

УЛААНБААТАР ХОТЫН ШУУРХАЙ УДИРДЛАГА, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН  
ТӨВӨӨС ЯВУУЛСАН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН  
СУДАЛГААНЫ ДҮН МЭДЭЭ

2023 оны 09 дүгээр сарын 19

Улаанбаатар хот

Төвийн 2023 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 8 дугаар сарын 20-ноос 9 дүгээр сарын 01-ний өдрүүдэд 6 асуулттай санал асуулгыг Хувийн орон сууц, нийтийн аж ахуйн хөгжлийн төвийн гишүүн байгууллагуудын оршин суугчдаар бөглүүлэн нэгтгэж ажиллалаа.

Нийт 79 оршин суугч судалгаа бөглөснөөс:

- Баянгол дүүргийн оршин суугч 61
- Хан-Уул дүүргийн оршин суугч 18

1. Та нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар ямар дарааллаар ханддаг вэ?

- Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, ШУЗТөв /310005/--**21**
- Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, 11-11, 1800-1200--**13**
- Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, хороо, дүүрэг--**14**
- Шууд ШУЗТөв /310005/--**7**
- Шууд олон нийтийн сүлжээнд--**3**



Судалгаанд оролцогчдын 36% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, ШУЗТөв /310005/, 23% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, 11-11, 1800-1200, 24% нь Хариуцсан нийтийн үйлчилгээний байгууллага, хороо, дүүрэг, 12% нь Шууд ШУЗТөв /310005/, 5% нь Шууд олон нийтийн сүлжээнд ханддаг гэсэн хариулт өгчээ.

2. Та манай төвийн 310005 дугаарын утсанд ямар чиглэлээр хандаж байсан бэ?

- Цахилгаан--**13**
- Халаалт, халуун ус--**13**
- Ус хангамж, бохир ус--**11**
- Гэрэлтүүлэг--**11**
- Тохижилт, хог хаягдал--**21**
- Бусад.....—**11**



Судалгаанд оролцогчдын 16% нь цахилгаан тасралт, 16% нь халаалт, халуун ус доголдсон, 14% нь ус хангамж, бохир устай холбоотой, 14% нь гэрэлтүүлэгтэй холбоотой, 26% нь тохижилт, хог хаягдалтай холбоотой гомдлоор, 14% нь бусад асуудлаар манай байгууллагатай холбогдож, санал гомдол шийдвэрлүүлсэн нь нь харагдаж байна.

3. Төвийн 310005 дугаарын утсанд таны өгч байсан нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлыг ямар хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгч байсан бэ?

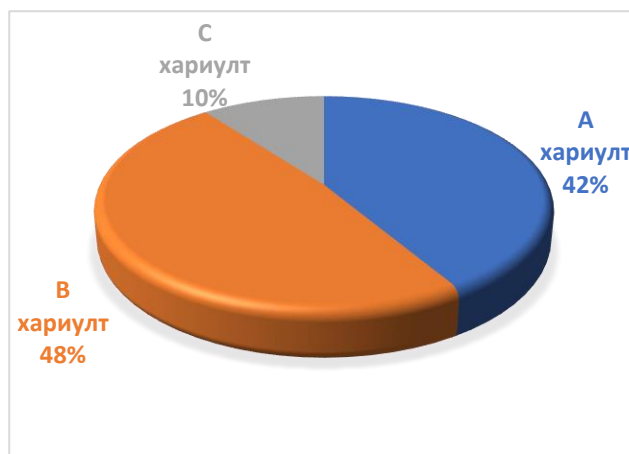
- a) 4 цаг хүртэлх--**17**
- b) 4-12 цаг--**30**
- c) 12-с дээш цаг--**10**



Судалгаанд оролцогчдын 30% нь 4 цаг хүртэлх хугацаанд, 53% нь 4-12 цагт, 17% нь 12-с дээш цагийн хугацаанд иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэдэг гэсэн үнэлэлт өгчээ. Энэхүү үзүүлэлт нь иргэдээс ирсэн санал, гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаа багасаж, эргэн хариу өгч ажиллаж байгааг харуулж байна.

4. Төвийн диспетчер-инженерүүдийн харилцаа, ус чадварт үнэлгээ өгнө үү?

