



ЦАГДААГИЙН  
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

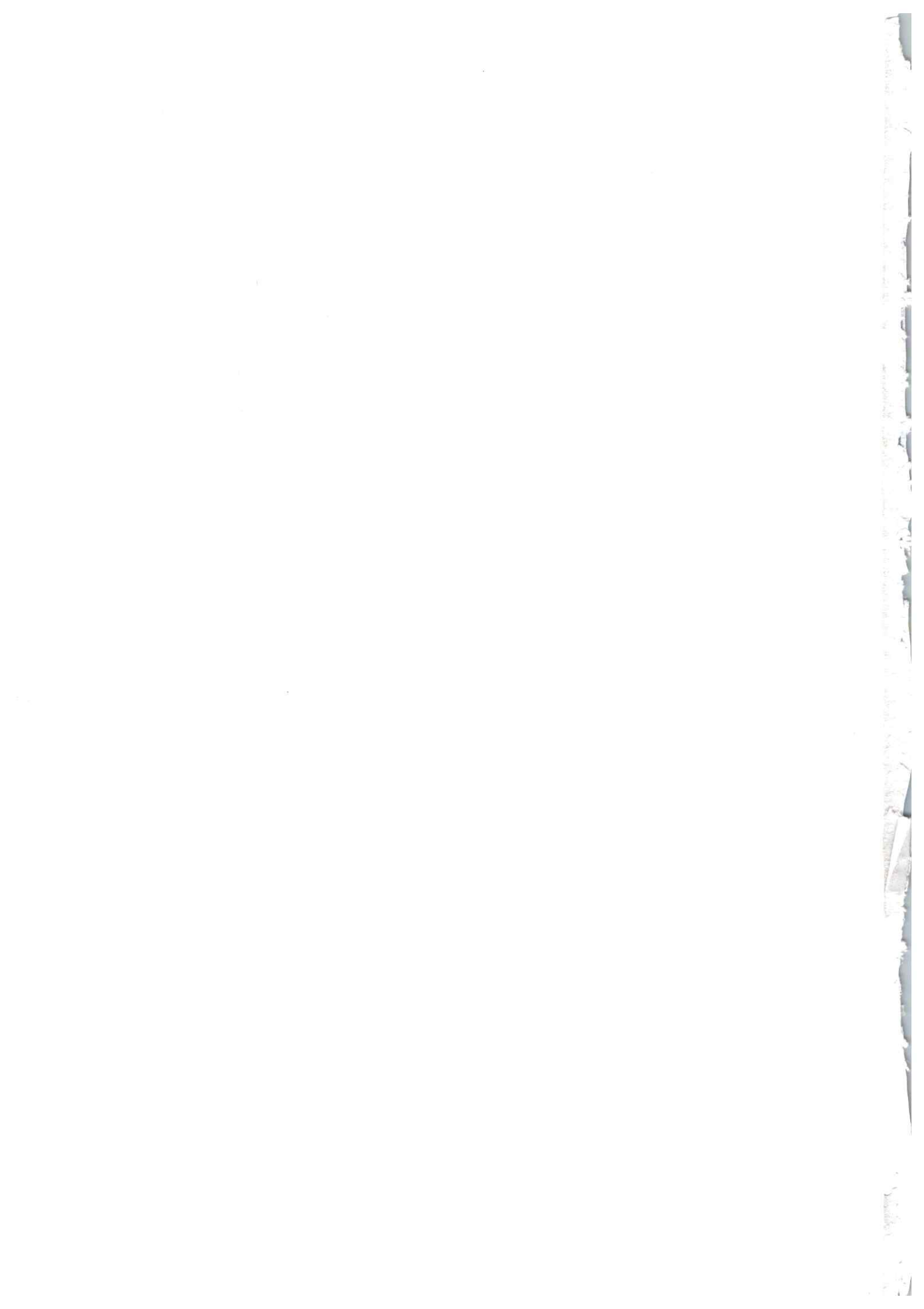


Судалгаа, шинжилгээний  
ЭС АЙ СИ ЭЙ ХХК



# ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН

УЛААНБААТАР





ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ  
АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН  
ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН



## ӨМНӨТГӨЛ

Энэхүү үнэлгээний тайланг судалгаа, шинжилгээний “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн судалгааны баг хийж гүйцэтгэв. Үнэлгээний ажлыг Цагдаагийн ерөнхий газрын газрын Дотоод хяналт, аюулгүй байдлыг хангах газрын захиалгаар гүйцэтгэлээ.

Бидэнд техник, арга зүйн дэмжлэг үзүүлсэн Цагдаагийн ерөнхий газрын Дотоод хяналт, аюулгүй байдлыг хангах асуудал эрхэлсэн дэд дарга, дэд комиссар Ц.Ням-Очир, Дотоод хяналт, аюулгүй байдлын газрын байцаагч, дэд хурандаа А.Отгонсүх, Судалгааны төвийн дарга, хурандаа Б.Эрдэнэбилэг, тус газрын ажилтнуудад талархал илэрхийлье.

### ЗАХИАЛАГЧ:

Цагдаагийн ерөнхий газар

### ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ:

Судалгаа, шинжилгээний “Эс Ай Си Эй” (SICA) ХХК

### СУДАЛГААНЫ БАГ:

#### *Зөвлөх:*

П.Цэрэнбазар, МУИС-ийн НШУС-ийн багш, доктор

#### *Багийн ахлагч:*

Б.Лхагважаргал, Эдийн засгийн ухааны магистр, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Ерөнхий захирал

#### *Судлаачид:*

Г.Эрдэнэ, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Судалгаа, шинжилгээний хэлтсийн менежер, докторант

Д.Ангармаа, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Бизнес хөгжил, төлөвлөлтийн хэлтсийн шинжээч

Б.Хишигбаяр, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Судалгаа, шинжилгээний хэлтсийн шинжээч

Х.Долгормаа, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Судалгаа, шинжилгээний хэлтсийн шинжээч

#### *Тайлан бичсэн:*

Г. Эрдэнэ, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Судалгаа, шинжилгээний хэлтсийн менежер, докторант

Д.Ангармаа, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Бизнес хөгжил, төлөвлөлтийн хэлтсийн шинжээч

#### *Тайлан хянасан:*

Б.Лхагважаргал, Эдийн засгийн ухааны магистр, “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Ерөнхий захирал

П.Цэрэнбазар, МУИС-ийн НШУС-ийн багш, доктор



## АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ .....	6
ОРШИЛ .....	7
ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ХУРААНГУЙ .....	8
<b>БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ .....</b>	<b>11</b>
1.1. ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ .....	11
1.2. АРГА ЗҮЙ, ТҮҮВЭРЛЭЛТ, ЗОХИОН БАЙГУУЛЛАЛТ .....	12
1.3. МЭДЭЭЛЭЛ БОЛОВСРУУЛАХ, КОДЛОХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА .....	16
<b>БҮЛЭГ 2. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН .....</b>	<b>18</b>
2.1. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ .....	18
2.2. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ӨГӨХ ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	19
2.3. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАХ ХАНДЛАГА .....	30
2.4. МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ .....	41
<b>ДҮГНЭЛТ .....</b>	<b>46</b>
<b>ХАВСРАЛТ .....</b>	<b>50</b>

## ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн үнэлгээ .....	8
Зураг 3. Үйл ажиллагааны ерөнхий дараалал.....	12
Зураг 4. Судалгааны төрөл.....	13
Зураг 5. Судалгаанд хамрагдсан иргэд, <i>насны бүлгээр</i> .....	18
Зураг 6. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн боловсролын түвшин .....	19
Зураг 7. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хөдөлмөр эрхлэлт .....	19
Зураг 8. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн үнэлгээ .....	20
Зураг 9. Дэд үзүүлэлтүүдэд өгсөн иргэдийн ерөнхий үнэлгээ .....	21
Зураг 10. Дэд үзүүлэлтүүдэд өгсөн иргэдийн үнэлгээ, <i>байршлаар</i> .....	22
Зураг 11. Дэд үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, ач холбогдлын түвшний зөрүү GAP шинжилгээ .....	24
Зураг 12. Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ .....	25
Зураг 13. Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ, <i>Улаанбаатар хот</i> .....	26
Зураг 14. Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ, <i>Орон нутаг</i> .....	27
Зураг 15. Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, <i>иргэдийн ерөнхий шинжээр</i> .....	28
Зураг 16. Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, <i>үйлчлүүлж байсан байдлаар</i> .....	28
Зураг 17. Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, <i>үйлчлүүлж байсан байдлаар, дэд үзүүлэлтээр</i> .....	29
Зураг 18. Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээний чанарын өөрчлөлт .....	30
Зураг 19. Иргэд Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээнд дэмжлэг үзүүлэх байдал...	30
Зураг 20. Цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн 3 үүргийн гүйцэтгэх байдлын талаарх үнэлгээ .....	31
Зураг 21. Амьдарч буй газарт амгалан тайван амьдрах нөхцөл бүрдсэн байдал.....	32
Зураг 22. Амьдарч буй газарт амгалан тайван амьдрах нөхцөл бүрдсэн байдал, <i>судалгаанд хамрагдсан засаг захиргааны нэгжээр</i> .....	32
Зураг 23. Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллагад итгэх байдал.....	33
Зураг 24. Цагдаагийн албан хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр хэр үр дүнтэй ажилладаг талаар .....	33
Зураг 25. Цагдаагийн албан хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр хэр үр дүнтэй ажилладаг талаар, <i>хөдөлмөр эрхлэлтээр</i> .....	34
Зураг 26. Цагдаагийн байгууллагад хандаж, холбогдож байсан байдал .....	35
Зураг 27. Цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон асуудлыг шийдвэрлүүлсэн байдал.....	36
Зураг 28. Цагдаагийн байгууллагатай холбогдож байсан шалтгаан .....	36
Зураг 29. Цагдаагийн байгууллагад утсаар дуудлага өгөх буюу ямар нэгэн асуудлаар ходбогдсон байдал .....	37
Зураг 30. Дуудлага хүлээн авах утас /102/-д холбогдсон байдлын хувь, үйлчилгээний үнэлгээ .....	39
Зураг 31. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн байдал, санал гомдолтой иргэдийн хувь .....	39
Зураг 32. Цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээлэл авдаг түвшин .....	41
Зураг 33. Онлайнаар гомдол, санал хүсэлт авдаг болсныг мэдсэн байдал.....	42
Зураг 34. Цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээлэл авдаг эх сурвалж.....	42
Зураг 35. Олон нийтэд түлхүү хүргэх шаардлагатай мэдээлэл.....	43

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.Түүврийн хэмжээ, <i>судалгааны төрлөөр</i> .....	14
Хүснэгт 2. Тоон судалгааны түүврийн хэмжээ.....	15
Хүснэгт 3. Түүврийн хуваарилалт .....	15
Хүснэгт 4. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн мэдээлэл, <i>хүйсээр</i> .....	18



Хүснэгт 5. Дэд үзүүлэлтэд өгсөн ач холбогдол, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ .....	23
Хүснэгт 6. Цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудал, <i>давтамжаар</i> .....	37
Хүснэгт 7. Цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй шалтгаан .....	38
Хүснэгт 8. Үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, гомдлын байдал.....	40
Хүснэгт 9. Үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, гомдлын байдал, үргэлжлэл.....	41
Хүснэгт 10. Цагдаагийн байгууллага мэдээ мэдээллээ ямар эх сурвалжаар түгээвэл үр дүнтэй вэ? .....	43
Хүснэгт 11. Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх шаардлагатай анхаарал хандуулах зүйлсийн талаарх санал бодол .....	44

## ХАВСРАЛТ МАТЕРИАЛ

Хавсралт 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуулгын хуудас, <i>иргэд</i> .....	50
Хавсралт 2. Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ, <i>ганцаарчилсан ярилцлагын чиглүүлэх асуулт</i> .....	50

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

<b>ААНБ</b>	Аж ахуйн нэгж байгууллага
<b>АНУ</b>	Америкийн нэгдсэн улс
<b>ЗДТГ</b>	Засаг даргын тамгын газар
<b>ЦЕГ</b>	Цагдаагийн ерөнхий газар
<b>ХХК</b>	Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани
<b>МУИС</b>	Монгол Улсын Их сургууль
<b>НШУС</b>	Нийгмийн шинжлэх ухааны сургууль



## ОРШИЛ

Хууль зүйн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэх үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлын талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн судалгааны баг хийж гүйцэтгэн үр дүнгийн тайланг боловсруулаад байна.

Тайлан нь үндсэн 2 бүлэгтэй ба эхний бүлэгт судалгааны арга зүйн талаар буюу хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ, мэдээлэл цуглуулалт болон боловсруулалтын талаар дэлгэрэнгүй тайлбарыг багтаав. Хоёрдугаар бүлэгт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ерөнхий шинж байдал, цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэд, байгууллагын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хандлага, мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдлын талаар буюу судалгааны гол үр дүнг тайлагнасан. Харин төгсгөлд нь дүгнэлт хэсэг болон хавсралт материалыг орууллаа.

Судалгааны үр дүнтэй холбоотой санал хүсэлт, анхаарах зүйл байвал бидэнд мэдэгдэж хамтран ажиллана гэдэгт итгэлтэй байна. Та бүхний санал бидний дараа дараагийн ажлуудад том дэмжлэг болох учиртай юм.

## ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ХУРААНГУЙ

Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгаанд Улаанбаатар хот, Ховд, Өвөрхангай, Хэнтий аймгаас сонгогдсон нийт 519 хүн хамрагдлаа.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 66.5 хувь нь Улаанбаатар хотоос хамрагдсан бол орон нутгаас 33.5 хувь нь хамрагдсан байна. Энэхүү судалгаанд иргэдийг цагдаагийн байгууллагатай холбоотой асуудлаар харилцаж буй хувь хүнтэй холбогдож судалгаанд хамруулахын хамт өмнө нь цагдаагийн байгууллагатай харилцаж ямар нэгэн асуудлыг шийдвэрлүүлж байсан болон энгийн иргэдийн төлөөллийг жигд хамруулан оролцуулахыг зорьсон болно.

Ажил эрхлэлтийн хувьд 29.7 хувь нь хувийн байгууллагад ажиллагчид байсан бол 17.9 хувь нь төрийн албан хаагч, 11.0 хувь нь оюутан, 8.3 хувь нь ажилгүй иргэд байсан.

Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээр 11 дэд үзүүлэлт, албан хаагчийн чиглэлээр 7 дэд үзүүлэлт, нийт 18 дэд үзүүлэлт тус бүр дээр хэрэглэгчдээр үнэлгээ хийлгэж, ач холбогдолтой үзүүлэлтийн хувийн жингээр жигнэж хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг тооцоолсон.

**Зураг 1. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн үнэлгээ**



Иргэд Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж сайн байгаа бол, албан хаагчдын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж сайн хэдий ч анхаарах асуудал байгаа гэж үзэж байв.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдээс Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа сүүлийн жилүүдэд хэрхэн өөрчлөгдсөн эсэхийг тодруулсан. Иргэдийн 42.0 хувь нь цагдаагийн байгууллагын ажил үйлчилгээг сүүлийн 3 жилийн хугацаанд сайжирсан



гэж үзэж байлаа. Харин 30.0 хувь нь тодорхой хэлж мэдэхгүй байна гэж хариулжээ. Үлдсэн 20.0 хувь нь мэдэгдэхүйц өөрчлөлт гараагүй гэж дүгнэсэн бол муудсан гэж үзэж байгаа иргэдийн хувь харьцангуй бага буюу 7.0 хувь байсан.

Иргэдийн 72.4 хувь нь амьдарч буй орчиндоо ямар нэгэн хэмжээгээр амгалан тайван амьдарч байгаа гэсэн бол, 13.9 хувь нь амгалан тайван бус байдаг гэж үзжээ. Байршлын хувьд Улаанбаатар хотод амьдарч буй иргэд амьдарч буй газраа илүү тайван бус гэж үзсэн бол, хүйсийн хувьд эмэгтэйчүүд илүү тайван бус орчин нөхцөлд байна гэж дүгнэжээ. Иргэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, хэрэг илрүүлэх талд Цагдаагийн байгууллагад итгэдэг гэсэн байлаа. Тухайлбал, иргэдийн 44.9 хувь нь итгэж байгаа бол, 17.6 хувь нь итгэлтэй байж чаддагүй байна. Эндээс үзэхэд иргэд цагдаагийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийн нэг болох гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, гэмт хэрэг илрүүлэх тал дээр үр дүнтэй ажиллаж чаддаг ба цагдаагийн байгууллагад итгэж байна гэж дүгнэж болохоор байгаа юм. Хэдий иргэдийн олонх итгэж байгаа хэдий ч сэтгэл дундуур байгаа иргэдийн хувь багагүй буюу 17.6 хувь байгаад дүгнэлт хийж хэрэг илрүүлэх, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх чиглэлд иргэдэд үйл ажиллагаагаа сурталчилах, мэдээлэл хүргэх талд цаашид анхаарал хандуулан ажиллах хэрэгтэй юм.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 67.1 хувь нь ямар нэгэн асуудлаар Цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан байна. Эдгээр иргэдийн 33.1 хувь нь асуудлыг бүрэн шийдвэрлүүлсэн бол, 26.8 хувь нь шийдвэрлүүлээгүй гэжээ.

Байгууллагын үйл ажиллагааг нийтэд мэдээлэх, иргэдэд өөрийн байгууллагын сурталчилан таниулах чиглэлд анхаарч ажиллах нь олон талын ач холбогдолтой. Иргэд цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг хангалттай түвшинд авч чадахгүй байна хэмээв. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 81.1 хувь нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээ мэдээллийг телевизээр хүлээн авдаг гэж хариулсан бол, 32.4 хувь нь гэр бүл найз нөхөд, хамтран ажиллагчдаас буюу албан бус эх үүсвэрээс, 29.1 хувь нь нийгмийн сүлжээ (фэсбүүк, твиттер)-ээр авдаг гэж хариулсан байна. Мөн 24.9 хувь нь сонин хэвлэл, сэтгүүлээс, 24.1 хувь нь ам дамжсан яриа буюу хов жив хэлбэрээр мэдээлэл авдаг гэж хариуллаа.

Цагдаагийн байгууллагын зүгээс иргэд олон нийтэд гэмт хэрэг зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэг, анхааруулгын чанартай мэдээллийг илүү хүргэх шаардлагатай гэж иргэд үзжээ. Тухайлбал, нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 64.2 хувь нь дээрх төрлийн мэдээллийг түлхүү хүргэх шаардлагатай гэж

үзсэн юм. Үүний дараа гэмт хэргийн тоон мэдээлэл, хууль дүрэм, журмын талаарх мэдээлэл шаардлагатай гэж хариулжээ. Иргэдийн бодлоор телевиз болон нийгмийн сүлжээгээр мэдээлэл түгээх нь хамгийн хүртээмжтэй, олон нийтэд мэдээлэл хүрэх суваг нь гэж үзэв.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх явцад нэг талаас цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд иргэд болон хамтран ажиллагч байгууллагуудын төлөөлөл боломжийн сайн үнэлгээ өгсөн хэдий ч анхаарах, засаж залруулах асуудал багагүй байгаа талаар дурьдаж байсан. Нөгөө талаас цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн албан үүргээ гүйцэтгэх нөхцөл боломжоор хэр хангагдсан бэ? гэдэг асуудалд анхаарч, албан хаагчдыг тогтвор суурьшилтай ажиллуулах, ажлын ачааллыг жигдрүүлэх, шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжөөр хангах талд холбогдох эрх бүхий байгууллагууд анхаарах нь зүйтэй гэсэн саналуудыг хэлж байлаа.

