



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗРЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

Захиалагч: Ус Сувгийн Удирдах Газар

Гүйцэтгэгч: "Хүний хөгжил, судалгаа сургалтын төв" ТББ

Улаанбаатар
2022 он



АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР	3
БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА	7
1.1. Судалгааны зорилго	7
1.2. Судалгааны хамрах хүрээ	7
1.3. Судалгааны эх олонлог	7
1.4. Судалгааны арга зүй	7
1.5. Судалгааны түүврийн хэмжээг тогтоох	7
1.6. Судалгааны тайлангийн бүтэц	10
БҮЛЭГ 2. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	11
2.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал	11
2.1. УСУГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамж	12
2.2. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж	12
2.3. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж	14
2.4. Тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж	15
2.5. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамж	17
2.6. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал	19
2.7. Бүлгийн дүгнэлт	19
БҮЛЭГ 3. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	22
3.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал	22
3.2. Үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж	24
3.3. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж	27
3.4. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал	28
3.5. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж	29
3.6. Бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж	30
3.7. Бүлгийн дүгнэлт	31
БҮЛЭГ 4. АЖ АХУЙН НЭГЖ, БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	34
4.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал	34
4.1. УСУГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамж	35
4.2. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж	36
4.3. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж	39
4.4. Тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж	40
4.5. Усны төлбөрийн талаарх сэтгэл ханамж	41
4.6. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал	43
4.7. Бүлгийн дүгнэлт	44
БҮЛЭГ 5. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ	48
5.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал	48
5.2. УСУГ-ын талаарх мэдлэг	49
5.3. Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэх байдал	50
5.4. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ	52
БҮЛЭГ 6. НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ	54
6.1. Дүгнэлт	54
6.2. Зөвлөмж	55

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР

ААНБ	Аж ахуйн нэгж, байгууллага
НӨАТ	Нэмэгдсэн өртгийн албан татвар
ОСНААУГ	Орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газар
СӨХ	Сууц өмчлөгчдийн холбоо
ТӨҮГ	Төрийн өмчит үйлдвэрийн газар
УСУГ	Ус суваг удирдах газар
УТБ	Ус түгээх байр

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. Түүврийн хэмжээг цахим тооцоолуур ашиглан тооцсон үр дүн.....	8
Зураг 2. Асуулгын хуудасны бүтэц	9
Зураг 3. БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН ХҮН АМ БОЛОН ӨРХИЙН ТОО	11
Зураг 4. Орон сууцны хэрэглэгчийн судалгаанд хамрагдагсдын шинж байдал, төрлөөр, хувиар.....	11
Зураг 5. Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны төлбөрт зарцуулдаг зардлын хэмжээ, хувиар	11
Зураг 6. Орон сууцны хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор	12
Зураг 7. Орон сууцны хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр	12
Зураг 8. Бүтээгдэхүүнд итгэх итгэлийн хувь	12
Зураг 9. Орон сууцны хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор ..	13
Зураг 10. Орон сууцны хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	13
Зураг 11. Орон сууцны ус тасалдалт, хувиар, оноор, ус тасардаг цагаар.....	14
Зураг 12. Зэвтэй ус гардаг үеүд, хувиар	14
Зураг 13. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор.....	15
Зураг 14. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	15
Зураг 15. Усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан, хувиар,.....	16
Зураг 16. Орон сууцны хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор	17
Зураг 17. Орон сууцны хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар.....	17
Зураг 18. Тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаг эсэх, хувиар, хяналт тавьдаггүй шалтгаанаар ...	18
Зураг 19. Орон сууцны хэрэглэгчдийн төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор	18
Зураг 20. Орон сууцны хэрэглэгчдийн төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар.....	18
Зураг 21. Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	19
Зураг 22. Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин.....	19
Зураг 23. Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор.....	20
Зураг 24. Улаанбаатар хотын хүн ам болон өрхийн тоо	22
Зураг 25. Орон сууцны хэрэглэгчийн судалгаанд хамрагдагсдын шинж байдал, төрлөөр, хувиар.....	22
Зураг 26. Гэр хорооллын хэрэглэгчийн долоо хоногт усанд зарцуулдаг зардлын хэмжээ, хувиар ..	23
Зураг 27. Нэг удаа дунджаар авдаг усны хэмжээ, литр, 2022 он	23
Зураг 28. Ус худалдан авдаг хугацаа, давтамжийн хувь	23
Зураг 29. Ус зөөвөрлөн хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгдөг эсэх, хувиар	24
Зураг 30. Ус хадгалдаг саваа хэд хоногт угаадаг эсэх талаар, хувиар.....	24
Зураг 31. Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл	24
Зураг 32. Ус түгээх байрны цагийн хуваарийн дагуу ажиллаж буй байдал, хувиар.....	25
Зураг 33. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор ..	25
Зураг 34. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	25
Зураг 35. Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх, хувиар, 2022 оны байдлаар	26
Зураг 36. УТБ-аас өдөр, шөнийн хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал, хувиар, оноор	26
Зураг 37. Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн талаарх сэтгэл ханамж, хувиар	27
Зураг 38. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор	27
Зураг 39. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	27
Зураг 40. Усны үнэ тарифын талаарх үнэлэмж, хувиар,	28
Зураг 41. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	29
Зураг 42. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор.....	29
Зураг 43. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар	30
Зураг 44. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор	30
Зураг 45. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар.....	31

Зураг 46. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН	31
Зураг 47. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ОНООР	32
Зураг 48. УЛААНБААТАР ХОТОД ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА ЯВУУЛЖ БАЙГАА АЖ АХУЙ НЭГЖИЙН ТОО.....	34
Зураг 49. ЦЭВЭР, БОХИР УСНЫ ШУГАМ СҮЛЖЭЭ БОЛОН ХУДГУУДЫН ДУГААРЫГ МЭДДЭГ ЭСЭХ	34
Зураг 50. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ОНООР	35
Зураг 51. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР	35
Зураг 52. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ОНООР	36
Зураг 53. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ЧУХАЛ БАЙДЛААР	36
Зураг 54. УСАН САНГИЙН ХАЛДВАРГҮЙЖҮҮЛЭЛТИЙН ТАЛААР, ХУВИАР	37
Зураг 55. ААНБ—ИЙН УС ТАСРАХ БАЙДАЛ, ЦАГААР	37
Зураг 56. ЗЭВТЭЙ УС ГАРАХ БАЙДАЛ	38
Зураг 57. УСНЫ АЛДАГДАЛ ХУВИАР	38
Зураг 58. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ОНООР	39
Зураг 59. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ЧУХАЛ БАЙДЛААР	39
Зураг 60. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ОНООР	40
Зураг 61. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ЧУХАЛ БАЙДЛААР	40
Зураг 62. УСНЫ ТООЛУУРЫН ЗААЛТЫН ХЯНАЛТ, ХУВИАР	41
Зураг 63. ЦАХИМ ТӨЛБӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ	41
Зураг 64. ХЭДДҮГЭЭР ЦИКЛИЙН ХЭРЭГЛЭГЧ	41
Зураг 65. БАЙГУУЛЛАГЫН ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ОНООР	42
Зураг 66. БАЙГУУЛЛАГЫН ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ЧУХАЛ БАЙДЛААР	42
Зураг 67. УСНЫ ҮНЭ ТАРИФ, ХУВИАР	43
Зураг 68. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ, ХАНДЛАГЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ЧУХАЛ БАЙДЛААР	44
Зураг 69. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН.....	44
Зураг 70. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ДЭД ҮЗҮҮЛЭЛТЭЭР, ОНООР	45
Зураг 71. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ШИНЖ БАЙДАЛ, ХУВИАР	48
Зураг 72. УЛААНБААТАР ХОТОД ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА ЯВУУЛЖ БАЙГАА АЖ АХУЙ НЭГЖИЙН ТОО.....	48
Зураг 73. ЦЭВЭР УСААР ХАНГАЖ, БОХИР УС ТАТАН ЗАЙЛУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЭРХЭЛДЭГ БАЙГУУЛЛАГА, ХУВИАР	49
Зураг 74. УСУГ-ЫН ЭРХЭЛДЭГ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААР, ДАВХАРДСАН ТООГООР, ХУВИАР	49
Зураг 75. УСНЫ ТАЛААР МЭДЭЭЛЭЛ АВДАГ ЭХ СУРВАЛЖ, ТӨРЛӨӨР, ХУВИАР	49
Зураг 76. УСУГ-ЫН ВЕБ САЙТ БОЛОН 24 ЦАГИЙН ЛАВЛАХ УТСЫГ МЭДДЭГ ГЭЖ ХАРИУЛСАН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ХУВЬ, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР, ХУВИАР	50
Зураг 77. УСТАЙ ХОЛБООТОЙ АСУУДАЛ ГАРАХАД ХАНДДАГ БАЙГУУЛЛАГА, ХУВИАР, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР ..	50
Зураг 78. САНАЛ ГОМДЛОО ИЛЭРХИЙЛЭХ АРГА, ХУВИАР, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР	51
Зураг 79. САНАЛ ХҮСЭЛТИЙГ ХҮЛЭЭЖ АВСНААС ХОЙШ ШИЙДВЭРЛЭЖ ӨГСӨН ХУГАЦАА, ХУВИАР, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР	51
Зураг 80. САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВЧ БУЙ АЖИЛТАН АСУУДЛЫГ ЭЕЛДГЭЭР ОЙЛГОМЖТОЙ ТАЙЛБАРЛАЖ ӨГСӨН ЭСЭХ, ХУВИАР, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР	52
Зураг 81. НИЙТ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН.....	52
Зураг 82. НИЙТ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨРЛӨӨР, ОНООР ..	53
Зураг 83. ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ХАМГИЙН ИХ ЧУХАЛЧИЛЖ ҮЗДЭГ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД, СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШНЭЭР, ХУВИАР	53

ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЭЛ

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээг ойролцоо тогтоох тооцооллын үр дүн	7
Хүснэгт 2. Судалгаанд хамрагдсан өрхийн тоо, дүүрэг, орон сууцны төрлөөр	8
Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр	9
Хүснэгт 4. Судалгааны түүврийн хэмжээ	10
Хүснэгт 5. Усны тоолууртай эсэх, хувиар, 2020-2022 оны байдлаар	16
Хүснэгт 6. Усны хэрэглээ, 2018-2022 оны байдлаар	24
Хүснэгт 7. Үйлчилгээний талаарх гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 оны байдлаар	26
Хүснэгт 8. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 оны байдлаар	28
Хүснэгт 9. Усны үнэ тарифын талаарх үнэлэмж, хувиар, 2020- 2022 оны байдлаар	28
Хүснэгт 10. Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх, хувиар, оноор	30
Хүснэгт 11. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр	34
Хүснэгт 12. Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ, худгийн ашиглалтын хяналтын талаар	35
Хүснэгт 13. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 он	37
Хүснэгт 14. ААНБ–ийн ус тасрах байдал, цагаар	38
Хүснэгт 15. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал, 2020-2022 он	41
Хүснэгт 16. Байгууллагын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор	43
Хүснэгт 17. Усны үнэ тарифыг үнэтэй гэж боддог ААНБ-ын хэрэглэгчид /хувь/	43
Хүснэгт 18. Судалгаанд хамрагдсан аж ахуйн нэгж, байгууллагын тоо, дүүргээр	48
Хүснэгт 19. ААНБ –ийн санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа, 2018-2022 он	51

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА

1.1. Судалгааны зорилго

Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлага, УСУГ-ын талаарх ойлголт, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд өгч байгаа хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг гэр хороолол, орон сууцны хороолол, байгууллага гэсэн ангиллаар гаргаж, өмнөх онуудын судалгааны үр дүнтэй харьцуулж үнэлэхэд энэхүү судалгааны зорилго оршино.

1.2. Судалгааны хамрах хүрээ

Захиалагч байгууллагын саналын дагуу Улаанбаатар хотын 7 дүүргийн гэр хорооллын хэрэглэгч, Багахангай дүүргийн орон сууцны хэрэглэгч болон аж ахуйн нэгж, байгууллагын хэрэглэгчийг судалгаанд хамруулна

Энэ хэсэгт судалгааны хэрэглэгчийн асуулгад суурилсан хэсгийн түүврийн зохиомжийн үндсэн элементүүд болох эх олонлог, хамрах хүрээ, түүвэрлэлтийн нэгж, түүврийн үе шат болон бүлэглэлт, түүврийн хэмжээ болон түүний хуваарилалт, түүврийн хүрээ болон анхан шатны нэгжийн сонголт, өрхийн сонголт зэргийг тайлбарласан болно.

1.3. Судалгааны эх олонлог

Улаанбаатар хотын Баянгол, Баянзүрх, Сонгинохайрхан, Сүхбаатар, Чингэлтэй, Хан-Уул, Багахангай дүүргийн гэр хорооллын 187,931 өрхийн, Багахангай дүүргийн орон сууцны 667 өрхийн, ААН байгууллагын 67,277¹ хэрэглэгч тус тус болно.

1.4. Судалгааны арга зүй

Судалгаанд захиалагчийн санал болгосон бүтцээр боловсруулсан анкетын асуулга, ажиллагсдын санал асуулга зэргийг тоон судалгааны аргачлалаар, ажиллагсдын дунд фокус бүлгийн ярилцлага, хөндлөнгийн экспертийн ярилцлага, баримт бичгийн судалгаа зэрэг чанарын судалгааны аргачлалаар боловсруулалт хийсэн.

1.5. Судалгааны түүврийн хэмжээг тогтоох

Түүврийн хэмжээг тогтоохдоо 1970 онд Крежси, Морган нарын санал болгосон гарга зүйг ашигласан ба уг аргын тооцооллын үр дүнг Хүснэгт 1-т үзүүлэв.

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээг ойролцоо тогтоох тооцооллын үр дүн

Эх олонлогийн хэмжээ	Итгэлцлийн түвшин (95%)			Итгэлцлийн түвшин (99%)		
	Алдааны хязгаар			Алдааны хязгаар		
	5%	2.5%	1%	5%	2.5%	1%
100	80	94	99	87	96	99
150	108	137	148	122	142	179
500	217	377	475	285	421	485
1000	278	606	906	399	727	943
1500	306	759	1297	460	959	1376
10,000	370	1332	4899	622	2098	6239
50,000	381	1491	8056	655	2520	12455
100,000	383	1513	8762	659	2585	14227
250,000	384	1527	9248	662	2626	15555
500,000	384	1532	9423	663	2640	16055
1,000,000	384	1534	9512	663	2647	16317
2,500,000	384	1536	9567	663	2651	16478

¹ Статистикийн нэгдсэн мэдээллийн сан 2022 оны 1 дүгээр улирал

Дээрх хүснэгтээс харахад эх олонлогийн хэмжээнээс хамаарсан түүврийн хэмжээ огцом нэмэгдэн цаашид аажим өссөн буюу график дүрслэлийн хувьд гүдгэр хэлбэртэй байна. Орчин үед түүврийн хэмжээг тогтоох онлайн тооцоолуур гарсан байх тул судалгаанд <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html> ашигласан болно.

Түүвэрлэлтийн нэгж: Судалгааны түүвэрлэлтийн нэгж нь өрх, аж ахуйн нэгж буюу байгууллага байна.

Зураг 1. Түүврийн хэмжээг цахим тооцоолуур ашиглан тооцсон үр дүн

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Түүврийн үе шат болон бүлэглэлт: Судалгааны үр дүнд тооцогдох үндсэн үзүүлэлтүүдийг статистикийн хувьд бодитой байлгах үүднээс нийслэл, дүүргийн түвшинд тооцох зорилгоор түүврийн зохиомжийг боловсруулсан. Хамрагдах түүврийн нэгжийг өрх, аж ахуйн нэгж байгууллага гэж тодорхойлон, өрхөөс нэг асуулга авснаар мэдээллийн үр дүнг нэмэгдүүлнэ гэж үзсэн.

Дээр дурдсан аргаар судалгааны түүврийн тоог тогтоон хүснэгтээр нэгтгэн үзүүлэв. Үүнд:

1. Улаанбаатар хотын нийт 393,707 өрхөөс төлөөлөх чадвар сайтай түүврийн хэмжээг Determine simple size томъёогоор тодорхойлж, судалгаанд 1021 өрхийг сонгосон ба орон сууцны өрхийн тоо болон гэр хорооллын өрхийн тоог үндэс болгон түүврийг дараах байдлаар тодорхойлсон.

Хүснэгт 2. Судалгаанд хамрагдсан өрхийн тоо, дүүрэг, орон сууцны төрлөөр

№	Дүүрэг	Нийт өрхийн тоо			Түүврийн хэмжээ		
		Нийт	Орон сууц	Гэр хороолол	Нийт түүврийн хэмжээ	Орон сууц	Гэр хороолол
1	Хан-Уул	56874	37080	18878	79	-	79
2	Баянзүрх	104881	57690	46648	155	-	155
3	Баянгол	62784	51532	10829	51	-	51
4	Сүхбаатар	39302	21794	17477	107	-	107
5	Чингэлтэй	38413	8921	29446	138	-	138
6	Багахангай	1222	667	551	240	221	19
7	Сонгинохайрхан	90231	26104	64102	251	-	251
8	НИЙТ ДҮН	393707	203788	187931	1021	221	800

Эх сурвалж: Нийслэлийн Статистикийн газрын мэдээлэл, 2022.01.01

2. Судалгаанд улсын бүртгэлд бүртгэлтэй, Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж буй ААНБ-аас шаталсан түүврийн аргаар УСУГ-тай гэрээтэй 300 ААНБ-ыг сонгож хамруулсан.

Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр

№	Байгууллагын төрөл	Байгууллагын тоо
1	Үйлдвэр	41
2	Аж ахуйн нэгж	41
3	Төсвийн байгууллага	218
4	Дүн	300

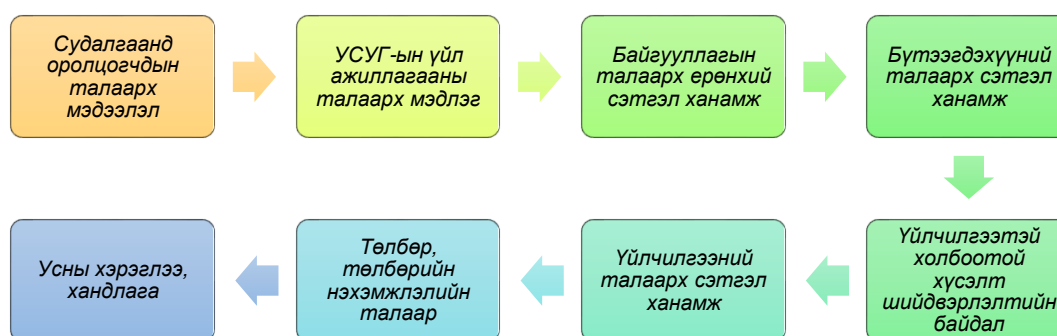
1.5.1 Судалгааны мэдээлэл цуглуулсан арга зүй

Асуулгын хуудас боловсруулах явцад УСУГ-ын үйл ажиллагаа, хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээ, өмнөх онуудын УСУГ-ын Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаатай сайтар танилцаж, холбогдох уулзалтуудыг зохион байгуулсан.

Экспертийн ярилцлага болон ажиллагсдын фокус ярилцлагаар хэрэглэгчийн УСУГ-ын үйл ажиллагаа үйлчилгээний талаарх мэдээллийн түвшин, үйлчилгээнд хамрагдах үзүүлэлтийн талаар тодорхой төсөөлөл бий болсон тул (зарим тохиолдолд хэрэглэгчдэд авдаг үйлчилгээнийх нь талаар мэдээлэл өгч байж, үнэлгээ авах шаардлага үүсэх) хагас чанарын аргаар буюу *Нүүр тулсан ярилцлагын аргаар/Face-to-Face-Interview* (респонденттэй нүүр тулж, асуулгын утгыг тайлбарлаж өгөөд хариулт авч, мэдээлэл цуглуулагч өөрөө асуулгын хуудсыг бөглөх) тоон мэдээлэл авсан.

Байгууллага, орон сууц, гэр хорооллын гэсэн гурван төрлийн хэрэглэгчид зориулсан асуулгын хуудсыг ялгаатай боловсруулсан ба асуулгын хуудас тус бүрийн асуултууд нь 8 бүлэгтэй бөгөөд дараах асуудлуудыг илрүүлэхийг зорьсон (Зураг 2).

Зураг 2. Асуулгын хуудасны бүтэц



Тус судалгааны мэдээллийг цуглуулах судлаачдыг хэрэглэгчийг илрүүлэх, түүврийн маршрут баримтлах удирдамжаар хангаж, респонденттэй ярилцлага хийх арга зүйн сургалт зохион байгуулсан. Сургалтад зориулж нэр томъёоны болон салбарын үйлчилгээний талаар дэлгэрэнгүй гарын авлага боловсруулсан. Сургалтын төгсгөл хэсэг нь нийт судлаачид судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлын өмнө туршилтын ярилцлага хийж, асуулгын хуудагт сайжруулалт хийсэн.

Улаанбаатар хотод нийт 10 судлаач *Нүүр тулсан ярилцлагыг* 2021 оны 05 дугаар 05-ны өдрөөс 26-ны өдрийг дуустал 21 хоног зохион байгуулж, мэдээлэл цуглуулсан.

1.4.5. Судалгааны мэдээлэл боловсруулсан арга зүй

Судалгааны мэдээллийг цуглуулан SPSS программ ашиглан өгөгдлийг боловсруулав. Үүнд тодорхойлох статистик, график, кросс таб зэрэг анхан шатны арга зүйгээс гадна найдвартай байдлын шинжилгээ, фактор шинжилгээг зэргийг хийсэн.

Найдвартай байдлын шинжилгээ: Статистик дүгнэлт гаргахаас өмнө мэдээллийн найдвартай байдлыг үнэлэх нь чухал юм. Найдвартай байдлын үзүүлэлтүүд статистикийн хувьд ач холбогдолгүй байх нь үндсэн шинжилгээний үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх итгэл үнэмшилгүй болдог. Судалгааны ажилд түгээмэл хэрэглэгддэг Лакертийн шкалаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэн найдвартай байдлыг Кронбахийн альфа хэмжүүрээр шалгахад асуулга бүрийн утга 0.7-оос дээш гарсан нь ач холбогдолтой буюу судалгаанд цааш ашиглаж боломжтой гэсэн дүгнэлтэд хүрсэн. Кронбахийн альфа шинжүүрийн утгыг Хүснэгт 4-т үзүүлэв.

Хүснэгт 4. Судалгааны түүврийн хэмжээ

№	Кронбах альфа	Шинжүүрийн утга
1	$\alpha \geq 0.9$	Very good
2	$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Good
3	$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Be accepted
4	$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Doubtful
5	$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Bad
6	$\alpha < 0.5$	Not acceptable

Фактор шинжилгээ: Фактор шинжилгээ буюу төлөөллийн шинжилгээг сүүлийн үед сэтгэл зүй, социологийн болон бусад шинжлэх ухаанд өргөн ашиглах болсон. Энэхүү шинжилгээний арга нь судалж буй объектыг цогцоор нь нягтлан дүрслэх боломжтой бөгөөд хувьсагч хоорондын статистик хамааралд нөлөөлөх далд хүчин зүйлийг илрүүлэн гаргаж ирдэг давуу талтай.

Иймд судалгааны ажилд EFA (Exploratory factor analysis), PCA (Principal component analysis) шинжилгээг хийсэн. Varimax эргүүлэлтээр хүчин зүйл тус бүрийн КМО, Bartlett Test хийхэд үзүүлэлтэд 0.7 утгаас их гарсан нь асуултууд төлөөлөх чадвартай болохыг харуулсан.

КМО буюу Kaiser-Meyer-Olkin хэмжүүр нь 0-1 хооронд утга авах ба 1-тэй ойр байх тусмаа тухайн өгөгдөлд фактор шинжилгээ хийхэд тохиромжтой гэсэн үг. КМО >0.6 байх шаардлагатай. Энэхүү судалгааны КМО нь 0.7-оос 0.9 хооронд гарсан нь төлөөллийн шинжилгээ найдвартай байдлыг маш сайн хангасан байна. Sig.(Bartlett Sphericity test) =0.000 < 0.05 нь тухайн өгөгдөлд фактор шинжилгээ хийхэд тохиромжтой гэж үзсэн.

1.6. Судалгааны тайлангийн бүтэц

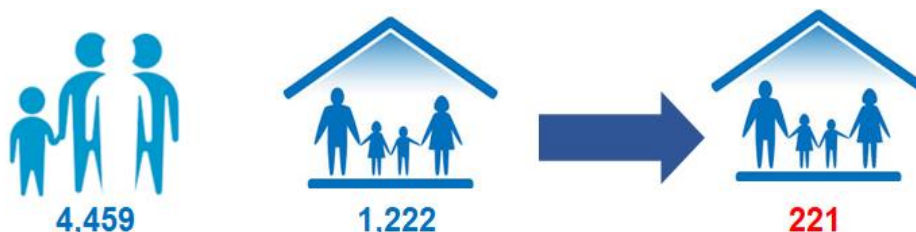
Энэхүү тайлан нь таван бүлэгтэй. Нэгдүгээр бүлэгт, Судалгааны танилцуулга; Хоёрдугаар бүлэгт орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж; Гуравдугаар бүлэгт гэр хорооллын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж; Дөрөвдүгээр бүлэгт байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж; Тавдугаар бүлэгт Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, Зургаадугаар бүлэгт Дүгнэлт, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний зөвлөмжийг тус тус агуулсан болно.

