна.

Цаашид цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдэд хүртээмжтэй, тулгамдсан асуудлуудыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх, тухайн асуудлын явц, холбогдох мэдээллийг оролцогч талуудад хүргэдэг байх, энэхүү үйл явцыг цахим ухаалаг системээр дамжуулж хүргэх дэвшилтэд аргуудыг ашиглах, санаачилах нь нэн тулгамдсан асуудал болсныг чанарын судалгаанд оролцогчдын ихэнх хувь нь сануулж байсан.

Цагдаагийн байгууллагаас явуулж буй гэмт хэрэг зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх нөлөөллийн аянуудыг иргэд ямар нэгэн байдлаар мэдсэн байгаа нь чанарын судалгааны явцад ажиглагдсан. Гэхдээ тухайн аянуудын өгөх гэсэн гол мессежийг иргэд угаас мэддэг, бодит байдал дээр хэвшил болгож чаддаггүй зүйлс байна. Тухайн аянууд анх гарч ирсэн агуулга, санаа нь зөв байдаг ч яг гол хүргэх мессеж, агуулга дээрээ очихоороо үр өгөөжтэй, шинэлэг зүйл байдаггүй, бүгд нэгэн ижил хэв маягаар үйл ажиллагаагаа зохион байгуулдаг учраас сүүлдээ тухайн аянуудыг тоохоо больсон хандлага түгээмэл ажиглагдаж байв. Эндээс цахим гэмт хэрэгт өртөхгүй байх аргууд, өөрийнхөө цахим аюулгүй байдалд хэрхэн анхаарах, ямар алхмуудыг хийх, юун дээр алдаад цахим гэмт хэрэгт өртдөг зэргээр маш хэрэгтэй, үр өгөөжтэй агуулгыг иргэдэд хүргэвэл тухайн аянуудыг үргэлжлүүлж анхаарах боломжтой гэж хариулсан.

Цагдаагийн байгууллагад хамгийн ихээр сэтгэл ханамжгүй байх үндэслэл нь тоон болон чанарын судалгаанд оролцогчдын хувьд өөрт тохиолдсон асуудал нь шийдэгдэхгүй байх, цаг хугацааны хувьд удаашрах, цагдаагийн ажилтан өөрийх нь асуудлыг тоохгүй, үл ойшоох, ялгаварлан харьцах, сэтгэлгүй хандах, хэзээ ямар процесс болж тухайн асуудал шийдэгдэх зэрэг нь ойлгомжгүй байсаар байгаад хэрэг хаагдах болсон байдаг, эсвэл мэдэгддэггүй нь нөлөөлж байна. Жишээ нь, хамгийн ихээр иргэдэд тулгамддаг асуудал бол хулгайд эд зүйлээ алдах. Эргээд тухайн алдсан зүйлийг олох боломжтой дүрс бичлэг, зураг, баримт байхад олдохгүй сураг тасардаг, хэрэг хаагдсан байдаг гэсэн судалгаанд оролцогчдын хувь, кейс хамгийн түгээмэл давтагдлаа. Эндээс тухайн иргэнд үйлчилсэн цагдаагийн ажилтан, байгууллагыг тэр бүрд нь цахимаар үнэлгээ өгдөг тогтолцоог бий болгох саналуудыг ч дэвшүүлж байлаа.

Цаашид цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаан дахь иргэдийн итгэлийг нэмэгдүүлэх, гэмт хэрэг зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх мэдээ, мэдээллийг түгээх, аливаа аян арга хэмжээг үр дүнтэй болгохын тулд цагдаагийн байгууллага зөвхөн өөрсдөө ажиллах нь үр дүнгүй тул иргэд, иргэний нийгмийн байгууллагуудтай хамтран ажиллах шаардлагатай. Мөн гэмт хэрэг зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх ажлын агуулга, суурь мэдлэгийг олгох бага анги, дунд анги, ахлах ангийн сурагчдад зориулсан хөтөлбөрийг

бий болгох, ингэхдээ тухайн салбарын мэргэжлийн багш, судлаач, экспертүүдтэй хамтран ажиллах, тогтмол үйл ажиллагаа болгох. Цаашлаад гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэхэд иргэд болон аж ахуйн нэгжүүдийн сайн дурын оролцоог хангах, дэмжих, хамтран ажиллах тогтолцоог бий болгох.

Цагдаагийн байгууллагаас их дээд сургуулийн оюутан, ЕБС-ийн сурагчдад ордог гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх сургалтууд нь нэг удаагийн, зарим зүйлс нь төдийлөн ойлгомжтой бус, уйтгартай, дараа нь эргэн санадаггүй зэргээр чанарын судалгаанд оролцогчид хариулсан юм. Эндээс ЕБС-ийн сурагчид, их дээд сургуулийн оюутнуудад орж буй сургалтын агуулгад анхаарах, сургалтын үр өгөөжтэй аргуудыг хэрэглэх, зөвхөн нэг удаагийн сургалтаар биш, залуучуудын “хэл”-ээр, уралдаан, нөлөөллийн аян байдлаар үйл ажиллагаагаа явуулах, ингэхдээ тухайн салбарт ажиллаж байгаа мэргэжилтнүүдтэй хамтран хөтөлбөр гаргах, төлөвлөгөө боловсруулах зэргээр хамтран ажиллах боломжтой.