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ  
АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН  
БАЙГУУЛАЛТ





## БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

### 1.1. ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

Хууль зүйн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг болох Цагдаагийн ерөнхий газар, түүний харъяа байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэх үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлын талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх, цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар санал зөвлөмж гаргах ажлыг судалгаа шинжилгээний “Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн судалгааны баг гүйцэтгэсэн. Хэрэглэгчийн үнэлгээний ажлыг гүйцэтгэхдээ Монгол Улсын Засгийн газрын 2013 оны 322 дугаар тогтоол, Хууль зүйн сайдын тушаал, ЦЕГ-ын дэд даргатай байгуулсан ажил гүйцэтгэх 97 дугаар гэрээг тус тус үндэслэл болгов.

#### ***Зорилт***

- Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүртээмжийг үнэлэх;
- Цагдаагийн байгууллагын хуулиар олгогдсон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг үнэлэх;
- Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйл ажиллагаа үйлчилгээнд анхаарах асуудал, иргэдийн санал хүсэлт;
- Цагдаагийн байгууллагын албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүй, мэдлэг ур чадвар, ёс зүйн байдлын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ хийх.

#### ***Баримтлах зарчим***

Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх, тайлагнах явцад дараах зарчмыг баримталж ажилласан. Үүнд:

- Шударга байх;
- Тэгш байдлыг хангасан байх;
- Ил тод, нээлттэй байх;
- Хөндлөнгийн хараат бус байх;
- Шинжлэх ухааны үндэслэлтэй, нэгдсэн арга зүйг ашиглах;
- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн мэдээллийн нууцлалыг хадгалах;

## СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

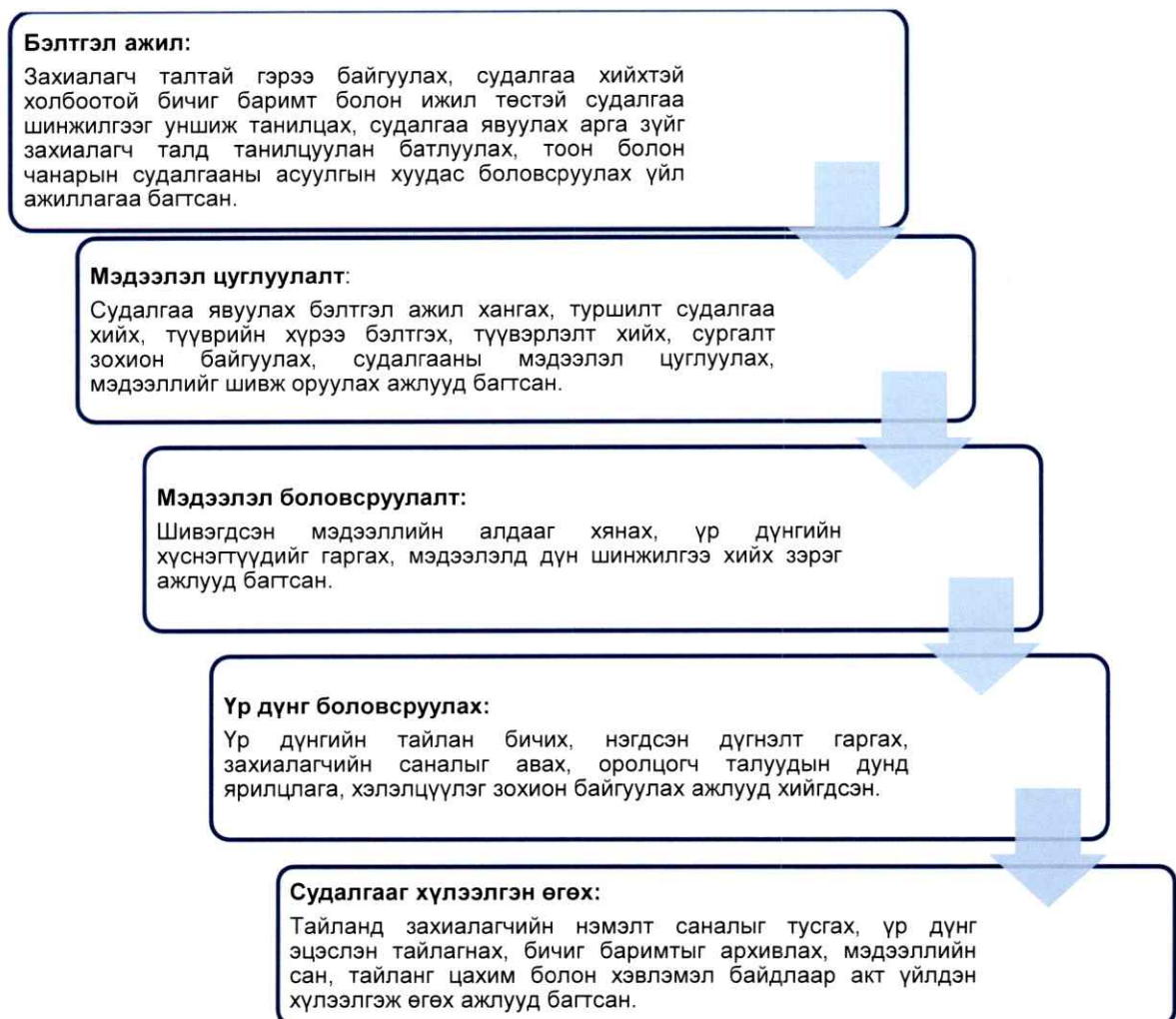
- Бүх ойлголт, тодорхойлолтууд нь оролцогч талуудад /тухайлбал, асуулга боловсруулагчид, мэдээлэл цуглуулагчид болон мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх ажилтнууд/ ойлгомжтой, тодорхой байх;
- Судалгаагаар цуглуулсан мэдээлэл нь зорилгодоо нийцсэн, үнэн зөв байх;
- Судалгааны үр дүн, тайлан нь тодорхой, ойлгомжтой, бодлого боловсруулахад хэрэглэгдэхүйц байх зэрэг болно.

Үндсэн ойлголт тодорхойлолт гэдэг нь судалгааны зорилгод нийцсэн судалгааны нэгж болон судалгааны мэдээлэлд үндэслэн тооцох үзүүлэлтүүдийн тодорхойлолт юм.

### 1.2. АРГА ЗҮЙ, ТҮҮВЭРЛЭЛТ, ЗОХИОН БАЙГУУЛЛАЛТ

Бид захиалагч байгууллагын санал болон өөрсдийн үйл ажиллагааны үндсэн зарчимтай уялдуулан судалгааг дараах үе шаттайгаар явуулсан. Үүнд:

#### Зураг 2. Үйл ажиллагааны ерөнхий дараалал





## Судалгааны төрөл, мэдээлэл цуглуулах арга

Бид энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг тоон болон чанарын судалгааны аргыг ашиглан хийсэн. Үүнд:

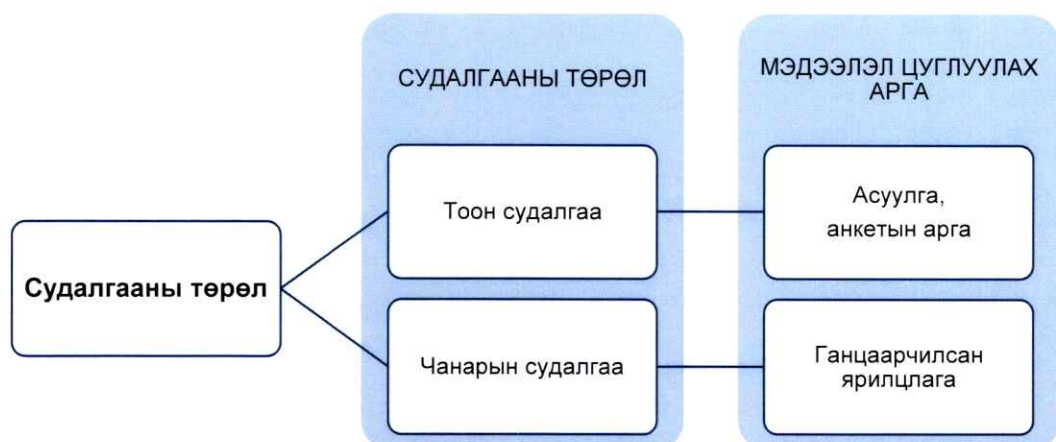
### Чанарын судалгаа

Чанарын судалгаа нь тоон судалгааны үр дүнг тайлбарлах, хоёр судалгааны үр дүнг харьцуулан дүгнэх боломжийг олгодог давуу талтай байдаг. Гэрээт ажлын хүрээнд хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэх үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдал, санал хүсэлт, шийдвэрлэх арга замыг илүү нарийн, өргөн хүрээнд, үр дүнтэй судлах зорилгоор ганцаарчилсан ярилцлага хийх замаар нэмэлт мэдээллийг олж авсан. Чанарын судалгаанд иргэдийн төлөөлөл, хамтран ажиллагч байгууллагын төлөөлөл, засаг захиргааны нэгжийн төлөөллийг хамрууллаа.

### Тоон судалгаа

Статистик арга аргачлалын дагуу түүвэрлэн авсан хүнээс тусгайлан бэлтгэсэн асуултуудыг багтаасан асуумжийн дагуу бэлтгэгдсэн судлаач (мэдээлэл цуглуулагч) судалгааг авсан. Судлаач тухайн иргэнээс батлагдсан асуулгын хуудасны асуултуудыг нэг бүрчлэн асууж, бөглөх буюу нүүр тулсан ярилцлагын (Face to face) аргаар мэдээллийг цуглуулсан. Тоон судалгаанд иргэдийг хамруулахдаа тухайн дүүрэг, аймагт харъяалах тухайн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан иргэдийн төлөөлөл, тухайн газар нутагт амьдарч буй иргэдийн төлөөллийг тэнцүү хувьтай хамруулсан.

Зураг 3. Судалгааны төрөл



## Судалгааны түүвэрлэлт, түүврийн хэмжээ, хамрах хүрээ

Бид судалгааны хамрах хүрээг дараах байдлаар тодорхойлсон.

### Хүснэгт 1.Түүврийн хэмжээ, судалгааны төрлөөр

№	Судалгааны төрөл	Түүврийн нэгж	Хамрах хүрээ	Түүврийн хэмжээ
1	Тоон судалгаа	Үйлчлүүлэгч, иргэдийн төлөөлөл	Улаанбаатар хотын 6 дүүрэг, 21 аймаг	<b>n= 519</b> хүн
2	Чанарын судалгаа	Үйлчлүүлэгч, иргэдийн төлөөлөл	Улаанбаатар хотын 2 дүүрэг 2 аймаг	<b>n= 20</b> хүн

Аливаа судалгааны түүвэрлэлтийн загварт тухайн судалгааны зорилго, хамрах хүрээ, цаг хугацаа, зардлын хэмжээ зэргээс шалтгаалан түүврийн хэмжээ, түүвэрлэлт хийх арга зүй, техник ямар байх нь тогтоогддог. Энэхүү судалгаанд олон шатлалт бүлэглэн түүвэрлэх түүврийн арга илүү зохимжтой ба судалгааны тавьсан зорилтод хамгийн тохиромжтой гэж үзсэн болно.

### Түүврийн хэмжээ

Түүврийн хэмжээ нь судалгаа болгоны онцлогоос шалтгаалан харилцан адилгүй байдаг. Гэвч тавигддаг гол шаардлага нь эх олонлогоо төлөөлөх чадвартай байх явдал бөгөөд дараах хүчин зүйлсийг анхаарч үзэх хэрэгтэй болдог. Үүнд:

- Цаг хугацаа, хөрөнгө санхүүгийн боломж;
- Судалгааны үр дүн нарийвчлалтай буюу бодитой байх шаардлага;
- Байж болох алдааны түвшин.

Ямар ч түүвэр судалгааны түүврийн хэмжээг тодорхойлоход ашиглах үндсэн томъёо өгөгдсөн байдаг (1). Түүврийн хэмжээг хүлээн зөвшөөрөх алдааны хязгаар буюу үр дүнгийн нарийвчлал болон үзэгдлийн тархалтын тохирох ач холбогдлын түвшинд нийцүүлэн тодорхойлно.

### Түүврийн хэмжээг тодорхойлох

Судалгааны түүврийн хэмжээг дараах томъёоллын дагуу тооцно. Үүнд:

$$n = \left( \frac{z^2 \times P_0 \times (1 - P_0)}{e^2} \right) \times Deff \quad (1)$$

- Z = Хүсэж буй ач холбогдлын түвшинг тодорхойлсон статистик утга
- P0 = Түлхүүр үзүүлэлтийн тооцоо (хувийн жин)

- Deff = Кластерийн нөлөө (Тухайн түүврийн дизайны вариацийг энгийн санамсаргүй үеийн вариацийтай харьцуулж тооцно.)
- e = Алдааны хязгаар

### Хүснэгт 2. Тоон судалгааны түүврийн хэмжээ

№	Судалгааны төрөл	Түүврийн нэгж	Хамрах хүрээ	Түүврийн хэмжээ
1	Тоон судалгаа	- Үйлчлүүлэгч, иргэдийн төлөөлөл	Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүрэг, 3 аймаг	n= 519 хүн

### Түүврийн хуваарилалт

Судалгааг судалгаанд хамрагдах хүний /үйлчлүүлэгчдийн хүрээнд/ олон шатлалт бүлэглэн түүвэрлэх (multi stage stratified sampling) аргаар сонгоно.

### Хүснэгт 3. Түүврийн хуваарилалт

Байршил	Судалгаанд хамрагдах иргэн	Хувь
<b>Дүн</b>	<b>519</b>	<b>100.0</b>
<b>Улаанбаатар</b>	<b>345</b>	<b>66.5</b>
Цагдаагийн ерөнхий газар, харъяа байгууллага	115	22.2
Нийслэлийн цагдаагийн газар, харъяа байгууллага	115	22.2
Дүүргийн цагдаагийн хэлтэс	115	22.2
<b>Орон нутаг</b>	<b>174</b>	<b>33.5</b>
Өвөрхангай аймгийн цагдаагийн хэлтэс	58	11.2
Ховд аймгийн цагдаагийн хэлтэс	58	11.2
Хэнтий аймгийн цагдаагийн хэлтэс	58	11.2

### Хугацаа, мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагаа

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны үйл ажиллагааг 2015 оны 11 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 12 дугаар сарын 21 хүртэл хугацаанд буюу 50 хоног гүйцэтгэсэн. Тоон мэдээлэл цуглуулах ажлыг 11 дүгээр сарын 23-ны өдрөөс 12 дугаар сарын 09-ний өдөр хүртэл хугацаанд нийт 12 судлаачийн бүрэлдэхүүнтэй хийж гүйцэтгэлээ. Чанарын судалгааны мэдээллийг 12 дугаар сарын 5-аас 10-ны өдрүүдэд ганцаарчилсан ярилцлагын аргыг ашиглан тус тус цуглуулсан.

Судлаач (мэдээлэл цуглуулагч) нарыг өөрийн байгууллагын судлаачдаас бүрдүүлж холбогдох сургалтыг зохион байгуулсан. Сургалтын явцад судлаач нарт судалгааны зорилгыг танилцуулж, судалгааны асуулгыг хэрхэн бөглөх, асуултуудыг хэрхэн ойлгох болон Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны онцлог анхаарах



асуудлын талаарх зааварчилгааг өгч үнэлгээний карт болон гарын авлагаар хангаж ажилласан.

### ***Үйл ажиллагаанд тавих хяналт, мэдээллийн аюулгүй байдал***

Судалгааны үйл ажиллагаанд “Зах зээлийн, олон нийтийн санаа бодол, нийгмийн судалгаа, нэр томъёоны тайлбар толь, үйлчилгээнд тавигдах шаардлага MNS ISO 20252:2012” Монгол Улсын стандартыг баримтлан ажиллаа.

### ***Мэдээллийн нууцлал, аюулгүй байдал, хадгалалт, хамгаалалт***

Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах хүрээнд захиалагч байгууллагаас ирүүлэх зааварчилгааг бүрэн дагаж ажилласан. Мөн мэдээллийн аюулгүй байдал, нууцлалыг хангах зорилгоор асуулгын хуудас, мэдээллийн бааз зэргийг бүрэн нууцалж ажилласан ба эдгээртэй ажиллах ажилтнуудтай нууц хадгалах тусгайлсан гэрээг гүйцэтгэгч компаниас хийж, хяналт тавьж ажилласан юм.

### **1.3. МЭДЭЭЛЭЛ БОЛОВСРУУЛАХ, КОДЛОХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА**

#### ***Мэдээлэл боловсруулах үйл ажиллагаа***

Мэдээлэл оруулах, шалгах, засварлах үе шатанд ашиглагдах программыг АНУ-ын Тооллогын товчооны боловсруулсан тооллого, түүвэр судалгааны CSPro багц программын хамгийн сүүлийн хувилбарын мэдээлэл оруулах хэрэгсэл (Data entry tools) ашигласан. Түүврийн бус алдааг багасгах зорилгоор бид double entry method ашигласан бөгөөд хоёр тусдаа оруулсан мэдээллийн санг харьцуулж алдааг засварласан.

Программ хангамжийн тухайд өргөн хэрэглээний “MS-Office 2013”-ийн бүх программуудыг ашигласнаас гадна статистик-эконометрикс болон математикийн мэргэжлийн “SPSS 21.0” программ хангамжуудыг ашигласан.

Захиалагч байгууллагын хүсэлтийн дагуу судалгааны үр дүнгийн мэдээллийн системийг SPSS 21.0 хэлбэрт бэлтгэхээс гадна MS-Office Excel хэлбэрт шилжүүлэн судалгааны мэдээллийн үр дүнг нэгдсэн санд шууд оруулах, ашиглах боломжтой байдлаар бэлтгэн хүлээлгэн өгсөн.