БҮЛЭГ 2. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

2.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

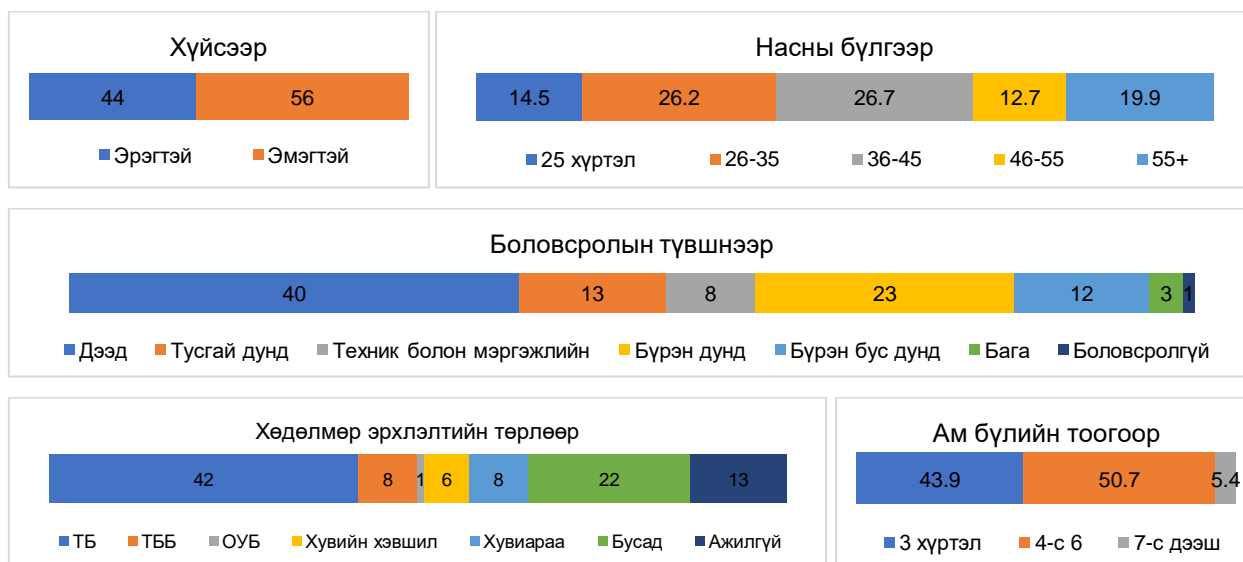
Нийслэлийн статистикийн газрын мэдээгээр 2022 оны 1 дүгээр сарын 1-ны өдрийн байдлаар Улаанбаатар хотын хэмжээнд 412,527 өрх байгаагаас төлөөлөх чадвар сайтай түүврийн хэмжээг тодорхойлоход 1021 өрх байсны 22 хувь буюу 221 өрхийг Багахангай дүүргээс санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон авч судалгаанд хамруулсан болно.

Зураг 3. Багахангай дүүргийн хүн ам болон өрхийн тоо²



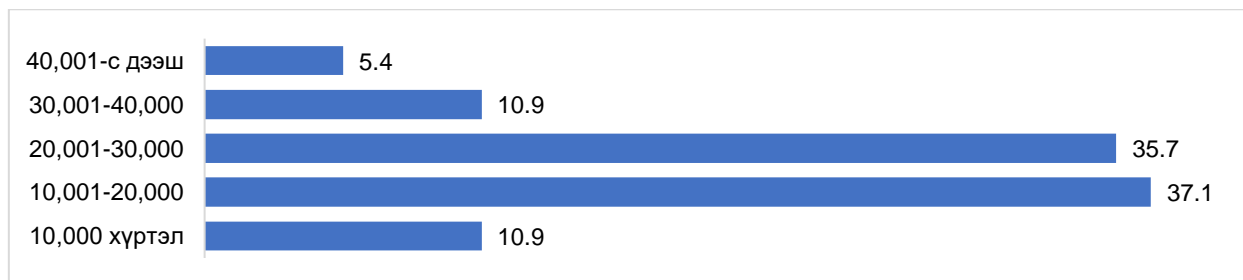
Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 44 хувь нь эрэгтэй, 56 хувь нь эмэгтэй, 44 хувь нь 3 хүртэл ам бүлтэй, 51 хувь нь 4-6 ам бүлтэй, 5 хувь нь 7-с дээш ам бүлтэй байна.

Зураг 4. Орон сууцны хэрэглэгчийн судалгаанд хамрагдагсдын шинж байдал, төрлөөр, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчид сард дунджаар 23,665 төгрөгийн төлбөрийг төлдөг бөгөөд усны хэрэглээ нь Орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газраар 90.5 хувь дамждаг бол үлдсэн 9.5 хувь нь дамждаггүй байна.

Зураг 5. Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны төлбөрт зарцуулдаг зардлын хэмжээ, хувиар

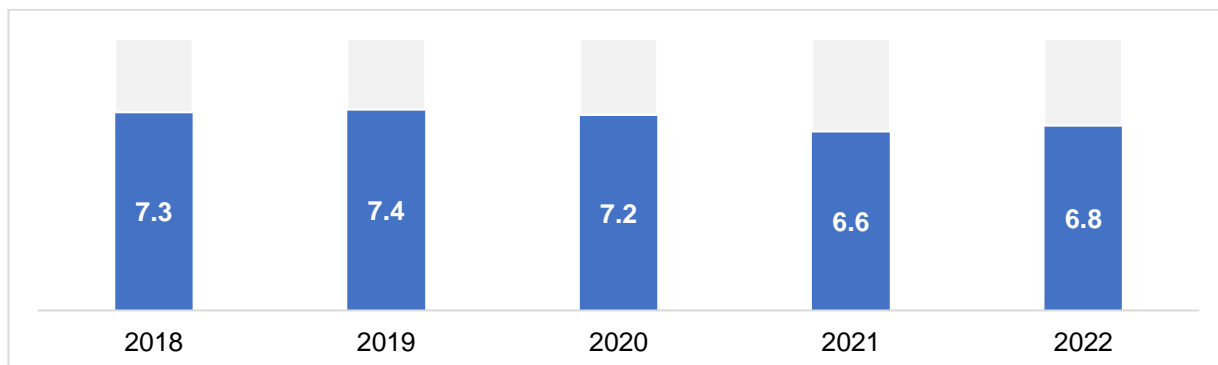


² Нийслэлийн статистикийн газрын 2022 оны 1 сарын 1-ний байдлын мэдээ

2.1. УСУГ-ЫН ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн УСУГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамж 10 онооноос 6.8 байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.2 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 6. Орон сууцны хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Дээрх үзүүлэлтүүдээс үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл хамгийн өндөр буюу 7.1 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин хэрэгжүүлж байгаа томоохон хөрөнгө оруулалт, төсөл хөтөлбөрт 6.5 нэгжийн хамгийн бага сэтгэл ханамжтай үзүүлэлттэй байна.

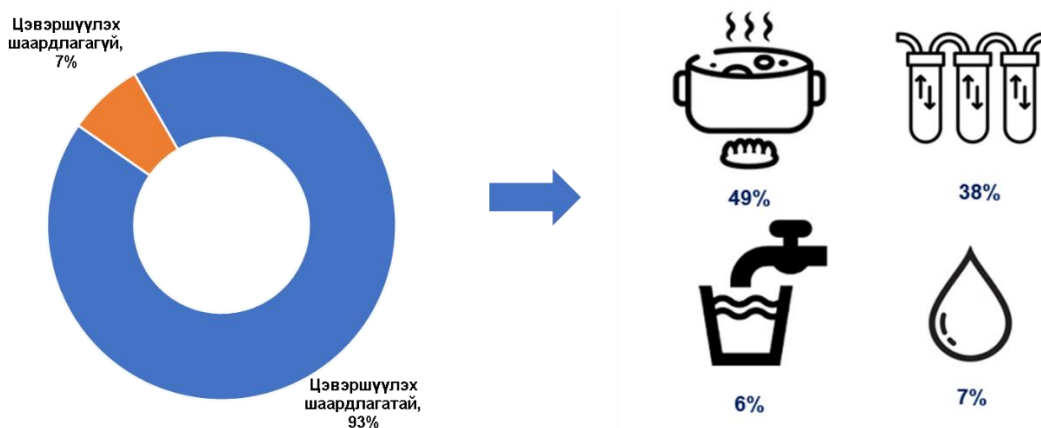
Зураг 7. Орон сууцны хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр



2.2. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж

Орон сууцны хэрэглэгчдийн 93 хувь нь ундны усыг гэрийн нөхцөлд цэвэршүүлэх шаардлагатай гэж хариулсан байна.

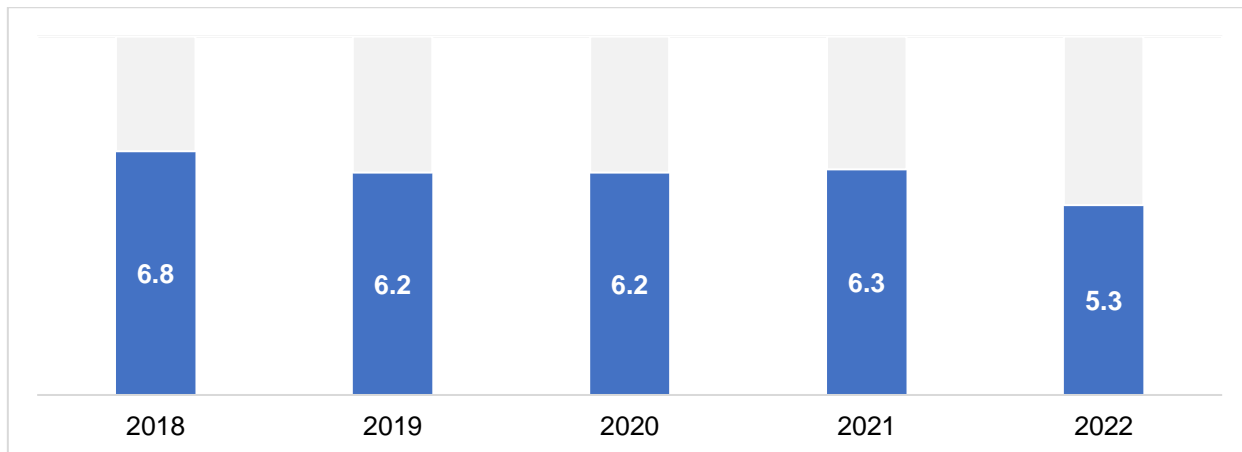
Зураг 8. Бүтээгдэхүүнд итгэх итгэлийн хувь



Хэрэглэгчдийн 49 хувь буцалгаж хэрэглэдэг, 38 хувь нь шүүлтүүр ашигладаг, 7 хувь нь нь шүүлтүүртэй ус ашигладаг гэсэн бол 6 хувь нь шууд ууж, хэрэглэдэг гэсэн байна.