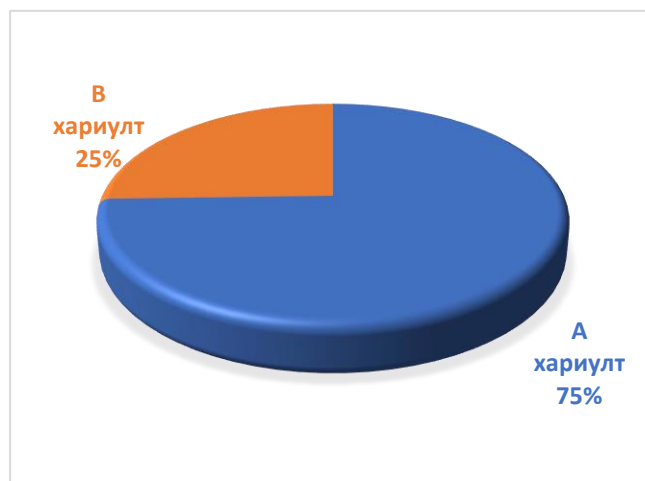
- a) Сайн--**24**
- b) Дунд--**28**
- c) Хангалтгүй—**6**



Судалгааны энэ хэсэгт судалгаанд оролцогчдын 42% нь сайн, 48% нь дунд, 10% нь хангалтгүй гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Иргэдээс өгсөн үнэлгээнээс харахад Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны тал дээр анхаарч, ур чадвараа сайжруулах, мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай авч ажиллах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

5. Та манай Төвд хандсанаар шаардлагатай мэдээллээ авч чадаж байна уу?

- a) Тийм--**41**
- b) Үгүй—**14**



Үнэн зөв, бодит мэдээ мэдээлэл түгээж байгаа эсэхэд болон манай төвөөс шаардлагатай мэдээллээ авч байгаа эсэхэд судалгаанд оролцогчдын 75% нь тийм, 25% нь үгүй гэсэн үнэлгээ өгсөн нь Төвийн Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны зааврын дагуу инженерийн хангамжийн болон холбогдох байгууллагуудтай уялдаа холбоотой

ажиллаж, мэдээллийг түргэн шуурхай тогтмол авч иргэдийг үнэн зөв, бодит мэдээллээр тодорхой хэмжээнд хангаж ажиллаж байгааг харуулж байна.

6. Цаашид анхаарах асуудлын талаар санал, сэтгэгдэлээ бичнэ үү?

Тус хэсэгт нийт 79 хэрэглэгчээс 34 хэрэглэгч санал, сэтгэгдэл бичсэн байгаагаас хамгийн түгээмэл бичигдсэн саналуудаас түүвэрлэвэл:

- Буцаж хариу өгдөг болох
- Иргэдийн санал, гомдлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэхэд анхаарах
- Хог хаягдалын тээвэрлэлтийг нэмэгдүүлэх
- Гэрэлтүүлгийн асалт болон засварыг цаг алдалгүй хийж сайжруулах зэрэг санал сэтгэгдэлүүд бичигдсэн байна.

**Дүгнэлт:** Судалгааны 3 дугаар асуулт буюу Төвийн 310005 дугаарын утсанд таны өгч байсан нийтийн үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдлыг ямар хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгч байсан бэ? гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 30% нь 4 цаг хүртэлх хугацаанд, 53% нь 4-12 цагт, 17% нь 12-с дээш цагт иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэдэг гэсэн үнэлэлт өгсөн нь иргэдээс ирсэн санал, гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаа тодорхой хугацаагаар багассан, мөн эргэж хариу өгөхгүй байгаагаас тухайн иргэний гомдлыг хэзээ барагдуулсан нь тухайн хүнд тодорхой бус байгааг харуулж байна.

Судалгааны 4 дүгээр асуулт буюу Төвийн диспетчер инженерүүдийн харилцаа, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү? гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 42% нь сайн, 48% нь дунд, 10% нь хангалтгүй гэсэн үнэлгээнээс харахад Ахлах болон диспетчер инженерүүд харьцааны тал дээр анхаарч, ур чадвараа сайжруулах, мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай авч ажиллах шаардлагатай байна.