### **Сэтгэл ханамжийн индекс тодорхойлох**

Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа болон албан хаагчдын үйл ажиллагааг үнэлэхээр сонгож авсан 18 дэд үзүүлэлт тус бүрт хэрэглэгчдийн өгч буй ач холбогдлын түвшин (importance) болон уг үзүүлэлтийн хувьд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг (satisfaction) тодорхойлж, үзүүлэлтийн бүлэг тус бүрийн хувьд хэрэглэгчдийн өгч буй ач холбогдлын түвшингээр жигнэн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг тодорхойлсон. Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс (Customers' Satisfaction Index) болон үзүүлэлт тус бүрийн ач холбогдлын түвшингийн зөрүү (gap)-г мөн тодорхойллоо. Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцсон. Үүнд:

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

CSI- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс

S- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин

W- Ач холбогдлын үнэлгээ

### **Үндсэн ойлголтын тайлбар**

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

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

**Чухалчлах байдлын үнэлгээ /W/:** Энэ үзүүлэлтээс хэрэглэгчийн тухайн үзүүлэлтэд хэр ач холбогдол өгч байгааг харах боломжтой бөгөөд нөгөө талаар тухайн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн индекс тооцоход ямар нөлөөтэйг тоон утгаар харуулсан үзүүлэлт юм.





## БҮЛЭГ 2. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН



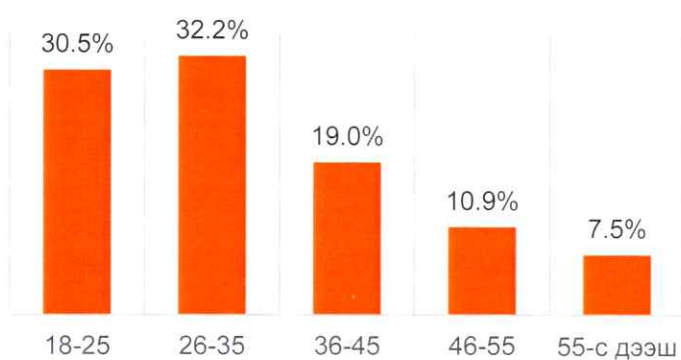
## БҮЛЭГ 2. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгаанд Улаанбаатар хот, Ховд, Өвөрхангай, Хэнтий аймагас сонгогдсон нийт 519 хүн хамрагдлаа.

### 2.1. СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГЧИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Юуны түрүүнд судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ерөнхий шинж байдал болох насны бүлэг, боловсролын түвшин, хөдөлмөр эрхлэлтийг авч үзье.

**Зураг 4.** Судалгаанд хамрагдсан иргэд, насны бүлгээр



Түүврийн дагуу иргэдийн 66.5 хувь нь Улаанбаатар хотоос хамрагдсан бол орон нутгаас 33.5 хувь нь хамрагдлаа.

Бүх насны төлөөллийг судалгаанд хамруулсан юм.

Цагдаагийн байгууллагын талаарх иргэдийн үнэлгээний судалгаанд иргэдийг цагдаагийн байгууллагаар ямар нэгэн үйлчилгээ авах эсвэл цагдаагийн байгууллагатай холбоотой асуудлаар харилцаж буй хувь хүнтэй холбогдож судалгаанд хамруулахын хамт өмнө нь цагдаагийн байгууллагатай харилцаж ямар нэгэн асуудлыг шийдвэрлэж байсан болон энгийн иргэдийн төлөөллийг жигд хамруулан оролцуулахыг зорьсон болно.

**Хүснэгт 4.** Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн мэдээлэл, хүйсээр

Байршил	Суурьшил		Хүйс		Эмэгтэйчүүдийн эзлэх хувь
	Гэр хороолол	Орон сууц	Эрэгтэй	Эмэгтэй	
Улаанбаатар хот	49.0%	51.0%	173	172	49.9%
Ховд аймаг	58.6%	41.4%	27	31	53.4%
Өвөрхангай аймаг	69.0%	31.0%	29	29	50.0%
Хэнтий аймаг	72.4%	27.6%	28	30	51.7%
<b>Дүн</b>	<b>45.1%</b>	<b>54.9%</b>	<b>257</b>	<b>262</b>	<b>50.5%</b>

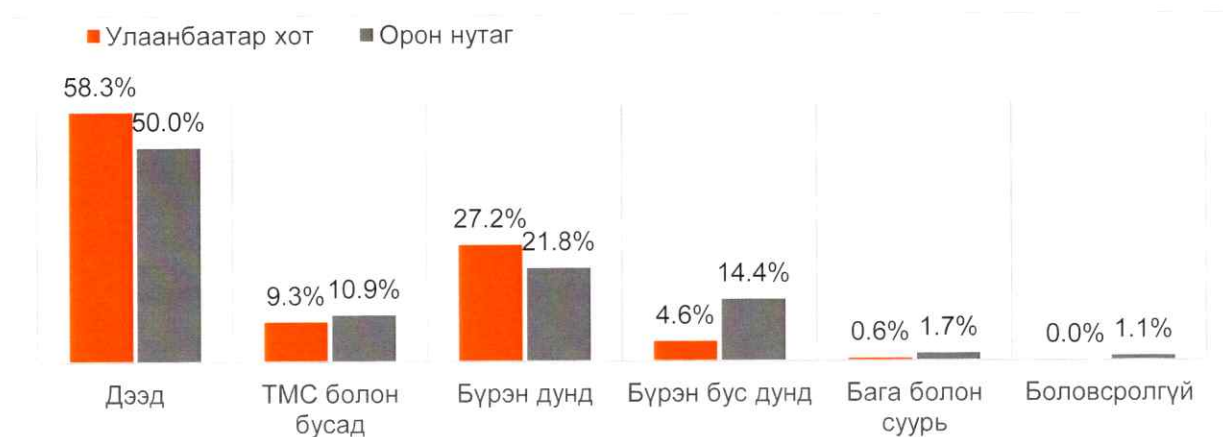
Судалгаанд хамрагдсан иргэдэд дараах шаардлагыг тавьсан. Үүнд:

- 18 болон түүнээс дээш насны байх;



- Тухайн засаг захиргааны нэгжид 6 сараас дээш хугацаанд оршин суусан байх;
- Гэр бүлийн гишүүдээс зөвхөн нэг гишүүнийг хамруулах зэрэг болно.

**Зураг 5.** Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн боловсролын түвшин



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 55.5 хувь нь дээд боловсролтой бол 25.4 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой иргэд байсан. Байршлын хувьд авч үзвэл Улаанбаатар хотоос хамрагдсан иргэдийн 58.3 хувь нь дээд боловсролтой иргэд байсан бол орон нутгийн иргэдийн хувьд 50.0 хувь нь дээд боловсролтой байв. Мөн иргэдийн 1.4 хувь нь бага болон боловсролгүй иргэд байлаа.

Харин хөдөлмөр эрхлэлтийн хувьд авч үзэхэд дараах байдалтай байна.

**Зураг 6.** Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хөдөлмөр эрхлэлт



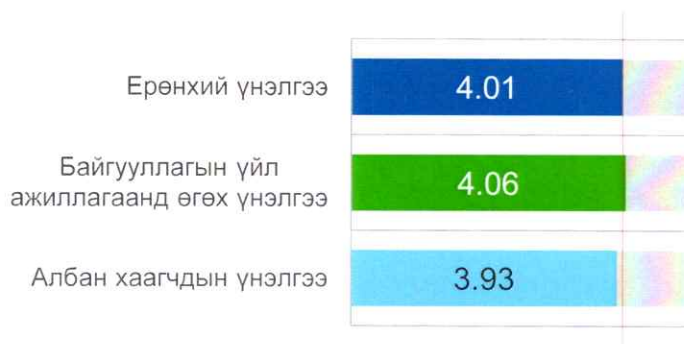
Хөдөлмөр эрхлэлтийн хувьд 29.7 хувь нь хувийн байгууллагад ажиллагчид байсан бол 17.9 хувь нь төрийн албан хаагч, 11.0 хувь нь оюутан, 8.3 хувь нь ажилгүй иргэд байсан.

## 2.2. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ӨГӨХ ИРГЭДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэхүү судалгааны гол зорилго болох Цагдаагийн хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу явуулж буй үйл ажиллагааны талаар иргэд буюу хэрэглэгчдийн сэтгэл

ханамжийн түвшинг тодорхойлохдоо “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс (CSI)” тооцох аргачлалыг ашигласан юм. Энэ арга нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээр 11 дэд үзүүлэлт, албан хаагчийн чиглэлээр 7 дэд үзүүлэлт нийт 18 дэд үзүүлэлт тус бүр дээр хэрэглэгчдээр үнэлгээ хийлгэж, ач холбогдолтой үзүүлэлтийн жингээр тооцсоноороо онцлогтой юм. Энэ аргачлалын хувьд олон улсын стандарт аргачлал учир бид дараах үр дүнг гол болгон цаашид ашигласан болно. Энэхүү аргачлалын дагуу гаргасан үр дүнгээр цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны сэтгэл ханамжийн индекс 4.01 буюу иргэд цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж сайн байгааг илэрхийлж байна. Энэ үнэлгээ нь цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгч цагдаагийн байгууллагын ажил үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байгаа гэсэн утгыг илэрхийлдэг.

### Зураг 7. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн үнэлгээ



Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг сонгож авсан 2 бүлгээр задлан харвал цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд цагдаагийн байгууллагын албан хаагчдаас илүү өндөр үнэлгээг өгчээ.

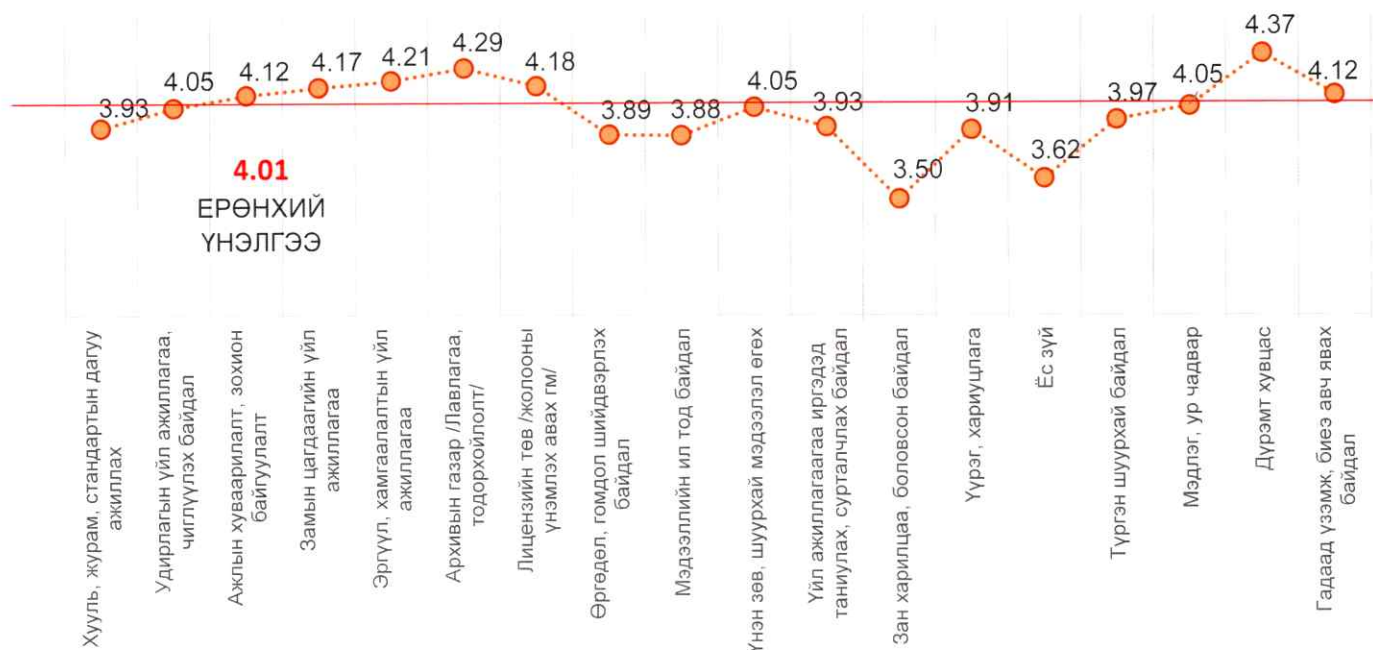
Иргэд байгууллагын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж сайн байгаа бол албан хаагчдын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж сайн хэдий ч анхаарах асуудал байгаа гэж үзсэн байна.

Цагдаагийн байгууллагын хувьд иргэдээр үндсэн хоёр үзүүлэлтэд хуваан дэд үзүүлэлт бүрийг үнэлүүлсэн. Эхний үзүүлэлт болон байгууллагын үйл ажиллагааны хэсэг нь нийт 11 дэд үзүүлэлттэй бөгөөд үзүүлэлт бүрийг ач холбогдол, сэтгэл ханамжийг тус бүрд нь үнэлүүлж бүтээгдэхүүний сэтгэл ханамжийн индексийг тооцсон. Энэ аргаар байгууллагын сэтгэл ханамжийн индекс CSI-4.06 байна.

Харин албан хаагчдын үйл ажиллагааны үзүүлэлтийг бүрдүүлж байгаа дараагийн үзүүлэлт 7 дэд үзүүлэлттэй бөгөөд сэтгэл ханамжийн индексийг тооцоход CSI-3.93 байна. Байгууллагын үйл ажиллагааны сэтгэл ханамжийн индекс албан хаагчдын үйл ажиллагааны сэтгэл ханамжийн индексээс 0.13 нэгжээр доогуур байгаа нь албан хаагчдын үйл ажиллагаанд тухайлбал зан харилцаа, үүрэг

хариуцлага, ёс зүй, түргэн шуурхай байдал, мэдлэг ур чадвар гэх мэт зүйлсэд анхаарал хандуулах илүү сайжруулах, шаардлагатайг харуулж байна.

**Зураг 8.** Дэд үзүүлэлтүүдэд өгсөн иргэдийн ерөнхий үнэлгээ

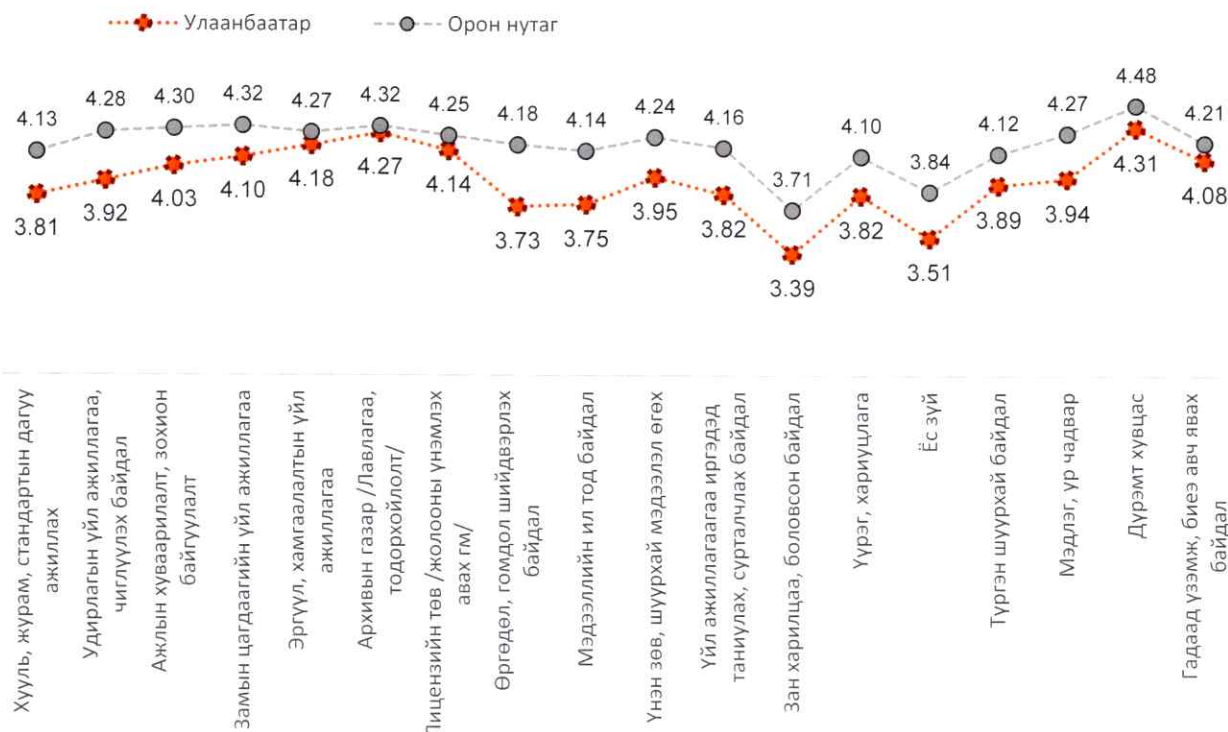


Иргэд албан хаагчдын дүрэмт хувцас болон архивын газрын үйл ажиллагаа, эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаанд бусад үзүүлэлтээс өндөр үнэлгээ өгсөн байна. Харин албан хаагчдын зан харилцаа, боловсон байдал, ёс зүй, гэсэн үзүүлэлтэд бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулвал бага үнэлгээг өгчээ. Нийт 18 дэд үзүүлэлтээс 10 үзүүлэлт дундаж үзүүлэлтээс дээгүүр буюу боломжийн түвшинд үнэлэгдсэн бол, 8 үзүүлэлт анхаарах шаардлагатай буюу дунджаас багаар үнэлэгдсэн байна. Үүнд:

- Хууль журам, стандартын дагуу ажиллах;
- Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал;
- Мэдээллийн ил тод байдал;
- Үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулан сурталчилах байдал;
- Албан хаагчдын зан харилцаа, боловсон байдал;
- Албан хаагчдын ёс зүй;
- Албан хаагчдын үүрэг хариуцлага;
- Түргэн шуурхай байдал.



**Зураг 9.** Дэд үзүүлэлтүүдэд өгсөн иргэдийн үнэлгээ, байршлаар



Улаанбаатар хот болон орон нутгийн иргэдийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийг харьцуулан харвал орон нутгийн иргэд Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд илүү сэтгэл ханамжтай байдаг байна. Дэд үзүүлэлтийн хувьд авч үзвэл бүх үзүүлэлтээр орон нутгийн иргэд илүү сэтгэл ханамжтай байгаа дүр төрх харагдаж байна. Харин эргүүл, хамгаалалтын үйл ажиллагаа, архивын лавлагаа, тодорхойлолт авах үйл ажиллагаа, лицензийн төв буюу жолооны үнэмлэх авах үйл явц, албан хаагчдын дүрэмт хувцас, гадаад өнгө үзэмж, биеэ авч явах байдалд харьцангуй ойрхон буюу ойролцоо сэтгэл ханамжтай байгааг харж болно. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал хамгийн ялгаатай үнэлгээг өгсөн ба Улаанбаатар хотын иргэд орон нутгийн иргэдээс доогуур үнэлгээ өгсөн байдалтай байлаа.