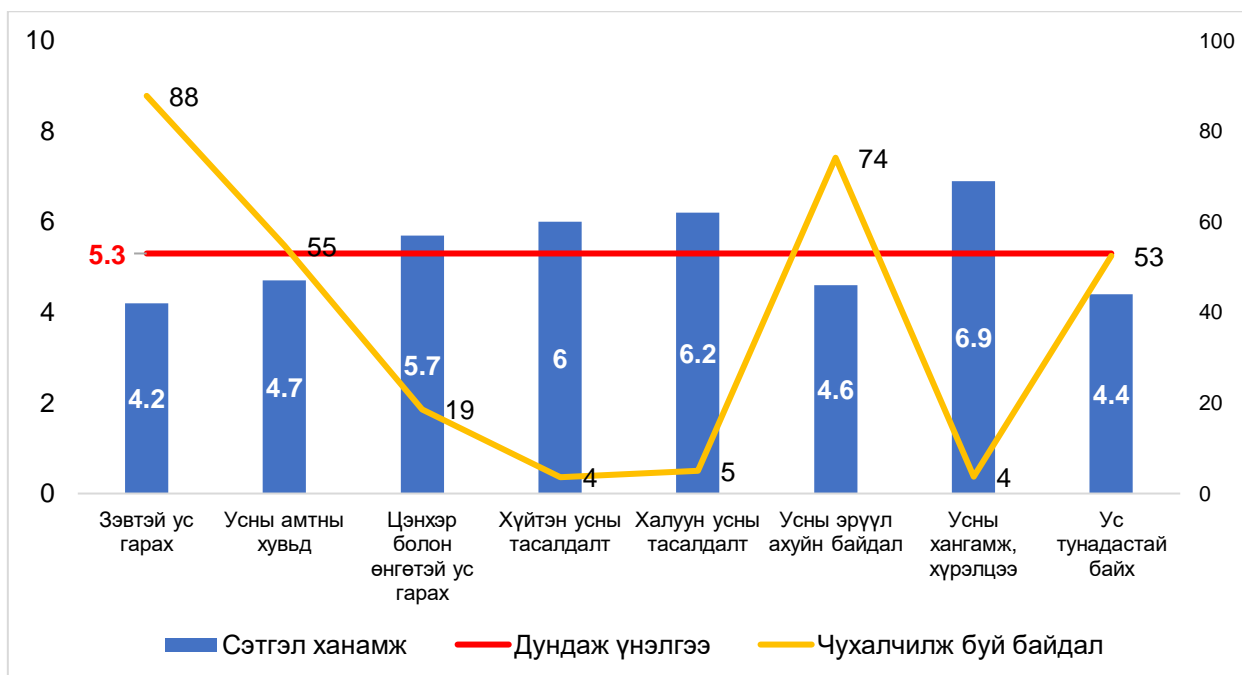
УСУГ-ын үндсэн бүтээгдэхүүн буюу ундны усны чанарт өгөх сэтгэл ханамжийн түвшинг 8 дэд үзүүлэлт ашиглан тодорхойлсон ба бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 5.3 оноогоор үнэлэгдсэн байна. Бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн түвшин 2018 оноос хойш жил бүр буурч, 2021 онтой харьцуулахад 1.0 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 9. Орон сууцны хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчид нь усны хангамж хүрэлцээ хамгийн их буюу 6.9 нэгж сэтгэл ханамжтай байгаа бол зэвтэй ус гарах нь хамгийн бага буюу 4.2 нэгж сэтгэл ханамжтай байна.

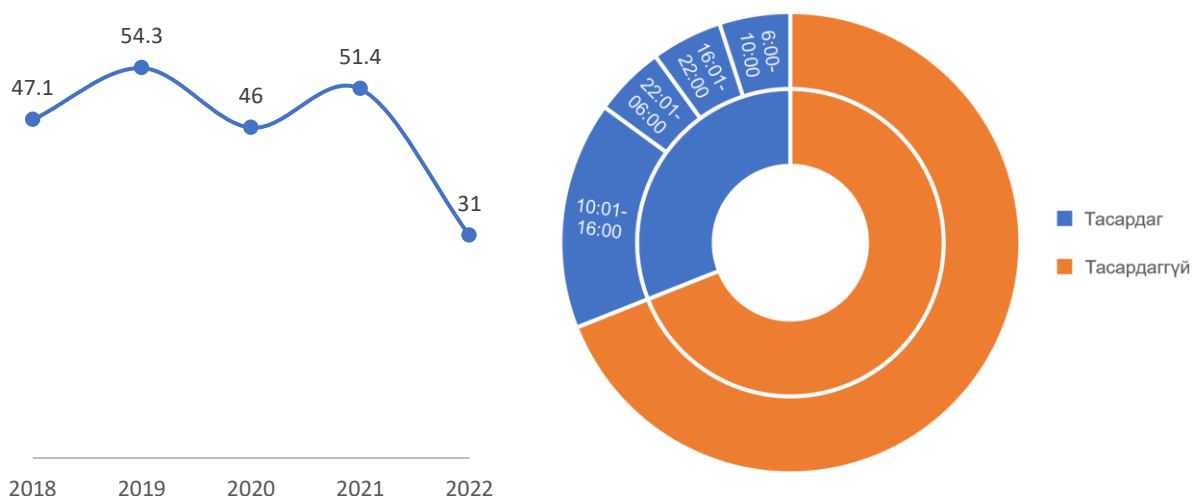
Зураг 10. Орон сууцны хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



Мөн хэрэглэгчдийн зүгээс зэвтэй ус гарах, усны эрүүл ахуйн байдал, усны амт, ус тунадастай байх зэргийг чухалчлан анхаардаг бөгөөд тэдгээрт өгсөн сэтгэл ханамж доогуур байна. Сэтгэл ханамжгүй байгаагийн шалтгааныг тодруулахад 30 хувь нь усны чанар муу, 19 хувь нь тунадастай ус гардаг, 15 хувь нь зэвтэй ус гардаг, 14 хувь нь ус хатуулаг ихтэй байдаг гэж хариулсан байна.

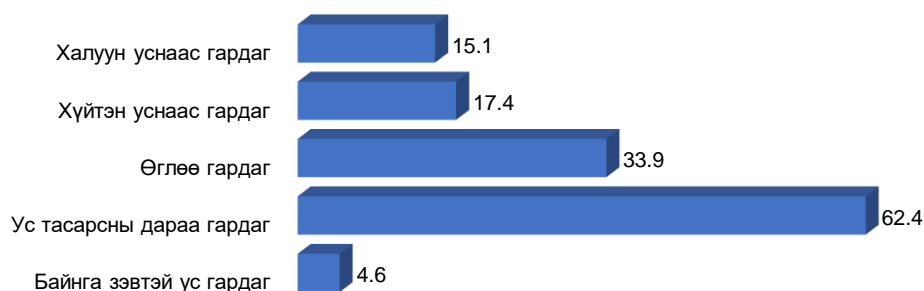
Хэрэглэгчдийн 69.2 хувь нь тасардаггүй гэсэн бол 31 хувь нь тасардаг гэж хариулсан ба 10-16 цагийн хооронд тасардаг гэж 16 хувь нь, 16-22, 22-6, 6-10 цагуудад тасардаг гэж тус бүр 5 хувь нь хариулсан байна. Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 2018 оноос хойш ус тасалдалт буурах хандлагатай бөгөөд өмнөх онтой харьцуулахад 20 орчим нэгжээр буурсан байна.

Зураг 11. Орон сууцны ус тасалдалт, хувиар, оноор, ус тасардаг цагаар



Орон сууцны хэрэглэгчдийн зүгээс ихээхэн чухалчилдаг боловч сэтгэл ханамж багатай байдаг үзүүлэлтийн нэг нь зэвтэй ус гарах юм. Хэрэглэгчдийн 62.4 хувь нь ус тасарсны дараа, 33.9 хувь нь өглөөгүүр зэвтэй ус гардаг гэсэн бол 4.6 хувь нь байнга зэвтэй ус гардаг гэжээ.

Зураг 12. Зэвтэй ус гардаг үеүд, хувиар

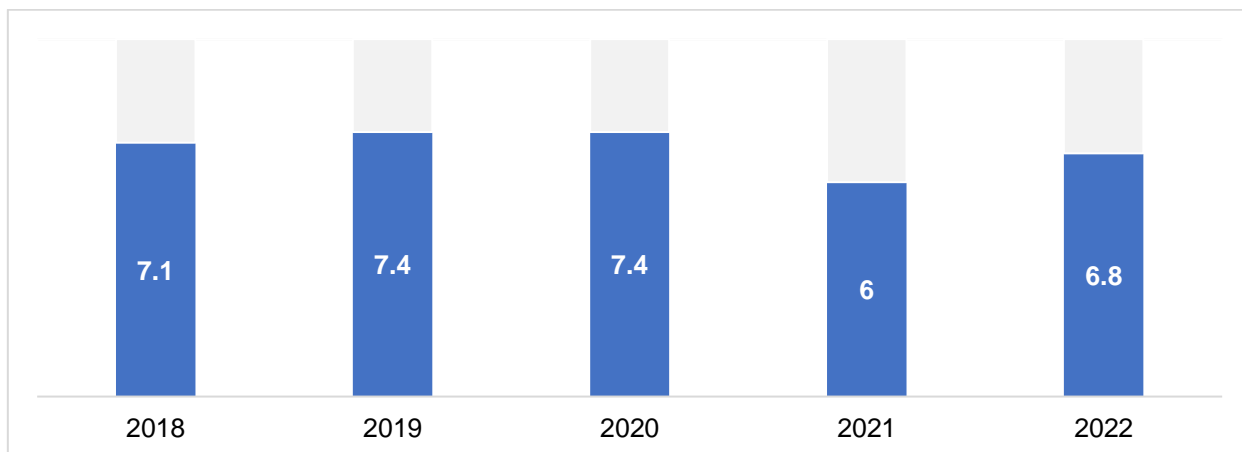


Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 72.4 хувь нь гэрийн крант болон бочкиноос ус алддаггүй гэж хариулсан бол 22.2 хувь нь бага зэрэг, 5.4 хувь нь дунд зэрэг алддаг гэсэн байна.

2.3. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж

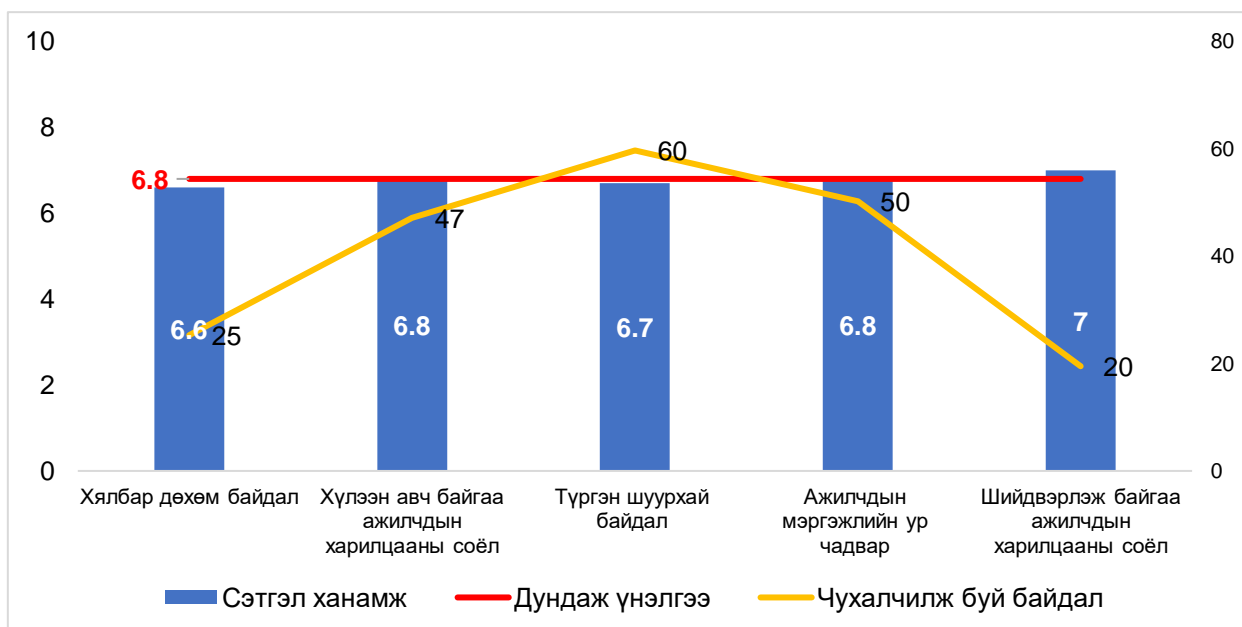
Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийг 5 үзүүлэлтээр үнэлэхэд өмнөх оноос 0.8 нэгжээр өсөж 6.8 оноо хүрсэн байна. Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээ хамгийн өндөр буюу 7.0 байна. Энэ үзүүлэлт 2021 он буюу Коронавируст халдварын цар тахлын үед 1.4 нэгжээр буурсан бол энэ онд буцаад өссөн байна.

Зураг 13. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Судалгаанд хэрэглэгчид нь санал хүсэлтийг шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёлд хамгийн их буюу 7.0 нэгж сэтгэл ханамжтай байгаа бол санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдалд хамгийн бага буюу 6.6 нэгж сэтгэл ханамжтай байна. Харин хэрэглэгчид санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал, санал хүсэлт хүлээн буй ажилчдын харилцааны соёл, санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар гэсэн үзүүлэлтүүдийг чухалчлан авч үздэг байна.

Зураг 14. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



2.4. Тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

Хамгийн анхны хэмнэлтийг гэртээ усны тоолуур тавиулахаас эхлэх юм. Төвлөрсөн усан хангамжийн системд холбогдсон усны тоолуургүй өрхийн 1 хүний хоногийн усны хэрэглээг 200 литр хэмээн тооцдог. Харин усны тоолуур тавиулаад дундаж хэрэглээг тооцоход 1 хүний хэрэглээ 80-82 литр байдаг байна³.

³ <https://www.wsrc.mn/new/mn/about-water-meter> -Усны тоолуурын тухай

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 41.2 хувь нь тухайн орон сууцанд ороход усны тоолуур байсан бол 53.8 хувь нь усны тоолуур өөрсдөө худалдаж авч байсан байна. Харин судалгаанд оролцсон орон сууцны хэрэглэгчдийн 5.0 хувь нь усны тоолуургүй байгаа бөгөөд энэ нь өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад 6.0 нэгжээр буурсан байна.

Хүснэгт 5. Усны тоолууртай эсэх, хувиар, 2020-2022 оны байдлаар

Усны тоолууртай эсэх	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Тийм, худалдаж авч байсан	42.0	38.0	41.2	3.2 ↑
Байранд анх ороход байсан	41.0	51.0	53.8	2.8 ↑
Үгүй	17.0	11.0	5.0	-6.0 ↓

Усны тоолуургүй орон сууцны хэрэглэгчдийн 38.9 хувь нь усны тоолуурын үнэ өндөр, 22.2 хувь нь тоолуур тавихаар усны төлбөр өндөр гарна, 16.7 хувь нь олон тоолуур тавих шаардлагатай хэдий ч хүндрэлтэй байдаг гэсэн шалтгаануудыг нэрлэсэн бол 21.8 хувь нь орон сууцных нь шугамд тоолуур тавих боломжгүй, 18.2 хувь нь хаанаас тоолуур авахаа мэддэггүй гэсэн байна.

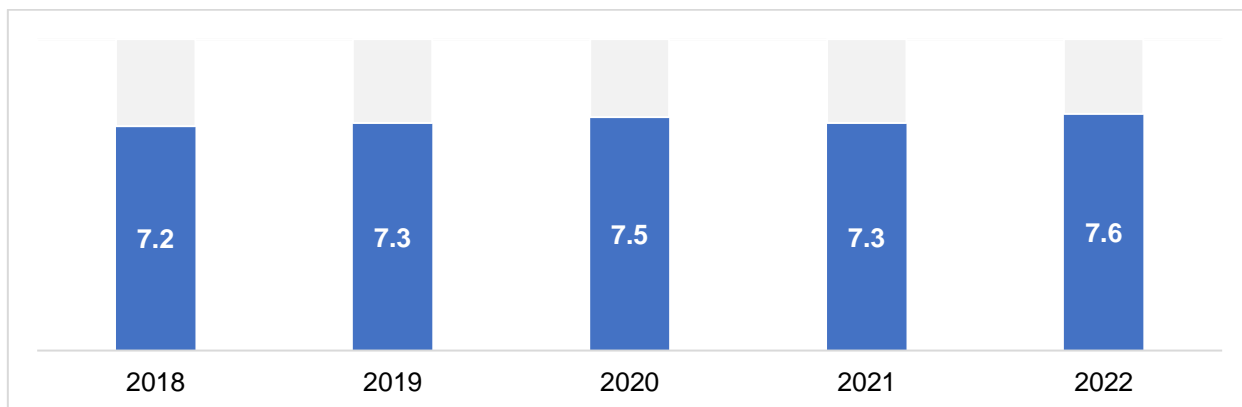
Зураг 15. Усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан, хувиар,



Усны тоолууртай холбоотой ямар нэгэн эвдрэл гэмтэл гарахад 74.2 хувь нь УСУГ-т, 10.4 хувь нь СӨХ-нд, үлдсэн хэсэг нь тоолуур авсан газраа, ОСНААУГ-д ханддаг байна.