*“Цагдаа нарын боловсрол, хувийн зан чанар, ёс суртахуунд анхаарч хүнлэг цагдаа бүрдүүлэхэд анхаарснаар иргэд ч цагдаа нарын ажлыг хүндэлдэг, дэмждэг болно.*

*Аливаа асуудлыг цаг тухайд нь шийдвэрлэдэг байх, дахин дахин ирүүлж хүндрэл учруулдаг байдлаас татгалзан шуурхай шийдвэрлэх талд анхаарах, хулгайн гэмт хэрэгтэй сайн тэмцэх, хулгайн хэрэгт ихэнхидээ хохироод үлддэг байдал ажиглагддаг. Камерын хяналтыг сайн хийх хүрээнд олон газарт камер суурилуулах шаардлагатай байна.”*

**Улаанбаатар хотоос судалгаанд хамрагдсан иргэн**

Иргэдийн хувьд дэд үзүүлэлтүүдэд хэр ач холбогдол өгч байгааг үнэлэх, мөн тухайн үзүүлэлтэд өгч буй үнэлгээг тодруулах дээрх 2 хүчин зүйлийн ялгаа буюу зөрүү тодорхойлох нь сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийн шинжилгээний нэг чухал үзүүлэлт юм. Өөрөөр хэлбэл, тухайн үзүүлэлтэд иргэдийн хүлээлт хэр байна түүнд хүрч ажиллаж байгаа эсэхийг тодруулах зорилготой шинжилгээг хийлээ.

#### Хүснэгт 5. Дэд үзүүлэлтэд өгсөн ач холбогдол, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

дд	Дэд үзүүлэлт	Ач холбогдол	Сэтгэл ханамж
1	Дүрэмт хувцас	4.71	4.37
2	Гадаад үзэмж, биеэ авч явах байдал	4.57	4.12
3	Замын цагдаагийн үйл ажиллагаа	4.55	4.17
4	Архивын газар /Лавлагаа, тодорхойлолт/	4.51	4.29
5	Эргүүл, хамгаалалтын үйл ажиллагаа	4.49	4.21
6	Мэдлэг, ур чадвар	4.49	4.05
7	Лицензийн төв /жолооны үнэмлэх авах гм/	4.44	4.18
8	Ажлын хуваарилалт, зохион байгуулалт	4.38	4.12
9	Удирлагын үйл ажиллагаа, чиглүүлэх байдал	4.36	4.05
10	Түргэн шуурхай байдал	4.35	3.97
11	Үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах, сурталчлах байдал	4.33	3.93
12	Үнэн зөв, шуурхай мэдээлэл өгөх	4.32	4.05
13	Үүрэг, хариуцлага	4.30	3.91
14	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх байдал	4.29	3.89
15	Хууль, журам, стандартын дагуу ажиллах	4.25	3.93
16	Мэдээллийн ил тод байдал	4.17	3.88
17	Ёс зүй	4.13	3.62
18	Зан харилцаа, боловсон байдал	4.01	3.50

Дэд үзүүлэлтүүдийн хувьд иргэдийн хүлээлт хамгийн өндөр байдаг үзүүлэлтээр дүрэмт хувцас, гадаад үзэмж биеэ авч явах байдал, замын цагдаагийн үйл ажиллагаа орсон байна. Энэ нь иргэд цагдаагийн байгууллагыг цагдаагийн албан хаагчдыг цог золбоотой, дүрэмт хувцас сүр хүчтэй байх ёстой гэж үзэж байсантай холбоотой байлаа. Ийм ч шалтгааны улмаас дээрх үзүүлэлтүүдэд өндөр ач холбогдол өгсөн байх талтай. Харин мэдээллийн ил тод байдал, албан хаагчдын ёс зүй, зан харилцаа боловсон байдалд төдийлөн хүлээлт өндөр байдаггүй байдал харагдаж байна.

Хүлээлт болон үнэлгээний зөрүү буюу GAP шинжилгээний дүнг авч үзье.



**Зураг 10.** Дэд үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж, ач холбогдлын түвшний зөрүү GAP шинжилгээ



Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа, албан хаагчдын талаарх тодруулсан 18 дэд үзүүлэлт бүгд иргэдийн хүлээлтэнд хүрч чаддаггүй байна. Эдгээрээс цагдаагийн албан хаагчдын ёс зүй, зан харилцаа, боловсон байдал зэрэг үзүүлэлтүүд бусдаас өндөр байгаад анхаарч ажиллах шаардлагатай. Эдгээр үзүүлэлтүүдэд иргэд илүү хүлээлт өндөртэй цагдаагийн албан хаагчдаас дээрх үзүүлэлтүүдэд нийцсэн сайн үйл ажиллагаатай байхыг хүсдэг гэж ойлгож болно.

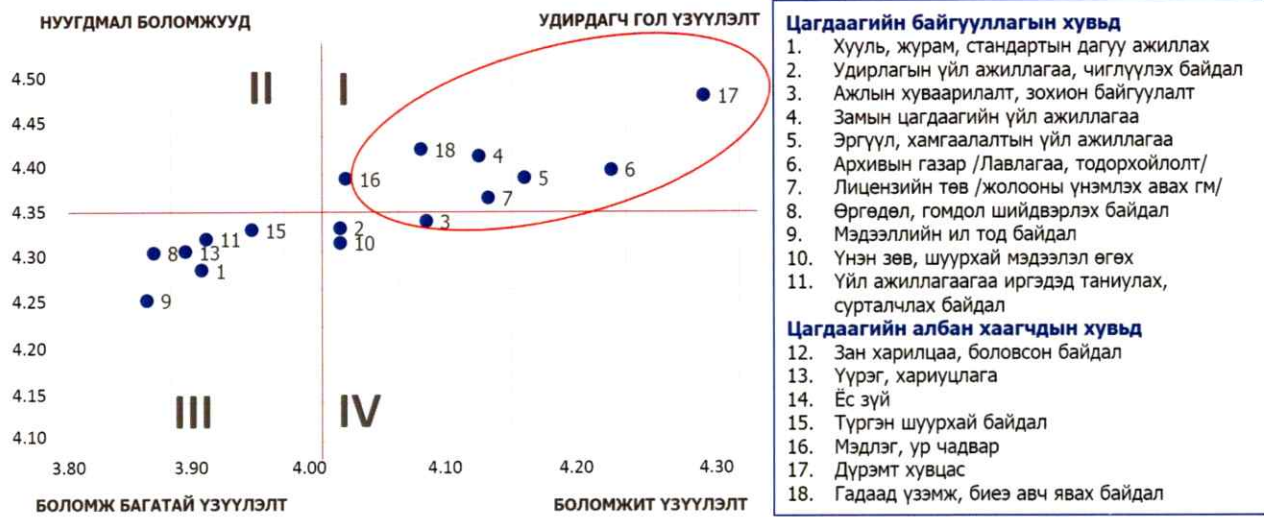
*Аймгийн засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээнд багтах асуудлаар бодлогын удирдлага, хяналт, арга зүйгээр хангах ажлыг уялдуулан зохицуулдаг тул цагдаагийн хэлтэстэй хамтран холбогдох мэдээлэл гаргуулах, дүгнэлт хийх, үүрэг чиглэл өгүүлэх, дэмжлэг үзүүлэх ажлыг уялдуулдаг. Хамтын ажиллагаа маш сайн гэж үзэж болно. Аймгийнхаа цагдаагийн газрын тайланг Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурлын тэргүүлэгчдээр хэлэлцдэг ба жил бүр тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэдэг.*

**Орон нутгийн чанарын судалгаанд оролцогч байгууллагын төлөөлөл**



Иргэдийн сэтгэл ханамжинд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийг тодруулах, сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээг гүйцэтгэлээ.

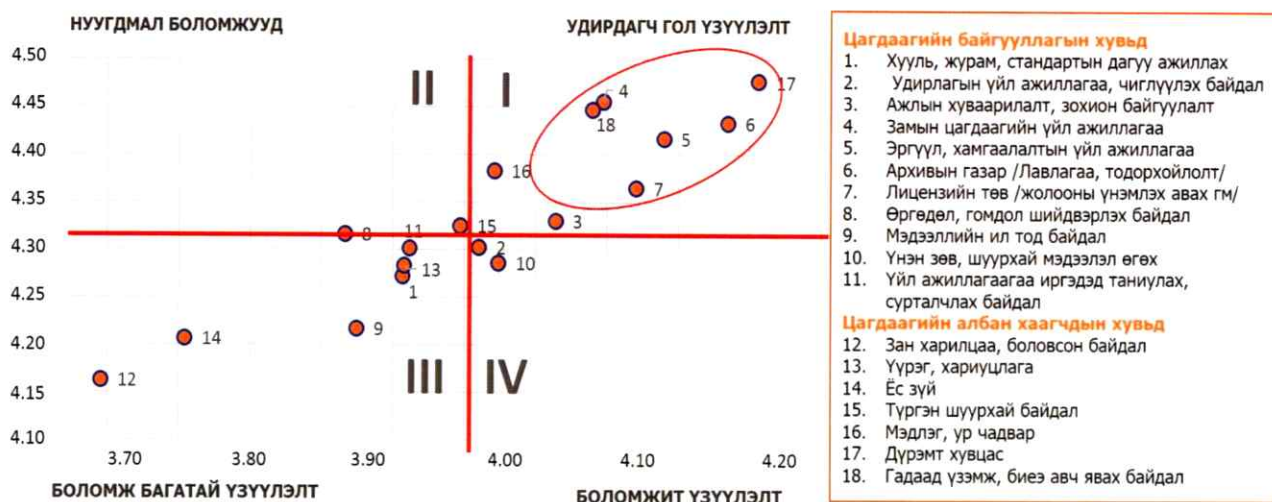
**Зураг 11.** Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ



Иргэдийн сэтгэл ханамжийг удирдаж байгаа хүчин зүйлс нь дүрэмт хувцас, гадаад үзэмж, биеэ авч явах байдал, мэдлэг, ур чадвар болон архивын газрын үйл ажиллагаа, эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаа, замын цагдаагийн үйл ажиллагаа, лицензийн төв, ажлын хуваарилалт, зохион байгуулалт, удирдлагын үйл ажиллагаа зэрэг үзүүлэлтүүд байгаа бөгөөд эдгээр үзүүлэлтүүдийг энэ хэвээр нь хадгалах нь зүйтэй. Харин бусад үзүүлэлтүүдийн хувьд дунджаас доогуур буюу сайжруулах шаардлагатай үзүүлэлтүүд юм.

Цагдаагийн албан хаагчдын хувьд хамгийн түрүүнд зан харилцаа, боловсон байдал болон ёс зүйдээ анхаарах шаардлагатай байгаа бол цагдаагийн байгууллагын хувьд өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал болон мэдээллийн ил тод байдалдаа нэн тэргүүнд анхаарах шаардлагатай. Мөн түргэн шуурхай байдал болон үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах сурталчилах нь сэтгэл ханамжийг богино хугацаанд сайжруулах боломжтой үзүүлэлтүүд юм.

**Зураг 12.** Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ, *Улаанбаатар хот*

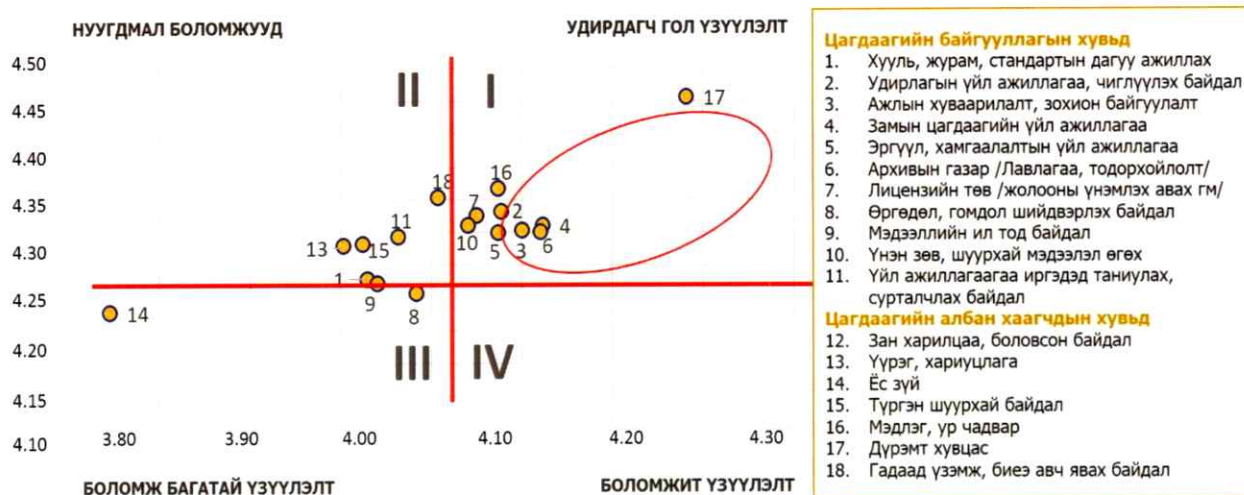


Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжийг удирдаж байгаа хүчин зүйлс нь дүрэмт хувцас, гадаад үзэмж, бие авч явах байдал болон архивын газрын үйл ажиллагаа, эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаа, замын цагдаагийн үйл ажиллагаа зэрэг үзүүлэлтүүд байгаа ба эдгээр үзүүлэлтүүдийг энэ хэвээр нь хадгалах нь зүйтэй. Харин бусад үзүүлэлтүүдийн хувьд Улаанбаатар хотын дунджаас доогуур буюу сайжруулах шаардлагатай үзүүлэлтүүд юм. Цагдаагийн албан хаагчдын хувьд хамгийн түрүүнд зан харилцаа, боловсон байдал болон ёс зүйдээ анхаарах шаардлагатай байгаа бол цагдаагийн байгууллагын хувьд өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал болон мэдээллийн ил тод байдалдаа нэн тэргүүнд анхаарах шаардлагатай. Мөн түргэн шуурхай байдал болон үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах сурталчилах нь сэтгэл ханамжийг богино хугацаанд сайжруулах боломжтой үзүүлэлтүүд юм.

Орон нутгийн иргэдийн сэтгэл ханамжийг удирдаж байгаа хүчин зүйлс нь дүрэмт хувцас, мэдлэг ур чадвар, гадаад үзэмж, биеэ авч явах байдал болон замын цагдаагийн үйл ажиллагаа, архивын газрын үйл ажиллагаа, удирдлагын үйл ажиллагаа чиглүүлэх байдал, ажлын хуваарилалт, зохион байгуулалт, эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаа, үнэн зөв, шуурхай мэдээлэл өгөх байдал зэрэг үзүүлэлтүүд байгаа ба эдгээр үзүүлэлтүүдийг энэ хэвээр нь хадгалах нь зүйтэй.



Зураг 13. Сэтгэл ханамжийг удирдагч хүчин зүйлсийн шинжилгээ, Орон нутаг



Түүнчлэн орон нутгийн цагдаагийн албан хаагчдын хувьд хамгийн түрүүнд зан харилцаа, боловсон байдал болон ёс зүйдээ анхаарах шаардлагатай байгаа бол цагдаагийн байгууллагын хувьд өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал болон мэдээллийн ил тод байдалдаа нэн тэргүүнд анхаарах шаардлагатай. Мөн үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах сурталчилах, түргэн шуурхай байдал болон үүрэг хариуцлагаа сайжруулах нь сэтгэл ханамжийг богино хугацаанд сайжруулах боломжтой хүчин зүйлс юм.

*Манай байгууллага төрийн байгууллагын хамгийн жижиг нэгж, шууд ард иргэдтэй харилцаатай байдаг болохоор иргэдийнхээ аюулгүй амьдрах нөхцөлийг бүрдүүлэхийн тулд цагдаагийн байгууллагын гэмт хэргийн гаралтыг бууруулах чиглэлээр хамтран нягт уялдаатай ажилладаг.*

*Хорооны цагдаа бол өдөр тутмын ажил төрлийн холбоотой ажилладаг. Иргэдийн амар тайван, аюулгүй байдлыг хамгаалах чиг үүргийг хамтран гүйцэтгэдэг. Хамтарсан баг, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх зөвлөл зэрэг иргэдийн эрх ашгийн төлөө хамтран ажиллах, "хөршийн холбоо"-ны үйл ажиллагааг дэмжих гэх мэт зайлшгүй хамтран хэрэгжүүлэх ажлууд бий.*

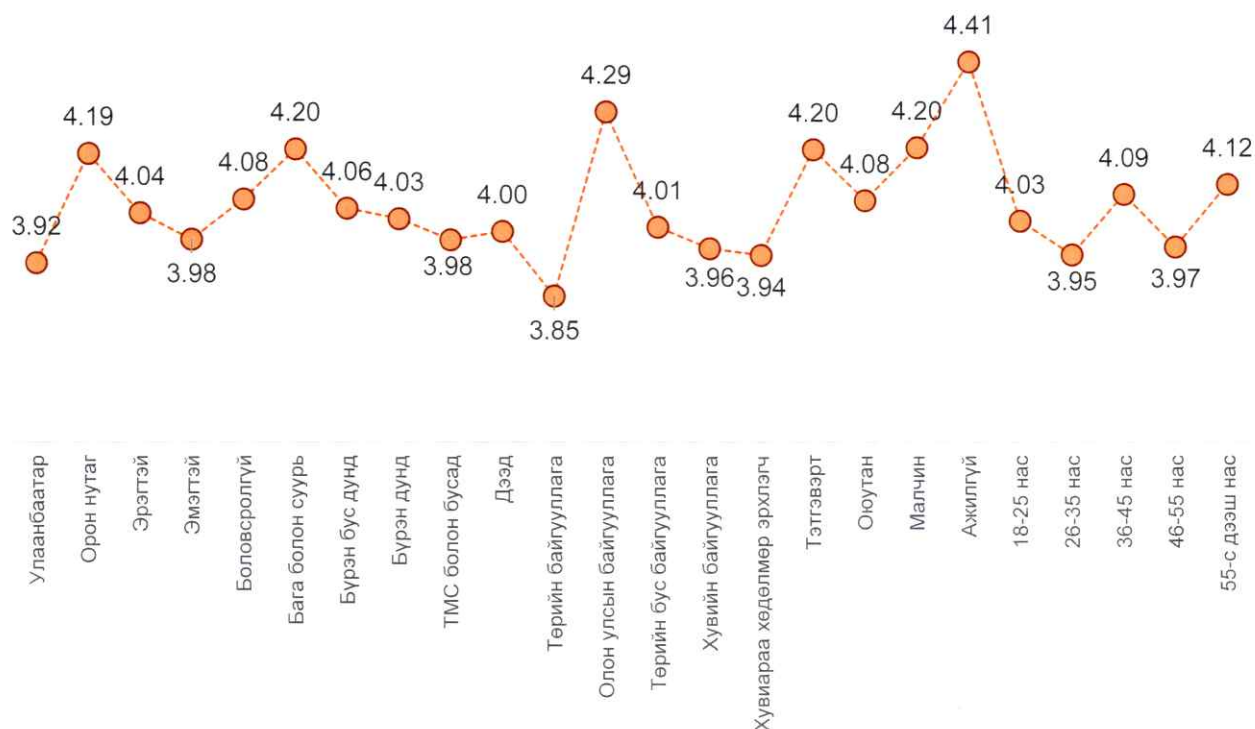
**Улаанбаатар хотоос чанарын судалгаанд оролцогч байгууллагын төлөөлөл**

Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн үнэлгээг нас хүйс, боловсролын түвшин, хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар авч үзлээ. Үнэлгээний дүнгээс харахад орон нутгийн иргэд, эрэгтэйчүүд, бага болон суурь боловсролтой иргэд, олон улсын байгууллага болон ажилгүй иргэд, 55-аас дээш настай иргэд, бага



болон суурь боловсролтой иргэд цагдаагийн байгууллагад илүү өндөр үнэлгээг өгсөн байна.