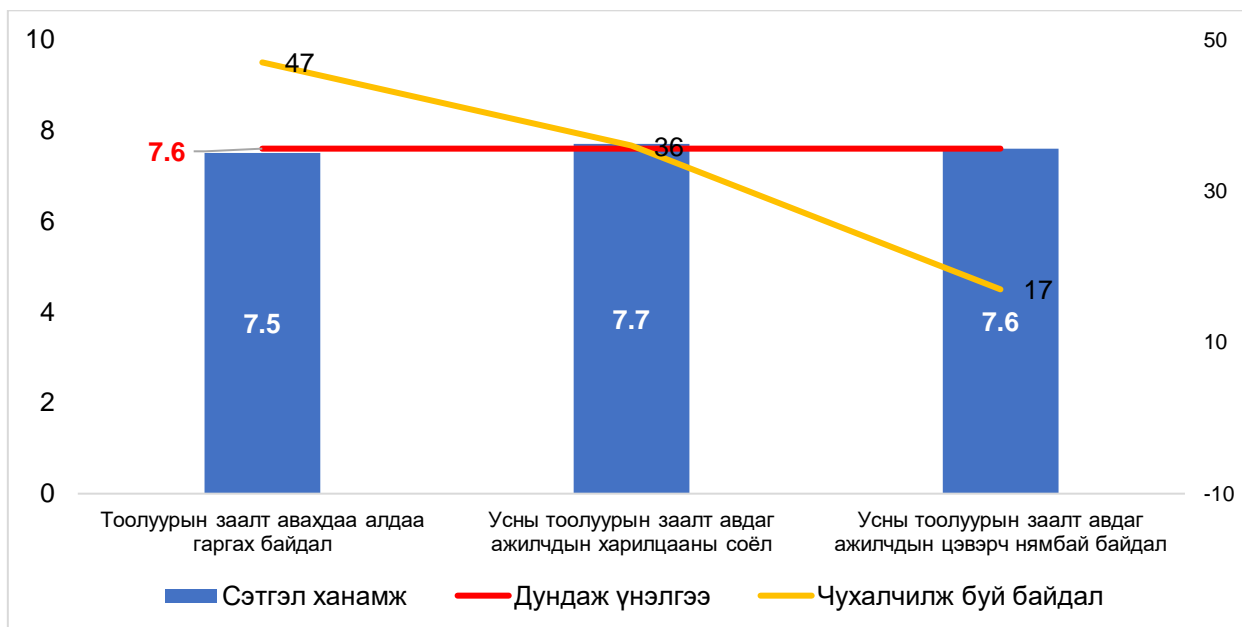
Усны тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг 3 дэд үзүүлэлтүүдээр үнэлүүлэхэд 7.6 оноо авсан ба энэ нь өмнөх оныхоос 0.3 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 16. Орон сууцны хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчид нь усны тоолуурын заалт авдаг ажилчдын харилцааны соёл хамгийн их буюу 7.7 нэгж сэтгэл ханамжтай байгаа бол тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдалд хамгийн бага буюу 7.5 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин хэрэглэгчид тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдлыг хамгийн их чухалчилдаг байна.

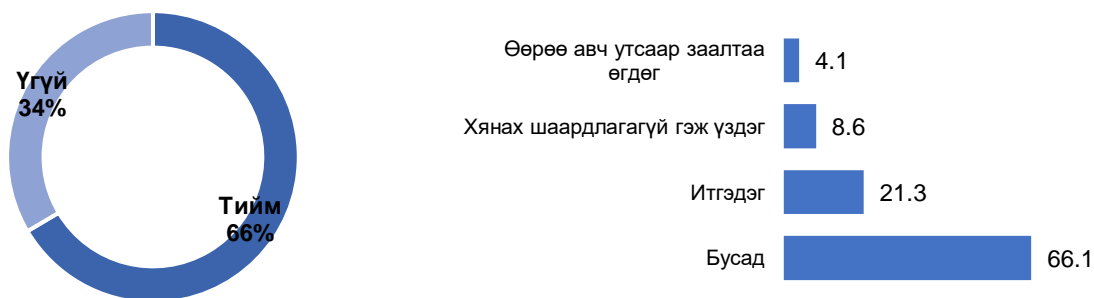
Зураг 17. Орон сууцны хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



2.5. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамж

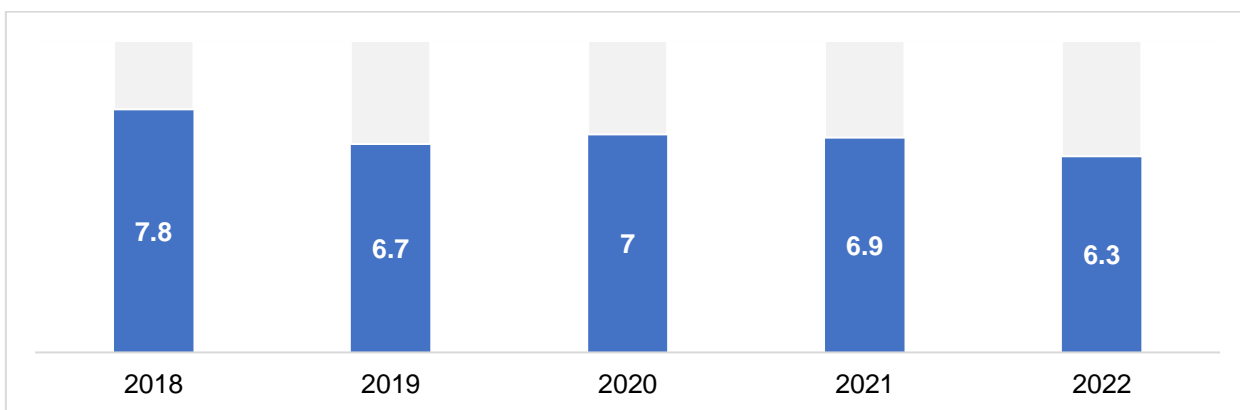
Орон сууцны хэрэглэгчдийн 66.5 хувь нь тоолуурын заалт авах явцад хяналт тавьдаг байна. Үлдсэн хэрэглэгчид нь усны тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаггүй ба тэдний 66.1 хувь нь ямар нэгэн шалтгаангүйгээр хяналт тавьдаггүй гэсэн бол 21.3 хувь нь тоолуурын заалт авч буй ажилтанд итгэдэг, 8.6 хувь нь хянах шаардлагагүй, 4.1 хувь нь өөрөө тоолуурын заалтаа авч, утсаар тэмдэглүүлдэг байна.

Зураг 18. Тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаг эсэх, хувиар, хяналт тавьдаггүй шалтгаанаар



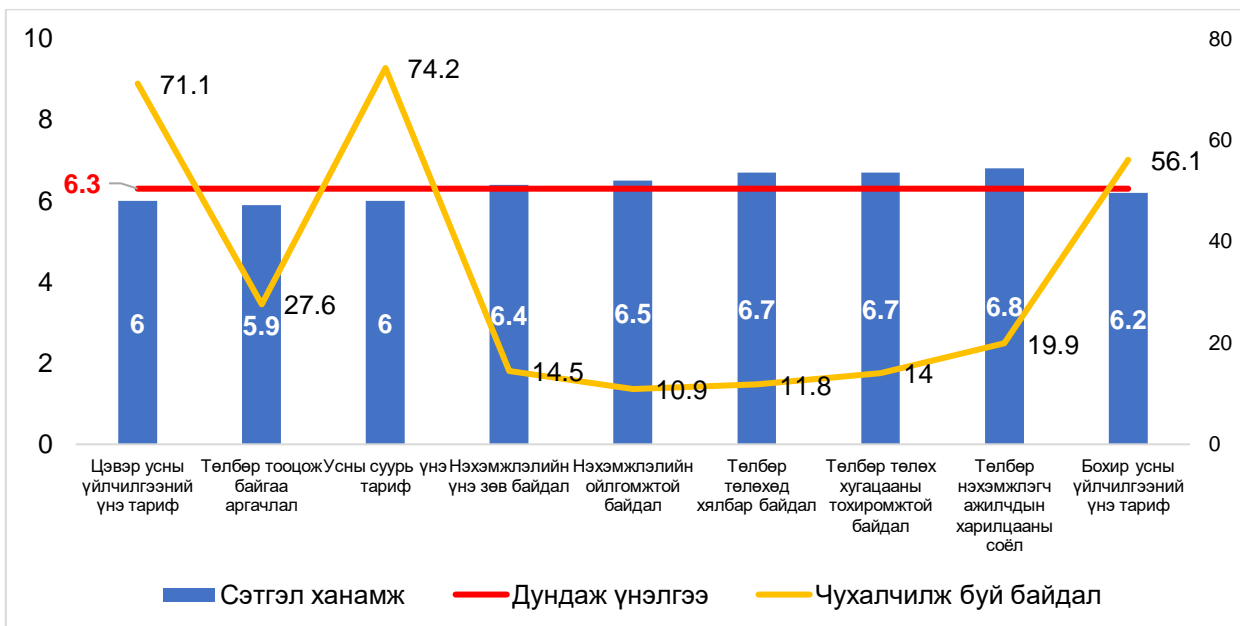
Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг 9 дэд үзүүлэлтүүдээр үнэлүүлэхэд 6.3 болж өмнөх оныхоос 0.6 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 19. Орон сууцны хэрэглэгчдийн төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Дээрх үзүүлэлтүүдээс төлбөр тооцож байгаа аргачлал хамгийн бага буюу 5.9 нэгжийн сэтгэл ханамжтай хэвээр байна. Харин төлбөр нэхэмжлэгч ажилчдын харилцааны соёл 6.8 нэгж байгаа нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт болж байна. Хэрэглэгчид усны суурь тариф болон цэвэр, бохир усны үйлчилгээний үнэ тарифыг хамгийн их чухалчилдаг байна.