**Зураг 14.** Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, иргэдийн ерөнхий шинжээр



Хамгийн бага үнэлгээг төрийн байгууллагад ажилладаг иргэд (3.85) өгсөн байгаа бол хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, хувийн байгууллагад ажиллагсад, эмэгтэйчүүд, 26-35 хүртэл насны иргэд бусадтай харьцуулахад бага үнэлгээ өгсөн дүнтэй байна.

Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж ажил үйлчилгээ авч байсан иргэд болон ямар нэгэн асуудлаар цагдаагийн байгууллагад хандаж байгаагүй иргэдийн хувьд ялган авч үзлээ.

**Зураг 15.** Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үйлчлүүлж байсан байдлаар



Өмнө нь ямар нэгэн асуудлаар цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан иргэдийн хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс 3.87 гарсан бол цагдаагийн

байгууллагад хандаж байгаагүй иргэдийн индекс 4.11 гарсан байна. Эндээс харахад цагдаагийн байгууллагад хандаж байгаагүй иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байгаа нь байгууллагын үйл ажиллагааны онцлогтой холбоотой байх нь дамжиггүй. Цагдаагийн байгууллагад иргэд ямар нэгэн зөвшөөрөл авах эсвэл ямар нэгэн хэргийн хохирогч, сэжигтэн холбогдогчоор ихэвчлэн хандаж байдагтай холбоотойгоор тодорхой хэмжээний эсрэг хандлагатай байхыг үгүйсгэхгүй.

**Зураг 16.** Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үйлчлүүлж байсан байдлаар, дэд үзүүлэлтээр



Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан байдлаар, дэд үзүүлэлтээр авч үзэхэд дээрх байдалтай байна. Албан хаагчийн дүрэмт хувцас болон эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаа, ажлын хуваарилалт, зохион байгуулалтын асуудалд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ ойролцоо гарсан бол бусад үзүүлэлтээр цагдаагийн байгууллагад хандаж байгаа иргэдийн хувьд үнэлгээ өндөр байна.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлт болон мэдээллийн ил тод байдлын хувьд ялгаатай байдал бусдаас өндөр байгаа нь харагдаж байна.

### 2.3. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАХ ХАНДЛАГА

Энэ хэсэгт иргэдийн цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаар, түүнд гарсан өөрчлөлтийн талаар санал бодол, цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан эсэх зэрэг үзүүлэлтийг оруулж өгсөн болно. Мөн ямар нэгэн асуудлаар цагдаад хандаж байсан иргэдийн хувьд асуудлыг шийдвэрлүүлж байсан эсэх, санал гомдол байгаа талаар тодруулсан юм.

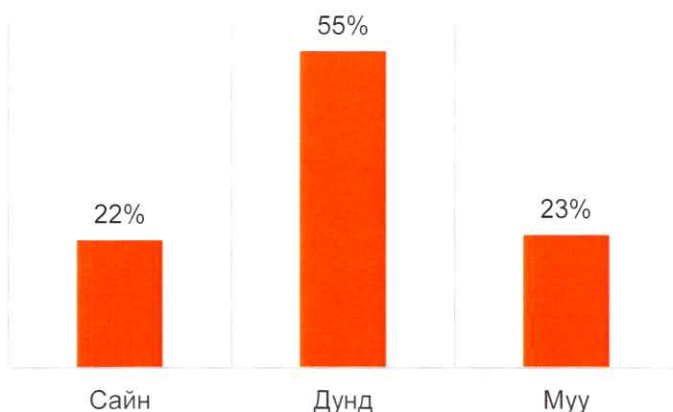
Иргэдээс Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа сүүлийн жилүүдэд хэрхэн өөрчлөгдсөн талаар тодрууллаа.

**Зураг 17.** Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээний чанарын өөрчлөлт



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 42 хувь нь (220 иргэн) цагдаагийн байгууллагын ажил үйлчилгээг сүүлийн 3 жилийн хугацаанд сайжирсан гэж үзэж байна. Харин 30 хувь нь (156 иргэн) тодорхой хэлж мэдэхгүй байна гэж хариулжээ. Үлдсэн 20 (105 иргэн) хувь нь мэдэгдэхүйц өөрчлөлт гараагүй гэж дүгнэсэн бол муудсан гэж үзэж байгаа иргэдийн хувь бага буюу 7 хувь (38 иргэн) – ийг эзэлж байна.

**Зураг 18.** Иргэд Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээнд дэмжлэг үзүүлэх байдал



Нөгөө талаар иргэд өөрсдөө цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрхэн дэмжлэг туслалцаа үзүүлж байгаа талаар тодруулсан. Иргэд өөрсдийгөө үнэлж буй үнэлгээ буюу иргэд цагдаагийн байгууллагын ажил,



үйлчилгээнд хэр дэмжлэг үзүүлдэг вэ гэсэн асуултад иргэдийн 55 хувь нь (289 иргэн) дунд, 23 хувь нь (117 иргэн) муу хэмээн хариулжээ. Харин сайн гэж үнэлсэн иргэд 22 хувь (113 иргэн)–ийг эзэлж байна. Энэ нь иргэд өөрсдөө цагдаагийн байгууллагад хангалттай дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх байдал бага байгааг харуулж байна.

Хуулиар хүлээсэн үндсэн гурван үүргийг хэрхэн биелүүлж байгаа талаар иргэд дараах бодолтой байна.

**Зураг 19.** Цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн 3 үүргийн гүйцэтгэх байдлын талаарх үнэлгээ



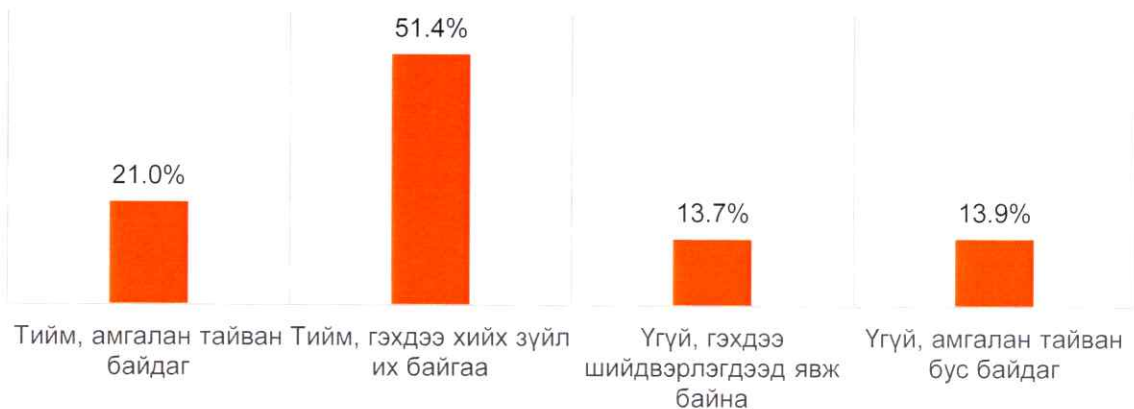
Цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээлгэсэн гурван үүргийг гүйцэтгэх байдалд иргэд Дунд гэсэн үнэлгээ буюу **4.0** гэсэн үнэлгээг өгчээ. Дээрх үнэлгээнд эрэгтэй, 46-аас дээш насныхан, боловсролгүй болон бага, суурь боловсролтой иргэд, цагдаагийн байгууллагад хандаж байгаагүй иргэд илүү өндөр үнэлгээ өгчээ.

*“Ур чадвараа хуулийн хүрээнд сайн гаргадаггүй болов уу? Хэрэг асуудлыг тал бүрээс нь шалгах, нотлохын оронд хэрэгтэнээр өөрөөр нь нотлуулах эсвэл хохирогчийг буруутгах зэрэг байдалд хэт ач холбогдол өгдөг тал ажиглагддаг”*

**Орон нутгийн байгууллагын төлөөлөл**

Цагдаагийн байгууллагын үндсэн үүргийн хамгийн чухал хүчин зүйл болох амгалан тайван амьдрах нөхцөл бүрдсэн байдалд иргэд дараах байдлаар хандаж байна.

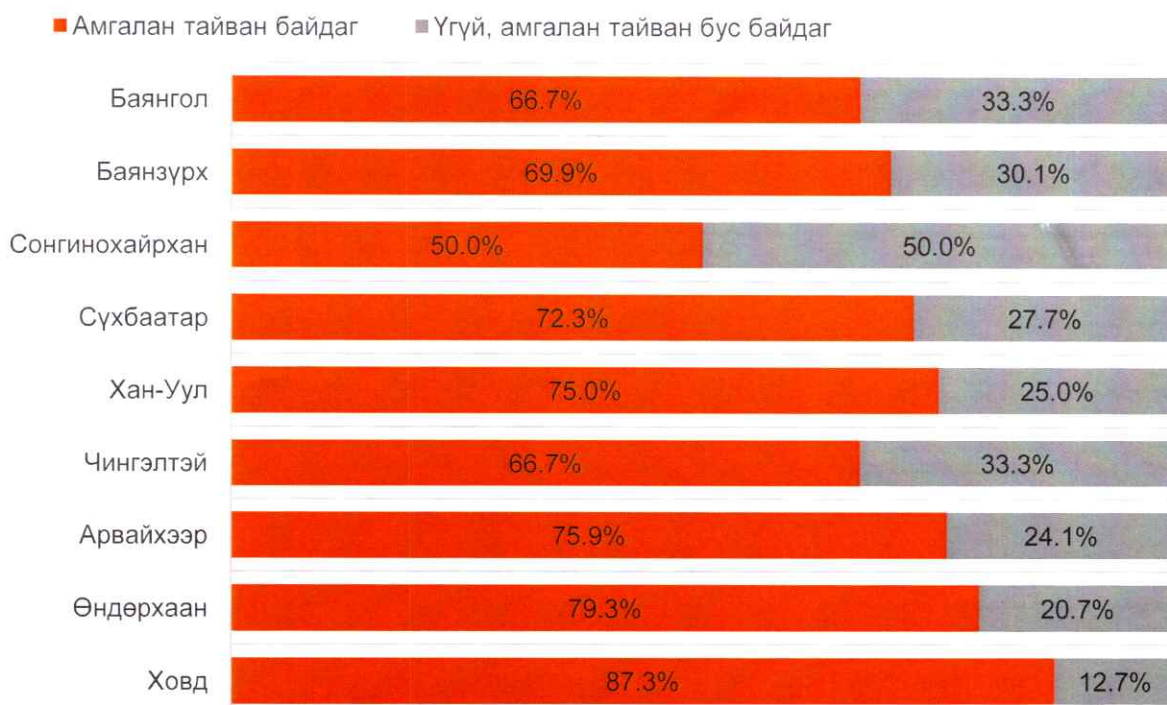
**Зураг 20.** Амьдарч буй газарт амгалан тайван амьдрах нөхцөл бүрдсэн байдал



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 72.4 хувь нь амьдарч буй орчиндоо ямар нэгэн хэмжээгээр амгалан тайван амьдарч байгаа гэсэн байна. Харин 13.9 хувь нь амгалан тайван бус байдаг гэж үзжээ. Улаанбаатар хотод амьдарч буй иргэд болон эмэгтэйчүүд илүү тайван бус орчин нөхцөлд амьдарч байна гэж дүгнэжээ.

Ховд аймгийн иргэд амгалан тайван амьдарч чаддаг гэж 12.7 хувь нь хариулсан бол Сонгинохайрхан дүүрэгт амьдардаг судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тал хувь нь амгалан тайван амьдарч чаддаггүй гэж хариулжээ.

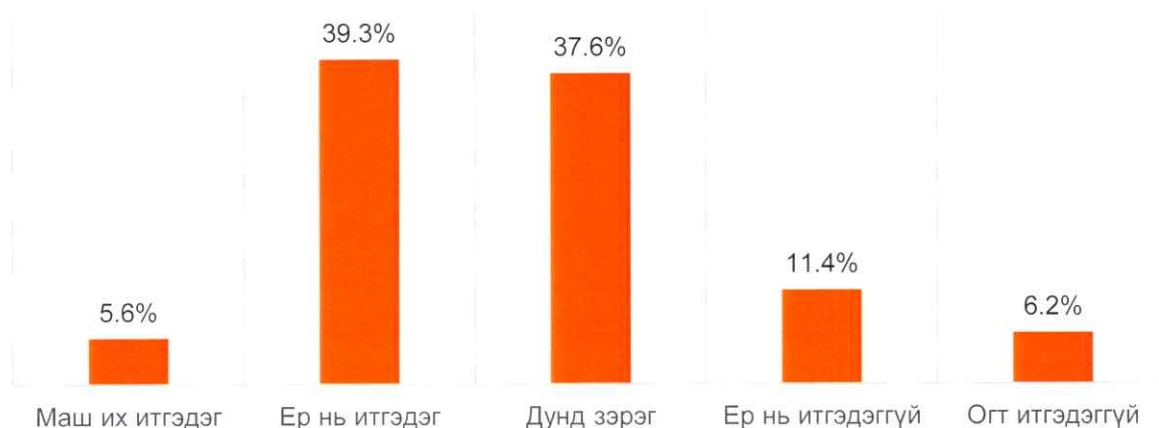
**Зураг 21.** Амьдарч буй газарт амгалан тайван амьдрах нөхцөл бүрдсэн байдал, судалгаанд хамрагдсан засаг захиргааны нэгжээр



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 79.8 хувь нь харъяа газрын цагдаагийн хэлтсийг мэддэг гэсэн бол 20.2 хувь нь мэддэггүй гэсэн байлаа.

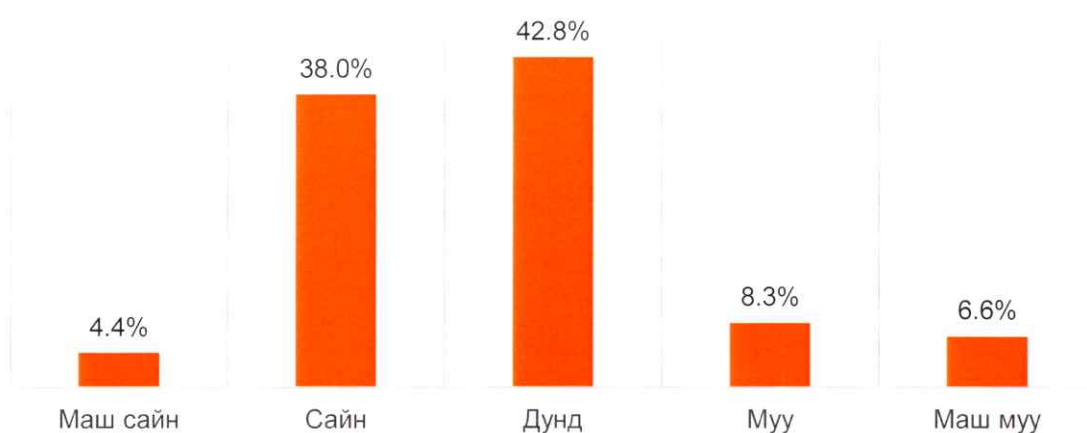
Судалгааны дүнгээр иргэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, хэрэг илрүүлэх талд Цагдаагийн байгууллагад итгэдэг гэсэн байна.

**Зураг 22.** Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллагад итгэх байдал



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 44.9 хувь нь итгэж байгаа бол 17.6 хувь нь итгэлтэй байж чаддаггүй байна. Цагдаагийн байгууллагад эрэгтэйчүүдийн 51.0 хувь нь гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх талд итгэлтэй байдаг бол эмэгтэйчүүдийн 39.0 хувь нь итгэлтэй байж чаддаг байна. Харин орон нутгийн иргэдийн 50.0 хувь нь итгэдэг бол Улаанбаатар хотын иргэдийн 43.0 хувь нь гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, хэрэг илрүүлэх талд дээр цагдаагийн байгууллагад итгэдэг гэж хариулжээ.

**Зураг 23.** Цагдаагийн албан хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр хэр үр дүнтэй ажилладаг талаар



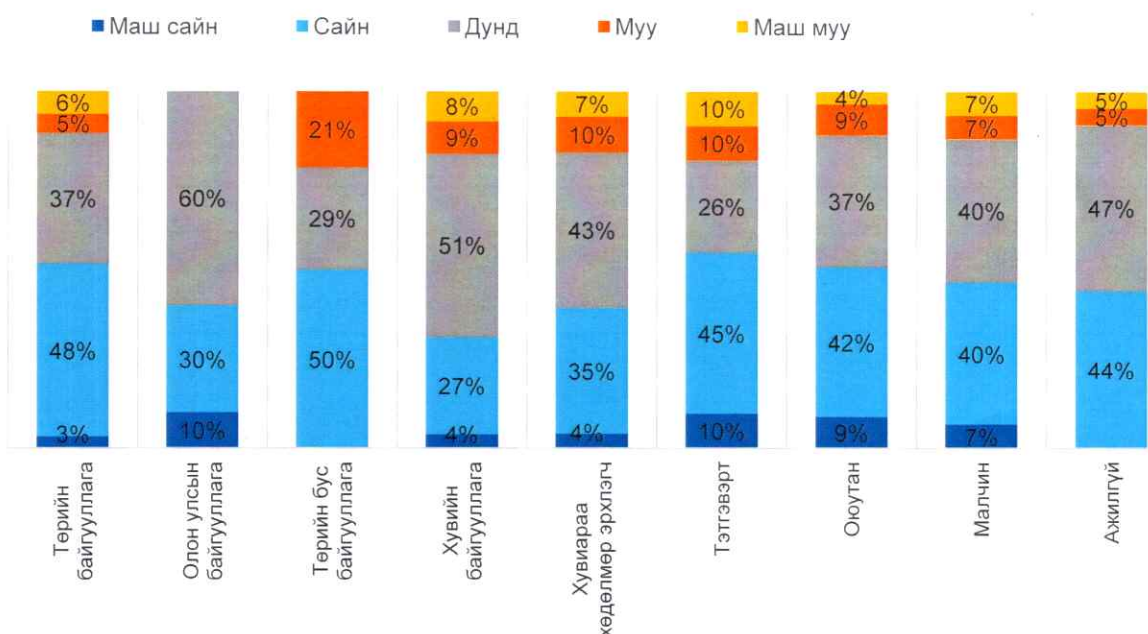


Цагдаагийн албан хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх талд үр дүнтэй сайн ажилладаг гэж судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 42.4 хувь нь үзсэн бол 42.8 хувь нь дунд зэрэг, 14.9 хувь нь муу ажилладаг гэж дүгнэсэн байна. Харин хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар авч үзвэл олон улсын байгууллага, төрийн албан хаагч, оюутан, ажилгүй иргэд гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх талд сайн ажилладаг гэж үзсэн байна.

*“Бид хамтран иргэдээ гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, иргэдийн амар тайван амьдрах нөхцөлийг бүрдүүлэх, үндсэн үүргээ хэрэгжүүлэн ажилладаг. Хороо нь төрийн бодлого шийдвэрээр, цагдаа нь дээд газрын тушаалаар гарцаагүй ажиллах үүрэгтэй гэвч аль аль нь анхан шатандаа улаан гараар өөрсдийг золиослон зүтгэж байна. Иргэдэд тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэхэд эдийн засаг, санхүүгийн өчүүхэнч эрх мэдэл алга!!! Иймээс төр хүчгүйдэж байна. Жишээ нь: Шалгаж байгаа хүнээсээ бичгийн цаас хэрэгтэй байна гэвэл яах вэ? бид судлаад, хүсэлт явуулаад үр дүн гардаггүй. Цагдаагийн ажиллах нөхцөл хүнд, ажлын байр муутай, залуучуудад удаан үр дүнтэй ажиллах урам зориг өгөхгүй байна. Нэг жилд 4-н хүн солигдож арайхын ард иргэдээ таньж ажил хийх санаачлага гарт ороод ирэхээр сольчих юмаа. Шууд тушаалаар гэнэт явчих юм. Энэ нь хүнийг идэвхигүй болгож байна. Ажлын үр дүнг үзэхгүй байна.”*

**Улаанбаатар хот, хорооны ажилтан**

**Зураг 24.** Цагдаагийн албан хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр хэр үр дүнтэй ажилладаг талаар, хөдөлмөр эрхлэлтээр





Эндээс үзэхэд иргэд цагдаагийн байгууллагын үндсэн чиг үүргийн нэг болох гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, гэмт хэрэг илрүүлэх тал дээр үр дүнтэй ажиллаж чаддаг ба цагдаагийн байгууллагад итгэж байна гэж дүгнэж болохоор байна. Хэдий иргэдийн олонх итгэж байгаа хэдий ч сэтгэл дундуур байгаа иргэдийн хувь багагүй буюу 14.9 хувь байгаад дүгнэлт хийж хэрэг илрүүлэх, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх чиглэлд иргэдэд үйл ажиллагаагаа сурталчилах талд цаашид анхаарал хандуулан ажиллах хэрэгтэй.

*“Цагдаагийн байгууллага цаг наргүй ажиллаж байна. Хөдөлгөөнт эргүүлийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай. Ажлын ачааллаас болоод багт, хэсэгт ажиллах боломж бага байдаг байх. Өөр газар цаг үеийн шаардлага гарвал байнга дайчилдаг. Сүүлийн жилүүдэд ажил нь сайжирсан гэж үзэж байна. Гол нь ажилтнуудыг удаахгүй сольчихоод байна. Үүнд анхаарах”.*

**Орон нутаг, Сумын ЗДТГ**

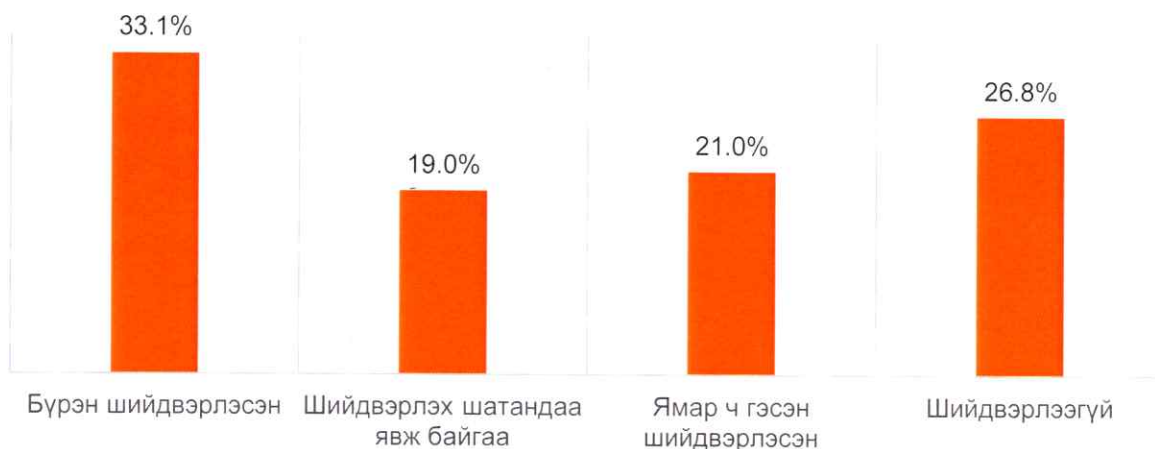
Бид судалгаанд иргэдийг хамруулахдаа цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдийн төлөөллийг хамруулахын хамт дүүрэг, хороогоор энгийн санамсаргүй түүврийн аргаар сонгогдсон өрхөөр зочлон өрхийн насанд хүрсэн аль нэг гишүүнийг судалгаанд хамруулан цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд үнэлгээ дүгнэлт хийхээр зорьсон. Энэ хүрээнд цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж байсан болон огт цагдаад хандаж байгаагүй иргэд ч хамрагдсан болно.

**Зураг 25.** Цагдаагийн байгууллагад хандаж, холбогдож байсан байдал



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 67.1 хувь нь ямар нэгэн асуудлаар Цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан байна. Эдгээр иргэдийн 33.1 хувь нь асуудлыг бүрэн шийдвэрлүүлсэн бол 26.8 хувь нь шийдвэрлүүлээгүй гэсэн байна.

**Зураг 26.** Цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон асуудлыг шийдвэрлүүлсэн байдал



Харин 19.0 хувь нь шийдвэрлүүлэх шатандаа явж байгаа бол 21.0 хувь нь ямар ч байсан шийдвэрлэж өгсөн гэхдээ сэтгэл дундуур байна гэсэн байдалтай байлаа.

**Зураг 27.** Цагдаагийн байгууллагатай холбогдож байсан шалтгаан



Судалгаанд хамрагдсан цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан иргэдийн 38.4 хувь нь ямар нэгэн хэргийн улмаас хохирч цагдаад хандсан байгаа бол 11.3 хувь нь зөвшөөрөл хүсч, 9.0 хувь нь лавлагаа, тодорхойлолт авахаар, 9.5 хувь нь гэр бүлийн гишүүн цагдаад хандсан тул хамтран оролцсон гэсэн шалтгаан дурьдаж байсан.



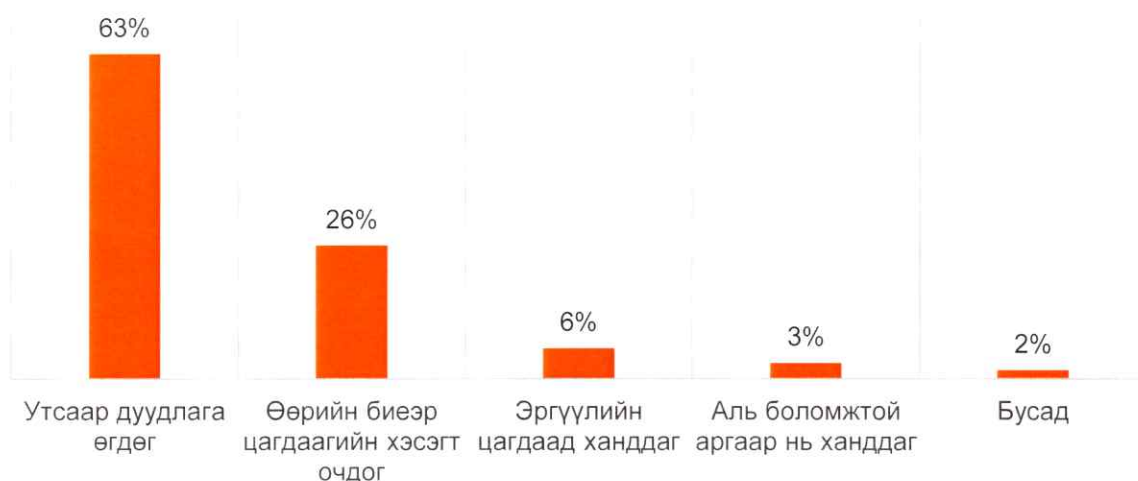
### Хүснэгт 6. Цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудал, давтамжаар

дд	Цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудал	Давтамж
1	Эд хөрөнгө болон эд зүйлсээ хулгайд алдсан	85
2	Жолооны үнэмлэх авах, захиалах	36
3	Лавлагаа авах	27
4	Зодуулсан	26
5	Автын осол	18
6	Замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн	17
7	Гэр бүлийн маргаан	10
8	Зам тээврийн осол	8
9	Зальлуулсан	8
10	Гэрч	8
11	Согтуугаар танхайрсан, жолоо барьсан	7
12	Тээврийн хэрэгслээ журамлуулсан	7
13	Мэдээлэл өгсөн	7
14	Зодоонд сэжиглэгдсэн	7
15	Хулгайн хэрэгт гэрчээр	6
16	Хүүхэд зодоон хийсэн, батлан даагчаар	6
17	Албан ажлаар	5
18	Зөвшөөрөл хүсэх	5
19	Эрүүлжүүлэхэд хоригдсон	4
20	Хулгайн хэрэгт батлан даагчаар	3

Судалгаанд хамрагдсан иргэдээс цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан 85 иргэн эд хөрөнгө болон эд зүйлсээ хулгайд алдсан шалтгаанаар цагдаад хандаж байсан бол 36 иргэн жолооны үнэмлэх авахаар, 27 иргэн лавлагаа авах зорилгоор хандаж байсан байна.

Иргэдийн дийлэнх буюу 94 хувь нь (487 иргэн) ямар нэг асуудлаар өөрийн биеэр цагдаад хандаж байсан байна. Харин үлдсэн 6 хувь нь (32 иргэн) цагдаагийн байгууллагад хандаж байгаагүй байна.

**Зураг 28.** Цагдаагийн байгууллагад утсаар дуудлага өгөх буюу ямар нэгэн асуудлаар ходбогдсон байдал



Цагдаад хандаж байсан иргэдийн 63 хувь нь (309 иргэн) утсаар дуудлага өгөх аргыг ашиглан цагдаагийн байгууллагатай холбогддог бол 26 хувь нь (126 иргэн) өөрийн биеэр цагдаагийн хэсэг дээр очдог байна. Цөөн тооны хүн буюу 6 хувь нь (29 иргэн) эргүүлийн цагдаад ханддаг бол тухайн нөхцөл байдлаас хамаараад дээрх гурван аргын аль боломжтойг нь ашигладаг иргэд 3 хувь (15 иргэн)-ийг эзэлж байна. Харин бусад ангилалд нийгмийн сүлжээнд гомдлоо бичдэг, танил цагдаагаа хайдаг зэрэг хариултууд нэгтгэгджээ.

Өөрийн асуудлыг шийдвэрлүүлж чадаагүй буюу ямар нэгэн гомдолтой, бүрэн шийдвэрлүүлээгүй иргэдийн хувьд дараах шалтгааныг дурьдаж байсан.

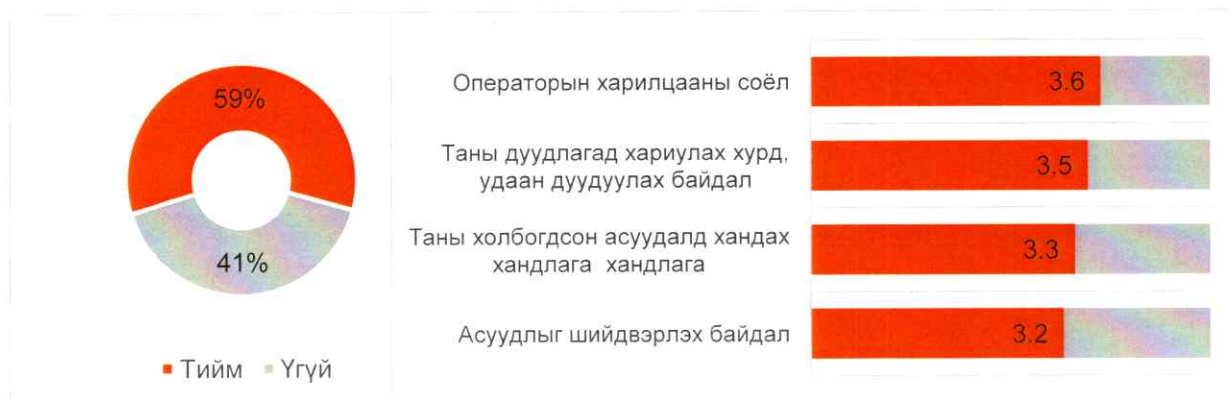
**Хүснэгт 7.** Цагдаагийн байгууллагад хандсан асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй шалтгаан

дд	Шийдвэрлүүлж чадаагүй шалтгаан	Давтамж
1	Хүнд сурталтай, гар хардаг	15
2	Хэрэгтэн болон сэжигтэнг олоогүй	15
3	Анхаарал хандуулж шийдвэрлээгүй, хариуцлагагүй хандсан	14
4	Шийдвэрлэсэн	13
5	Удаашралтай, шалтгаангүй хүлээгддэг	10
6	Мэдэхгүй	9
7	Одоохондоо шийдэгдээгүй байна	8
8	Бага хэргийг тоодоггүй, хэрэгсэхгүй болгодог	7
9	Анхан шатандаа байцаагдаж байгаа	5
10	Шийдвэрлэх шатандаа явж байгаа	4
11	Бодит биш, худлаа шийдвэр гаргасан	4
12	Ур чадвар болон харьцаа муу	4
13	Хэрэгтэн хохирол барагдуулах боломжгүй хүн байсан	3
14	Хагас дутуу шийдвэрлэсэн	1
15	Төрийн бодлого алдагдсан, хууль эрх зүйн тогтолцоо муу	1
16	Хуульд өөрчлөлт орсон	1
17	Хүн алга болоход юу ч хийгээгүй, өөрсдөө хайсан	1
18	Цагдаагийн машинд дайруулсан, шийдвэрлэхгүй нь ойлгомжтой	1

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 59 хувь нь (306 иргэн) дуудлага хүлээн авах утсанд холбогдож байсан байна. Харин үлдсэн 41 хувь нь (216 иргэн) 102 утсанд холбогдож байгаагүй хэмээн хариулжээ.



**Зураг 29.** Дуудлага хүлээн авах утас /102/-д холбогдсон байдлын хувь, үйлчилгээний үнэлгээ



Дуудлага хүлээн авах утсанд холбогдож байсан иргэдийн үнэлгээг дээрх 4 үзүүлэлтээр задлан харлаа. Сонгосон 4 үзүүлэлтийн хувьд операторын харилцааны соёл хамгийн өндөр үнэлгээг авсан бол холбогдсон асуудлыг шийдвэрлэх байдал болон асуудал хандах хандлагыг харьцангуй муу хэмээн үнэлжээ.

*Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг олон нийтийг соён гэгээрүүлэх үйлсэд татан оролцуулах хэрэгтэй. Одоогийн байдлаар асуудал үүссэн нөхцөлд тулж ажиллаж байна, энэ нь учир дутагдалтай байна. Уялдаа холбоог дунд зэрэг хангаж байна. Цаашид олон талт үйл ажиллагааг хамтарч сайжруулах хэрэгтэй”.*

**Сүхбаатар дүүрэг, ЗДТГ**

**Зураг 30.** Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн байдал, санал гомдолтой иргэдийн хувь





Иргэдийн дийлэнх нь цагдаагийн байгууллагад жолоодох эрхийн үнэмлэх авахаар холбогдсон бол үүний дагаагаар өргөдөл, гомдол, хүсэлт гарган холбогдож буй иргэд, архивын лавлагаа авах, эрхээ хамгаалуулах зэргээр тус тус ханддаг байна. Давхардсан тоогоор цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн 17.4 хувь нь ямар нэг санал, гомдолтой байлаа. Үүнийг ажил, үйлчилгээгээр задлан харвал асуудал шийдүүлэхээр санал, гомдол, хүсэлт гаргасан иргэд болон гэмт хэрэг, зөрчилд өртөж эрхээ хамгаалуулахаар хандсан иргэдийн санал, гомдлын хувь бусад ажил үйлчилгээтэй харьцуулахад өндөр хувьтай байв.

### **Үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, гомдлын байдал**

Судалгаанд оролцсон иргэдээс цагдаагийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй дараах 7 ажил, үйлчилгээний хүрээнд ямар санал гомдол байгааг нээлттэйгээр асууж хариултуудыг нэгтгэн харвал дараах санал, гомдлууд өгчээ.

#### **Хүснэгт 8. Үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, гомдлын байдал**

<b>Авсан ажил үйлчилгээ</b>	<b>Санал, гомдол</b>	<b>Давтамж</b>
Тээврийн хэрэгсэл жолоодох эрхийн үнэмлэх авах	Үйлчилгээний хурд удаан	9
	Албан хаагчдын харилцааны соёл тааруу, хүнд сурталтай	6
	Хэвлэгдэн гарах хугацаа хэт урт	6
	Хүндрэл чирэгдэл их	4
	Дараалал их	3
	Бүдүүлэх баримт бичиг их	2
	Хариуцлагагүй байдал	1
Галт зэвсэг, тусгай хэрэгсэл, тэсэрч дэлбэрэх бодистой холбоотой зөвшөөрөл авах	Үйлчилгээний хурд удаан	2
	Ангийн буу гэртээ байлгах зөвшөөрөл өгөөгүй	1
Гэрээт, харуул хамгаалалтын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл авах	Намайг огтоос тоогоогүй	1
	Татварын газрын тодорхойлолт нэхдэг	1
Шүүхээр ял шийтгэгдсэн эсэх талаар тодорхойлолт авах	Үйлчилгээний хурд удаан	2
Архивын лавлагаа авах	Чирэгдэл их, мэдээлэл нь тодорхой бус олон дахин явуулдаг	4
	Үйлчилгээний хурд удаан	2
	Бүх мэдээллээ нэг дор байдаггүй	1

*Дутагдал нь хүч түрэх байдлаар ханддаг тухайлбал шийдэгдэхгүй байгаа асуудалд цагдаагийн байгууллагын нэр хүндээр далайлгаж иргэд, төрийн албан хаагчдыг айлган сүрдүүлэх замаар асуудлыг шийдэхийг оролддог. Албан хаагчдын ур чадвар мэргэшсэн байдал сайн боловч харилцааны хувьд асар муу. Тэр тусмаа гэмт хэрэгт сэжиглэгдэж байгаа болон хохирогч хэмээн тооцогдсон хүмүүст дээрэлхүү залхаан шийтгэх арга хэмжээг барьж ажилладаг. Наад захын амрыг эрье гэсэн үгийг хэрэглэж хэвшээгүй.*

**Орон нутгийн байгууллагын төлөөлөл**

### Хүснэгт 9. Үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, гомдлын байдал, үргэлжлэл

Авсан ажил үйлчилгээ	Санал, гомдол	Давтамж
Аливаа асуудлыг шийдүүлэхээр өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт гаргах	Шийдвэрлэх явц удаан	9
	Үйлчилгээний хурд удаан	5
	Дутуу эсвэл огт шийвэрлэдэггүй	5
	Танил тал хараад байдаг	3
	Хайнга, хайхрамжгүй ханддаг	3
	Харилцааны соёл тааруу	3
	Шударга бус ханддаг	2
	Шалтгаан хэлж хойшлуулдаг	1
	Маш хурдан хэрэгтнийг барьж өгсөн	1
	Өргөдөл, гомдол хүлээж авдаггүй	1
	Эргэх холбоо байдаггүй	1
	Элдэв шаардлага нөхцөл тавьдаг	1
	Ямар асуудлыг хэн шийдвэрлэх нь тодорхойгүй	1
	Гэмт хэрэг, зөрчилд өртөж эрхээ хамгаалуулах	Цаг алдалгүй шийдвэрлэж чаддаггүй
Бүрэн, эсвэл огт шийдвэрлэж өгөөгүй		6
Шударга бус		6
Хайнга, хайхрамжгүй ханддаг		4
Харилцааны соёл тааруу, хүнд сурталтай		3
	Бүдүүлэг, танхай ханддаг	2

#### 2.4. МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ, ИЛ ТОД БАЙДАЛ

Байгууллагын үйл ажиллагааг нийтэд мэдээлэх, иргэдэд өөрийн байгууллагын сурталчилан таниулах чиглэлд анхаарч ажиллах нь олон талын ач холбогдолтой. Бид энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгааны хүрээнд цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээлэл хүргэх, иргэдийн мэдээлэл авдаг байдлыг тодруулсан ба энэ талын мэдээллийг энэ бүлэгт оруулж өглөө.

#### Зураг 31. Цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээлэл авдаг түвшин



Иргэд цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг хангалттай түвшинд авч чаддаггүй байна хэмээжээ. Үүнийг хот, хөдөөгөөр задлан харвал орон нутгийн иргэд илүү сайн мэдээлэл авдаг гэж үзжээ.



**Зураг 32.** Онлайнаар гомдол, санал хүсэлт авдаг болсныг мэдсэн байдал



Иргэдийн гаргасан гомдол, санал хүсэлтийг онлайнаар хүлээн авдаг болсон талаарх мэдээллийг судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 24.1 хувь нь мэдэж байлаа. Үүнээс орон нутагт оршин суудаг иргэдийн 20.7 хувь,

Улаанбаатар хотод оршин суудаг иргэдийн 25.8 хувь нь онлайнаар гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авдаг болсныг мэддэг гэж хариулсан байна.

*“Цагдаагийн байгууллагаас мэдээллийг сар тутам авдаг. Үүнд: гэмт хэргийн тоон мэдээлэл, давтамж, гэмт хэргийн илрүүлэлт. Мөн нийслэлийн статистикийн газраас авдаг. Үүнд: гэмт хэрэг, зөрчлийн талаар статистик тоон мэдээ. Төрийн байгууллагууд мэдээллээ аваад судалгаа дүгнэлт хийж бодлого хэрэгжүүлж гадны иргэдэд хүргэх шаардлагатай байна. Мөн тийм хэрэг зөрчил гарлаа гэж мэдээлэхээс илүүтэйгээр олон нийтийн хэвлэл мэдээллийн сувгуудаар хэрэг илрүүлэлтийн талаарх мэдээллийг иргэдэд хүргэснээр урьдчилан сэргийлэх ач холбогдолтой гэж үзэж байна”.*

**Баянзүрх дүүрэг, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх зөвлөлийн гишүүн**

Цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээ, мэдээллийг ихэвчлэн ямар сувгаар хүлээн авдаг талаар тодруулсан.

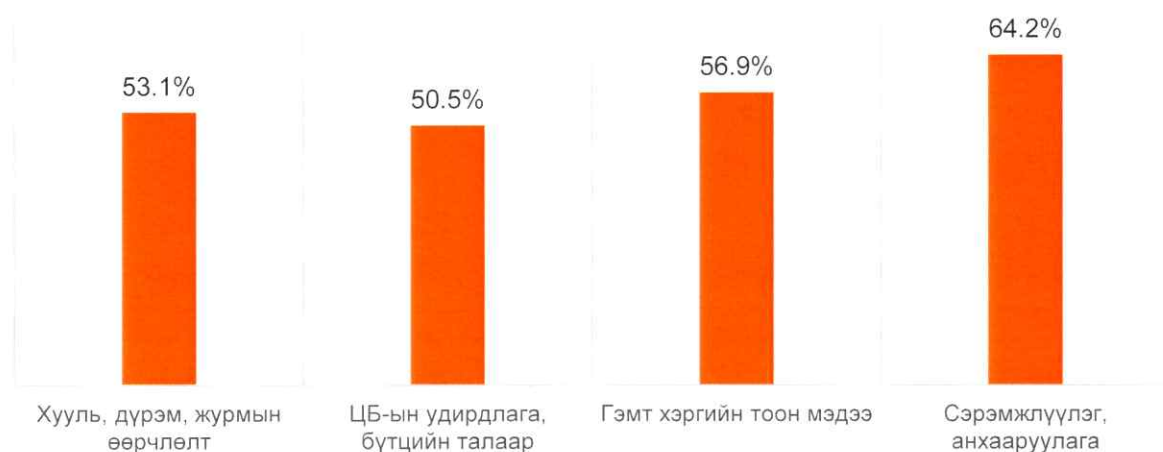
**Зураг 33.** Цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээлэл авдаг эх сурвалж





Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 81.1 хувь нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээ мэдээллийг телевизээр хүлээн авдаг гэж хариулсан бол 32.4 хувь нь гэр бүл найз нөхөд, хамтран ажиллагчдаас буюу албан бус эх үүсвэрээс, 29.1 хувь нь нийгмийн сүлжээ (фэсбүүк, твиттер)-гээр авдаг гэж хариулсан байна. Мөн 24.9 хувь нь сонин хэвлэл, сэтгүүлээс, 24.1 хувь нь ам дамжсан яриа буюу хов жив хэлбэрээр мэдээлэл авдаг гэж хариулсан байна.

**Зураг 34.** Олон нийтэд түлхүү хүргэх шаардлагатай мэдээлэл



Цагдаагийн байгууллагын зүгээс иргэд олон нийтэд гэмт хэрэг зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэг, анхааруулгын чанартай мэдээллийг илүү хүргэх шаардлагатай гэж үзэж байна. Тухайлбал нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 64.2 хувь нь дээрх төрлийн мэдээллийг түлхүү хүргэх шаардлагатай гэж үзэж байлаа. Үүний дараа гэмт хэргийн тоон мэдээлэл, хууль дүрэм, журмын талаарх мэдээлэл шаардлагатай гэж хариулжээ.

Цагдаагийн байгууллага мэдээ мэдээллээ ямар эх сурвалжаар нийтэд мэдээлж байвал илүү үр дүнтэй хамгийн хүртээжтэй байх талаар тодруулахад дараах байдлаар иргэд хариулсан байна.

**Хүснэгт 10.** Цагдаагийн байгууллага мэдээ мэдээллээ ямар эх сурвалжаар түгээвэл үр дүнтэй вэ?

Мэдээлэл хүргэх эх сурвалж	Давтамж
Телевиз	264
Нийгмийн сүлжээ (Фэсбүүк, твиттер гэх мэт)	27
ФМ, радио	44
Интернэт	41
Цахим хуудас	72
Олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл	31
Сонин сэтгүүл	23

Сургалт зохион байгуулах	19
Мэдээллийн самбарт байршуулах	7
Хурал цуглаан уулзалт зохион байгуулах	19
Утас болон мессэжээр мэдээлэл өгөх	7
Твиттер	2
Брошур	9
Нээлттэй хаалганы өдөрлөг	3
Таниулан сурталчилсан хүүхэлдэйн кино хийх	1
Бага наснаас нь хэвшүүлэх баримтжуулах	1

Иргэдийн бодлоор телевиз болон нийгмийн сүлжээгээр мэдээлэл түгээх нь хамгийн хүртээмжтэйгээр олон нийтэд хүргэж чадна гэж хариулсан байна.

Эцэст нь цагдаагийн байгууллагын цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх шаардлагатай анхаарал хандуулах ямар асуудал байна гэж бодож байгаа талаар нээлттэй асууж ирсэн хариултыг нэгтгэн үзүүлье.

**Хүснэгт 11.** Иргэдийн цагдаагийн байгууллагын цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх шаардлагатай анхаарал хандуулах зүйлсийн талаарх санал бодол

дд	Санал бодол	Давтамж
1	Цагдаагийн ёс зүй, харилцааны соёлд анхаарах	109
2	Хэргийг түргэн шуурхай илрүүлэх	48
3	Ард иргэдэд хүрч ажиллах, иргэдэд мэдээлэл болон сэрэмжлүүлэг сайн өгөх	31
4	Хүнд сурталгүй, шудрага байх	25
5	Хууль дүрмийн дагуу ажлаа шийдвэрлэх	18
6	Гэмт хэрэгтэй тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх тал дээр анхаарах	17
7	Ур чадвар болон мэдлэгээ дээшлүүлэх	8
8	Хээл хахууль болон гар хардаг тал дээр анхаарах	8
9	Хулгайн хэрэгтэй тэмцэх, шуурхай илрүүлэх	7
10	Хөдөлгөөнт эргүүлтэй байх	5
11	Цаг баримталдаг, дуудсан цагтаа үйлчилдэг, цаг тухайд нь шийдвэрлэдэг байх	5
12	Зохион байгуулалт, ажил үүргийн хуваарилалтыг боловсронгуй болгох	5
13	Замын хөдөлгөөний хууль дүрмийг чанга мөрдөх	5
14	Сургалт зохион байгуулах, хуулийн мэдлэг өгөх	5
15	Цагдаагийн дүрэмт хувцасыг өөрчлөх, эсвэл өмнөх хувцас нь дээр байсан	4
16	Хэрэгтэн хохирлыг барагдуулах боломжгүй бол албадан хөдөлмөрлүүлж хохирлыг барагдуулах	4
17	Хууль дүрмийн өөрчлөлтийг мэдээлдэг байх	4
18	Боломжийн хэмжээнд ажиллаж байна	4
19	С.Зоригийн хэргийг илрүүлэх	3
20	Хийж буй ажлаа олон нийтэд таниулан сурталчилах	3
21	Цагдаагийн байгууллагын талаар мэдээлэл маш дутмаг, илүү өргөн хүрээний ойлголттой болох	2
22	Улам сайжруулах хэрэгтэй	2
23	Насанд хүрэгчдийн хууль бус блогийг хаах	1
24	Авто машины осол их гардаг тул камержуулах	1
25	Цагдаагийн албан хаагчдад ажлаа сайн хийх нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх, эрүүл мэнд, цалин хөлс, нийгмийн асуудалд анхаарах	1
26	Бага наснаас нь хууль дүрэм журмыг хэвшүүлж зуршил болгох	1
27	Гар утасны хулгай болон жижиг хэргийг тоодоггүй	1



СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

28	Гэмт хэрэг болон хулгайн хэргийг илрүүлэх шинэлэг арга олох	1
29	Ерөнхий боловсролын сургууль болон эцэг эхчүүдэд замын хөдөлгөөний дүрэм, гэмт хэргийн талаар үзүүлэн тоглолт хийх	1
30	Оюутан залуучуудад хорих газар, түр саатуулах байр гэх мэт үйл ажиллагааг сардаа юмуу жилдээ нэг танилцуулах	1
31	Иргэдийн заавал мэдэх ёстой хууль дүрэм журмыг телевизийн олон сувгаар сонирхол татахуйц хэлбэрээр мэдээлэх	1
32	Луйврын хэрэг болон хэт баяжсан улс төрчийн хэргийг илрүүлэх	1
33	Согтууруулах зүйл хэрэглэсэн хүмүүсийг илүү шийтгэх	1
34	Чанаргүй жолооч их байна, жолооны курсыг чанартай төгсгөхөд анхаарах	1
35	Өсвөр насны хүүхдүүдэд анхаарал тавьж, хяналтын камер ажиллуулах	1
36	Согтуу хүмүүсээс болж хэрэг төвөг их гарч байна. Гудманд согтуу хүмүүс их байна. Хүүхдүүд хичээл сургуулиасаа орой тарахад хүндрэлтэй байна	1
37	Торгох нэрээр хувьдаа мөнгө завшдагийг болиулах	1
38	Улс төрөөс хараат бус байх	1
39	Урьд нь ял шийтгэл хүлээж байсан, шоронд орж байсан зэрэгт тусгай бүлэг хуулинд оруулж өгөх	1
40	Хулгай их байна. Ховд аймгийн зам тээвэр, орон сууц, гэр хорооллыг камержуулах	1
41	Хоригдлуудыг олноор суллахгүй байх, хулгай дээрэм танхайн хэрэг илт ихэссэн. Бодлого шийдвэртээ анхаарах	1
42	Хэргийг бүртгэж аваад шийдвэрлэх шат удаан, ямар ч мэдээлэл өгдөггүй, хэдэн цагаар ч хамаагүй хүлээлгэдэг	1
43	Хэвийн дунд зэрэг ажиллаж байна	1
44	Олон нийтийн сүлжээтэй хамтран эргэх холбоо бүхий үйл ажиллагаатай байх	1
45	Сүүлийн үед сайжирч байна	1
46	Цагдаа нар өөрсдөө согтууруулах зүйл хэрэглэхгүй байх	1



ДҮГНЭЛТ



## ДҮГНЭЛТ

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх явцад нэг талаас цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд иргэд болон хамтран ажиллагч байгууллагуудын төлөөлөл сайн үнэлгээ өгсөн хэдий ч анхаарах, засаж залруулах асуудал багагүй байлаа. Нөгөө талаас цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээсэн албан үүргээ гүйцэтгэх нөхцөл боломжоор хэр хангагдсан бэ? гэдэг асуудлыг ч мөн хамтад нь авч явах нь зүйтэй юм.

Судалгаанд хамрагдсан иргэд, хамтран ажилладаг байгууллагуудын төлөөллийн хандлагаас харахад цагдаагийн албан хаагчдын тогтвортой ажиллах нөхцөлийг бүрдүүлэх, албан үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай машин, тоног төхөөрөмж, холбогдох бусад зардлаар дутмаг байдаг ба энэ талд цаашид анхаарах хэрэгтэй байгааг холбогдох газруудад уламжлах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Нөгөө нэг чухал хүчин зүйл болох албан хаагчдын орон тооны хүрэлцээ, ажлын ачааллын талаарх асуудлыг дурьдаж байв. Анхан шатанд ажиллаж буй цагдаагийн албан хаагчдын ажлын ачаалал их, цаг наргүй ажиллаж байгаагаас бүх газруудад бүрэн хүрч чадахгүй байдал байдаг ба үүнд цаашид анхаарах шаардлагатай талаар олон оролцогч санал хэлж байлаа.

Ийнхүү хэрэглэгчийн судалгааны үр дүнд үндэслэн дараах дүгнэлтийг хийж байна.

- Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгааг гүйцэтгэхдээ гадаад хүчин зүйл буюу хэрэглэгч /иргэд/ болон хамтран ажилладаг байгууллагын ажилтнуудын үзэл бодол, тэдний өгч буй үнэлгээнд дүгнэлт өгөхөд чиглэгдсэн болно. Харин байгууллагын үйл ажиллагааны ололт амжилт, алдаа дутагдлыг үнэлэх, хийж хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаанд хяналт, мониторинг хийх асуудал хамаараагүй болохыг дурьдах нь зүйтэй.
- Цагдаагийн байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэд, байгууллагад үзүүлдэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгаанд Улаанбаатар хот, Ховд, Өвөрхангай, Хэнтий аймгаас сонгогдсон нийт 519 хүн хамрагдлаа. Тэдгээрийн 29.7 хувь нь хувийн байгууллагад ажиллагчид байсан бол 17.9



- хувь нь төрийн албан хаагч, 11.0 хувь нь оюутан, 8.3 хувь нь ажилгүй иргэд байсан.
- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх нь ямар нэг асуудлаар цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон байсан бөгөөд цагдаагийн байгууллага тус асуудлыг ямар нэг байдлаар шийдвэрлэж чаддаг байна. Иргэдийн цагдаагийн байгууллагатай холбогдсон байр суурийг харвал дийлэнх нь хохирогч, эсвэл хохирогч болон сэжигтний гэр бүлийн гишүүн байсан. Мөн зөвшөөрөл хүсэгч буюу тодорхойлолт лавлагаа авахаар нилээд тооны иргэд цагдаагийн байгууллагад ханддаг байна. Харин цагдаагийн байгууллагад хандах арга хэлбэрийг задлан харвал дийлэнх нь утсаар дуудлага өгөх аргаар холбогдож байсан бөгөөд өөрийн биеэр цагдаагийн хэлтэст очдог иргэд мөн тодорхой хувийг эзэлж байна.
  - Иргэдийн дийлэнх нь буюу 60 орчим хувь нь дуудлага хүлээн авах 102 утсанд холбогдож байсан бол холбогдож байсан иргэд дуудлагын операторын зан харилцааг хамгийн сайн гэж үнэлж байсан. Харин асуудлыг шийдэх байдал болон холбогдсон асуудалд хандах хандлага тааруу байдаг гэж үзжээ. Харин цагдаагийн байгууллагаас ажил үйлчилгээ авсан байдлыг үндсэн долоон ажил үйлчилгээний хүрээнд нарийвчлан гарган харвал иргэд ихэнхдээ жолоодох эрхийн үнэмлэх авахаар холбогдсон байдаг бол аливаа асуудлыг шийдүүлэхээр гомдол, санал, хүсэлт гаргасан иргэдийн хувь мөн өндөр байна.
  - Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийн 20 орчим хувь нь ямар нэг санал гомдолтой үлддэг бөгөөд эдгээр гомдлын дийлэнх нь үйлчилгээний хурд, асуудлын шийдвэрлэх явц, иргэдэд учруулж буй хүндрэл чирэгдэлтэй холбоотой асуудлууд байсан.
  - Иргэд Цагдаагийн албан хаагчдын дүрэмт хувцас болон архивын газар, эргүүл хамгаалалтын үйл ажиллагаанд бусад үзүүлэлтээс өндөр үнэлгээ өгсөн бол албан хаагчдын зан харилцаа, боловсон байдалд бага үнэлгээ өгч байсан. Орон нутагт амьдардаг иргэд Цагдаагийн байгууллагад илүү сэтгэл ханамжтай байсан бол Улаанбаатар хотоос сонгогдон судалгаанд хамрагдсан иргэд арай бага үнэлгээг өгч байсан. Улаанбаатар хотын иргэдийн хувьд орон нутгийн иргэдээс өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдалд илүү бага үнэлгээг өгсөн байсан.

- Иргэд Цагдаагийн албан хаагчдын ёс зүй, харилцааны соёлд анхаарах, хэргийг түргэн шуурхай илрүүлэх, ард иргэдэд хүрч ажиллах, иргэдэд мэдээлэл болон сэрэмжлүүлэг сайн өгөх, хүнд сурталгүй, шудрага байх, хууль дүрмийн дагуу ажлаа шийдвэрлэх, аливаа хэргийн хохирол нь их багаас үл хамааран шийдвэрлэдэг байх, албан хаагчдын ачааллыг бууруулах талд цаашдаа анхаарах шаардлагатай гэж үзэж байна.
- Хамтран ажиллагч байгууллагуудын төлөөллийн хувьд Цагдаагийн албан хаагчдын ур чадвар сайн гэж дүгнэж байна. Харилцааны хувьд зарим албан хаагчид дутагдалтай. Харилцааны соёл, ёс зүйн хувьд харилцан адилгүй сайн ч байна, муу ч байна. Цагдаа нар нь илүү соёлтой, иргэдтэй харьцах харьцаанд анхаарал хандуулж ажиллах шаардлага байгаа. Мөн албан хаагчдын амьдралын баталгаа, нийгмийн байдлыг сайжруулах талд анхаарал хандуулж ажиллах хэрэгтэй.
- Иргэд Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг хангалттай авч чаддаггүй гэх хандлагатай байсан. Цагдаагийн байгууллагын талаар мэдээлэл маш дутмаг, илүү өргөн хүрээний ойлголттой болох, хууль дүрмийн өөрчлөлтийг мэдээлдэг байх, хийж буй ажлаа олон нийтэд таниулан сурталчилах, иргэдийн заавал мэдэх ёстой хууль дүрэм журмыг телевизийн олон сувгаар сонирхол татахуйц мэдээлэх гэх мэт саналыг хэлж байлаа.
- Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд олон улсын байгууллагад ажилладаг иргэд болон ажилгүй иргэд илүү өндөр үнэлгээг өгч байсан бол төрийн албан хаагч, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, хувийн байгууллагад ажиллагсад бага үнэлгээ өгч байсан. Цагдаагийн байгууллага өөрсдийн үйл ажиллагааг нийтэд танин мэдээлэх, сурталчилах чиглэлд ажиллахдаа дээрх бүлгийн иргэдэд нэн ялангуяа төрийн ажил хөдөлмөр эрхэлдэг иргэдийг илүү мэдээ мэдээллээр хангах чиглэлд анхаарч ажиллах шаардлагатай.
- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх буюу 42.0 хувь нь цагдаагийн байгууллагын ажил үйлчилгээг сүүлийн 3 жилийн хугацаанд сайжирсан гэж үзэж байна. Харин муудсан гэж үзэх иргэдийн хувь нилээд бага буюу 7.0 хувь байсан нь иргэд цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд ололт амжилт, сайжирсан зүйл байгаа гэж үзэж байгааг илтгэж байна.

- Цагдаагийн албан хаагчдын зан харилцаа, боловсон байдал болон ёс зүйд анхаарч ажиллах болон өргөдөл гомдол шийдвэрлэх байдал, мэдээллийн ил тод байдалд нэн тэргүүнд анхаарах ахиц дэвшил гаргах шаардлагатай. Мөн түргэн шуурхай байдал болон үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах сурталчилах нь сэтгэл ханамжийг богино хугацаанд сайжруулах боломжтой үзүүлэлтүүд юм.
- Цагдаагийн байгууллагын үндсэн чухал үүргийн нэг иргэд амьдарч буй нутаг дэвсгэрт тайван амгалан амьдарч чаддаг эсэх талаар 72.4 хувь нь амгалан тайван байдаг гэсэн байна. Өнгөрсөн оны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд оролцсон иргэдийн 60.0 хувь нь аюулгүй амгалан тайван байдаг гэсэн ба үүнтэй харьцуулахад 12.4 хувиар энэ үзүүлэлт өссөн байгаа нь өсөлт, дэвшил гарсан байгааг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч үйлчилгээгээ сайжруулах, үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулан сурталчилах, олон нийттэй харилцах харилцаанд ахиц дэвшил гаргах шаардлагатай байна.



ХАВСРАЛТ

## ХАВСРАЛТ

**Хавсралт 1.** Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуулгын хуудас, *иргэд*

**Хавсралт 2.** Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ, *ганцаарчилсан ярилцлагын чиглүүлэх асуулт*



**Хавсралт 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуулгын хуудас, иргэд**



Судалгаа, шинжилгээний "Эс Ай Си Эй" ХХК (SICA)

Цагдаагийн Ерөнхий газар



**ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ СУДАЛГААНЫ АСУУЛГА**

Манай компани цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэдээр үнэлүүлэх зорилгоор дараах судалгааг хийж байгаа юм. Бид таниас авсан мэдээллийн нууцыг Монгол Улсын "Хувь хүний нууцийн тухай" хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгаа, шинжилгээний зорилгоор ашиглах болно.

**I БҮЛЭГ: ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ**

**ХАЯГИЙН ХЭСЭГ**

1.1 Асуулгын дугаар:

1.5 Судлаачийн код:

1.2 Он, сар, өдөр:

1.6 Ахлагчийн код:

1.3 Хот/аймгийн нэр, код:

1.7 Шивэгчийн код:

1.4 Сум/дүүргийн нэр, код:

**ШАЛГУУР АСУУЛТ**

1.8 Та хэдэн настай вэ?

18 хүртэл	<b>Дуусгах</b>	1	36-45 нас	4
18-25 нас		2	46-55 нас	5
25-35 нас		3	55-аас дээш нас	6

1.9 Та болон танай гэр бүлийн гишүүдийн хэн нэг нь судалгааны байгууллага болон ЦЕГ ажилладаг уу?

Тийм	<b>Дуусгах</b>	1
Үгүй		2

**II БҮЛЭГ: ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГАД ӨГӨХ ҮНЭЛГЭЭ**

2.1 Таны амьдарч буй засаг захиргааны нэгжид амгалан тайван амьдрах боломж, нөхцөл бүрдсэн гэж үздэг үү?

Үгүй, амгалан тайван бус байдаг	1
Үгүй, гэхдээ шийдвэрлэгдээд явж байна	2
Тийм, гэхдээ хийх зүйл их байгаа	3
Тийм, амгалан тайван байдаг	4

2.7 Энэ асуудал дээр та ямар байр суурьтай оролцсон бэ?

Хохирогч	1	Зөвшөөрөл хүсэгч	9
Гэрч	2	Итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч	10
Сэжигтэн	3	Албадан эрүүлжүүлэгдэгч	11
Яллагдагч	5	Захиргааны зөрчил гаргагч	12
Батлан даагч	6	Гэр бүлийн гишүүн	13
Албан ажлаа	7	Бусад /бичих/	
Лавлагаа ава	8		14

2.2 Та харъяа дүүрэг, хороо, аймгийн цагдаагийн хэлтэс, нэгжийн байршлыг мэддэг үү?

Үгүй	1	Тийм	2
------	---	------	---

2.8 Таны асуудлыг цагдаагийн байгууллага хэрхэн шийдвэрлэсэн бэ?

Шийдвэрлээгүй	1
Ямар ч гэсэн шийдвэрлэсэн	2
Шийдвэрлэх шатандаа явж байгаа	<b>Асуулт 2.10</b>
Бүрэн шийдвэрлэсэн	<b>Асуулт 2.10</b>

2.3 Та гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр цагдаагийн байгууллагад хэр их итгэдэг вэ?

Огт итгэдэггүй	1	Ер нь итгэдэг	4
Ер нь итгэдэггүй	2	Маш их итгэдэг	5
Дунд зэрэг	3		

2.9 Яагаад чадаагүй гэж үзэж байна вэ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.4 Таны бодлоор цагдаагийн алба хаагчид гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, илрүүлэх тал дээр хэр үр дүнтэй ажилладаг вэ?

Маш муу	1	Сайн	4
Муу	2	Маш сайн	5
Дунд	3		

2.10 Цагдаагийн байгууллагын хуулиар хүлээлгэсэн доорх 3 үүргийг алиныг нь ямар түвшинд гүйцэтгэж байна гэж та үздэг вэ?

Гэмт хэрэгтэй тэмцэх	1	2	3	4	5
Нийтийн хэв журам хамгаалах	1	2	3	4	5
Олон нийтийн аюулгүй байдлыг хангах	1	2	3	4	5

2.5 Та болон танай гэр бүлийн гишүүд ямар нэг асуудлаар цагдаагийн байгууллагад хандаж эсвэл холбогдож байсан уу?

Тийм	1	Үгүй	<b>Асуулт 2.8</b>	2
------	---	------	-------------------	---

2.11 Танд байгаа мэдээллийн хүрээнд цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээний чанарт сүүлийн 3 жилийн хугацаанд ямар нэг өөрчлөлт орсон уу?

Эрс муудсан	1	Сайжирсан	4
Муудсан	2	Эрс сайжирсан	5
Өөрчлөгдөөгүй	3	Мэдэхгүй	6

2.6 Ямар асуудлаар хандаж байсан бэ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



2.12 Цагдаагийн байгууллагатай холбоотой ямар нэг асуудал тохиолдсон үед та ямар аргаар цагдаад ханддаг вэ?

Өөрийн биеэр цагдаагийн хэсэгт очдог	1
Эргүүлийн цагдаад ханддаг	2
Утсаар дуудлага өгдөг	3
Бусад /бичих/	4

2.13 Цагдаагийн дуудлага хүлээн авах утсанд /102/ хандаж, дуудлага өгч байсан уу?

Тийм	1
Үгүй <b>Асуулт 2.15</b>	2

2.14 Дуудлага хүлээн авах утасыг дараах үзүүлэлтүүдийн хувьд үнэлнэ үү.

1 Таны дуудлагад хариулах хурд, удаан дуудуулах байдал	1	2	3	4	5
2 Таны холбогдсон асуудалд хандах хандлага	1	2	3	4	5
3 Асуудлыг шийдвэрлэх байдал	1	2	3	4	5
4 Операторын харилцааны соёл	1	2	3	4	5

2.15 Таны бодлоор иргэд цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээнд хэр дэмжлэг үзүүлж чаддаг вэ?

Маш муу	1
Муу	2
Дунд зэрэг	3
Сайн	4
Маш сайн	5

2.16 Та дараах үйлчилгээнүүдийг авахаар цагдаагийн байгууллагад хандаж байсан уу?

Ажил үйлчилгээний нэр	Үйлчилгээ авсан эсэх		Санал, гомдол байдаг эсэх		Ямар санал, гомдол байна вэ? /Бичнэ үү/
	Үгүй	Тийм	Үгүй	Тийм	
1 Тээврийн хэрэгсэл жолоодох эрхийн үнэмлэх авахаар	1	2 →	1	2 →	
2 Галт зэвсэг, тусгай хэрэгсэл, тэсэрч дэлбэрэх бодистой холбоотой зөвшөөрөл авахаар	1	2 →	1	2 →	
3 Гэрээт, харуул хамгаалалтын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл авахаар	1	2 →	1	2 →	
4 Гэмт хэрэг, зөрчилд өртөж эрхээ хамгаалуулахаар	1	2 →	1	2 →	
5 Шүүхээр ял шийтгэгдсэн эсэх талаар тодорхойлолт авахаар	1	2 →	1	2 →	
6 Архивын лавлагаа авахаар	1	2 →	1	2 →	
7 Аливаа асуудлыг шийдүүлэхээр өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт гаргахаар	1	2 →	1	2 →	

2.17 Та цагдаагийн байгууллага, алба хаагчдыг дараах үзүүлэлтүүдийн хувьд үнэлнэ үү? /маш бага -1, Бага-2, дунд зэрэг-3, Их-4, Маш их-5/

Цагдаагийн байгууллагын хувьд	Ач холбогдлын түвшин					Сэтгэл ханамжийн түвшин				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 Хууль, журам, стандартын дагуу ажиллах	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2 Удирлагын үйл ажиллагаа, чиглүүлэх байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3 Ажлын хуваарилалт, зохион байгуулалт	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 Замын цагдаагийн үйл ажиллагаа	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5 Эргүүл, хамгаалалтын үйл ажиллагаа	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6 Архивын газар /Лавлагаа, тодорхойлолт/	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7 Лицензийн төв /жолооны үнэмлэх авах гм/	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8 Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9 Мэдээллийн ил тод байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10 Үнэн зөв, шуурхай мэдээлэл өгөх	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11 Үйл ажиллагаагаа иргэдэд таниулах, сурталчлах байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Цагдаагийн алба хаагчдын хувьд	Ач холбогдлын түвшин					Сэтгэл ханамжийн түвшин				
12 Зан харилцаа, боловсон байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13 Үүрэг, хариуцлага	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14 Ёс зүй	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15 Түргэн шуурхай байдал	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

16 Мэдлэг, ур чадвар	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
17 Дүрэмт хувцас	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
18 Гадаад үзэмж, биеэ авч явах байдал	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			

### III БҮЛЭГ: МЭДЭЭЛЛИЙН ЭХ СУРВАЛЖ

3.1 Та цагдаагийн байгууллагатай холбоотой мэдээллийг ямар түвшинд авдаг вэ?

Мэдээлэл авч чаддаггүй	1	Хангалттай	3
Хангалтгүй	2		

3.2 Та цагдаагийн байгууллагын талаарх мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ? /3 хүртэлх хариулт/

Гэр бүл, найз нөхөд, хамтран ажиллагсад	A
Цагдаагийн алба хаагч	B
Ам дамжсан яриа	C
Телевиз	D
Радио, ФМ	E
Сонин хэвлэл, сэтгүүл	F
Нийгмийн сүлжээ /Facebook, Twitter г.м/	G
Мэдээний цахим хуудас	H
Цагдаагийн байгууллагын цахим хуудас	I
Мэдээлэл авч чаддаггүй	J
Бусад /бичих/	K

3.3 Та цагдаагийн байгууллагын талаарх дараах мэдээллүүдийг ямар түвшинд авдаг вэ?

/маш бага -1, Бага-2, дунд зэрэг-3, Их-4, Маш их-5/

Хууль, дүрэм, журмын өөрчлөлт	1	2	3	4	5
ЦБ-ын удирдлага, бүтцийн талаар	1	2	3	4	5
Гэмт хэргийн тоон мэдээ	1	2	3	4	5
Сэрэмжлүүлэг, анхааруулага	1	2	3	4	5

3.4 Цагдаагийн байгууллага онлайнгаар гомдол, хүсэлт, санал авдаг болсоныг мэдэх үү?

Үгүй	1
Тийм	2

3.5 Таны бодлоор цагдаагийн байгууллага ямар мэдээ мэдээллийг олон нийтэд түлхүү хүргэх шаардлагатай вэ?

Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, сэрэмжлүүлэх	A
Хууль, дүрэм, журмын өөрчлөлт, шинэчлэлтийн талаар	B
Нийгэмд гарч буй гэмт хэргийн тоо, давтамж, илрүүлэлтийн талаар	C
Замын хөдөлгөөний дүрэм, журам, хэрхэн оролцох талаар	D
Бусад /бичих/	E

3.6 Цагдаагийн байгууллага дээрх мэдээллийг ямар эх сурвалжаар түгээвэл хамгийн хүртээмжтэй гэж үзэж байна вэ?

---



---



---



---

### IV. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ШИНЖ

4.1 Судалгаанд оролцогчийн хүйс:

Эрэгтэй	1	Эмэгтэй	2
---------	---	---------	---

4.2 Таны боловсролын түвшин:

Боловсролгүй	1	Бүрэн дунд	4
Бага болон суурь	2	ТМС болон бусад	5
Бүрэн бус дунд	3	Дээд	6

4.3 Танай өрхийн сууцны байршил:

Орон сууц	1	Гэр хороолол	2
-----------	---	--------------	---

4.5 Таны ажил эрхлэлтийн байдал?

Төрийн байгууллага	1
Олон улсын байгууллага	2
Төрийн бус байгууллага	3

4.6 Таны бодлоор цагдаагийн байгууллага цаашдын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай, анхаарвал зохих асуудал юу байна вэ?

---



---



---

Манай байгууллагаас тантай эргэн холбогдож зарим зүйлийг асууж тодруулах юм.

Судалгаанд оролцогчийн нэр: \_\_\_\_\_

Утасны дугаар: \_\_\_\_\_

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

МАНАЙ СУДАЛГААНД ОРОЛЦСОН ТАНД БАЯРЛАЛАА





**Хавсралт 2.** Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ, *ганцаарчилсан ярилцлагын чиглүүлэх асуулт*

**“ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”  
СУДАЛГААНЫ ГАНЦААРЧИЛСАН ЯРИЛЦЛАГЫН ЧИГЛҮҮЛЭХ АСУУЛТ**

Судалгаа, шинжилгээний “Эс Ай Си Эй” ХХК нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг байгууллагуудаар үнэлүүлэх зорилгоор энэхүү судалгааг хийж байгаа юм. Бид таниас авсан мэдээллийн нууцыг Монгол Улсын "Хувь хүний нууцийн тухай" хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгаа, шинжилгээний зорилгоор ашиглах болно.

**Ерөнхий мэдээлэл:**

1. Огноо:
2. Байгууллагын нэр:
3. Байршил /аймаг, сум, дүүргийн нэр/:
4. Судалгаанд оролцогчийн нэр:
5. Албан тушаал:

**Үндсэн асуулга:**

1. Танай байгууллага цагдаагийн байгууллагатай ямар харилцаа, холбоотой ажилладаг вэ?
2. Энэ хамтын ажиллагааны хүрээнд цагдаагийн байгууллага хэрхэн ажилладаг вэ? Ажлын уялдаа холбоог хэрхэн хангаж ажиллаж байна гэж Та үзэж байна вэ?
3. Өнгөрсөн жилүүдтэй харьцуулахад цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд ямар өөрчлөлт гарсан гэж боддог вэ? Үйл ажиллагаа сайжирсан, муудсан эсэх, түүний шалтгаан?
4. Тэдний ажил, үйлчилгээний ололт, амжилт болон дутагдалтай талыг хэрхэн харж байна вэ?
5. Албан хаагчдын ур чадвар, мэргэшсэн байдал, харилцааны талаарх санал бодол?
6. Цагдаагийн байгууллагын ажил, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг ихэвчлэн ямар сувгаар хэрхэн авч байна вэ? Энэ мэдээлэл нь танай байгууллагын хэрэгцээ шаардлагад бүрэн нийцдэг үү? Цаашдаа цагдаагийн байгууллага ямар мэдээллийг, ямар эх сурвалжаар цацах нь зүйтэй гэж бодож байна вэ?

**СУДАЛГАА, ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ЭС АЙ СИ ЭЙ ХХК**

\_\_\_\_\_оооОООооо\_\_\_\_\_



## **ХОЛБОО БАРИХ**

### **ЭС АЙ СИ ЭЙ ХХК**

Монгол улс, Улаанбаатар хот, Хан-Уул дүүрэг, 3-р хороо,

Үйлдвэр гудамж, 17-р байр, 5 тоот

Утас: (976)-70046009

Факс: (976)-70046009

Вэб хуудас: [www.sica.mn](http://www.sica.mn)

И-мэйл хаяг: [information@sica.mn](mailto:information@sica.mn)