Зураг 20. Орон сууцны хэрэглэгчдийн төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



2.6. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал

Усны хэрэглээ, хандлагын түвшнийг 11 дэд үзүүлэлтээр тодорхойлсон ба дундаж нь 6.1 нэгж байна. Усны хэрэглээ, хандлагын талаарх үзүүлэлтүүдээс ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ хэлж зөвлөдөг болон бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй гэсэн үзүүлэлтүүд нь хамгийн өндөр буюу 7.5 оноогоор үнэлэгдсэн ба ундны усны эрүүл ахуйд итгэдэггүй гэсэн үзүүлэлт 4.7 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь хамгийн бага байна. Хэрэглэгчид ундны усны эрүүл ахуй болон ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаа асуудлыг хамгийн их чухалчилдаг байна.

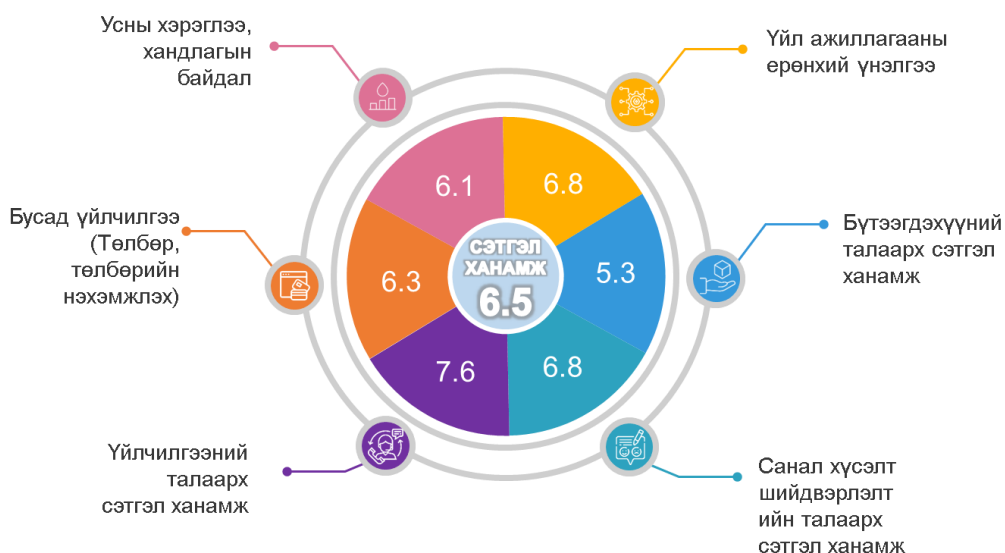
Зураг 21. Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



2.7. Бүлгийн дүгнэлт

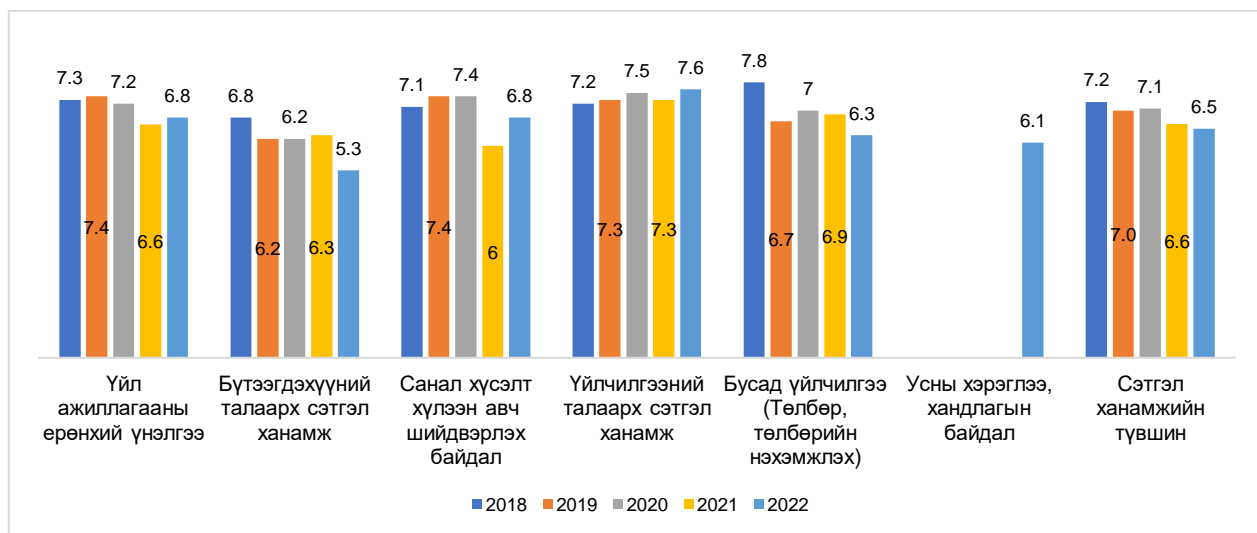
УСУГ–н үйлчилгээнд судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 6.5 байгаа ба өмнөх онтой харьцуулахад 0.1 нэгжээр буурсан байна. Энэ жилийн үнэлгээнээс эхлэн зөвхөн Багахангай дүүргийн орон сууцны хэрэглэгчдийг энэхүү үнэлгээнд оролцуулж байхаар шийдвэрлэсэн тул өмнөх оны Багахангай дүүргийн хэрэглэгчдийн үнэлгээтэй харьцуулж үзвэл 0.3 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 22. Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 1 нэгж, төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэхийн талаарх сэтгэл ханамж 0.6 нэгж буурсан нь сэтгэл ханамжийн түвшин 0.1 нэгжээр буурахад нөлөөлсөн байна. Мөн өмнөх онуудын үнэлгээнд усны хэрэглээ, хандлагын байдлыг үнэлж, үнэлгээнд тооцдоггүй байсан тул харьцуулалтад нөлөөлсөн байх магадлалтай.

Зураг 23. Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор



Орон сууцны хэрэглэгчдийн судалгаанаас дараах гол дүгнэлтүүдийг хийж байна. Үүнд:

1. Судалгаанд Улаанбаатар хотын орон сууцны өрхүүдийн хэрэглэгчдийг төлөөлж, Багахангай дүүргийн 221 орон сууцны хэрэглэгчийг хамруулж, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийсэн.
2. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 87.8 хувь нь УСУГ-ын үйл ажиллагааг мэддэг бөгөөд уг байгууллагын үйл ажиллагаанд 6.8 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байсны дотор үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёлд өндөр сэтгэл ханамжтай буюу /7.1 нэгж/ харин тус байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа хөрөнгө оруулалт, төсөл хөтөлбөрт сэтгэл ханамж багатай /6.5 нэгж/ байгаа нь энэ талаарх мэдээлэл хомстой холбоотой байх талтай.
3. Хэрэглэгчдийн зүгээс усны аюулгүй байдалд итгэх итгэл бага байгаа нь тэдгээрийн 93 хувь нь усыг гэрийн нөхцөлд цэвэршүүлэх шаардлагатай гэж үзсэнээр илэрхийлэгдэж байгаагийн зэрэгцээ усны аюулгүй байдлыг хангах үүднээс хэрэглэгчдийн 38 хувь шүүлтүүр ашигладаг, 49 хувь нь усаа буцалгадаг, 7 хувь нь шүүлтүүртэй ус ашигладаг гэж хариулсан байна.
 - Харин судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид усны хүрэлцээ, хангамжийг сайн гэж үзсэн ба тэдний хувьд зэвтэй ус гарах явдал сэтгэл зовоосон асуудал хэвээр байна. Ялангуяа ус тасарсны дараа зэвтэй ус гарах тохиолдол өмнөх оныхоос өссөн бөгөөд энэ нь өглөөдөө их байдаг ба мөн байнга зэвтэй ус гарах тохиолдол мэр сэр байна.
 - Бүтээгдэхүүний чанарт хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин 2018 оноос хойш жил бүр буурч байгааг цаашид анхаарах шаардлагатай байна.
 - Ус тасралт 2018 оноос жил бүр буурсан боловч 2022 онд өмнөх оныхоос 10.8 нэгжээр өссөн байна. Хэрэглээний ус ихэвчлэн өдрийн цагаар тасардаг гэж хэрэглэгчдийн талаас илүү хувь хариулсан байна.
 - Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 72.4 хувь гэрийн крант болон бочкины ус алдалт, ус шүүрэх байдал огт байдаггүй гэсэн хариултыг өгсөн нь усны зөв хэрэглээний талаарх анхан шатны мэдлэг нэмэгдсэнтэй холбоотой байна.

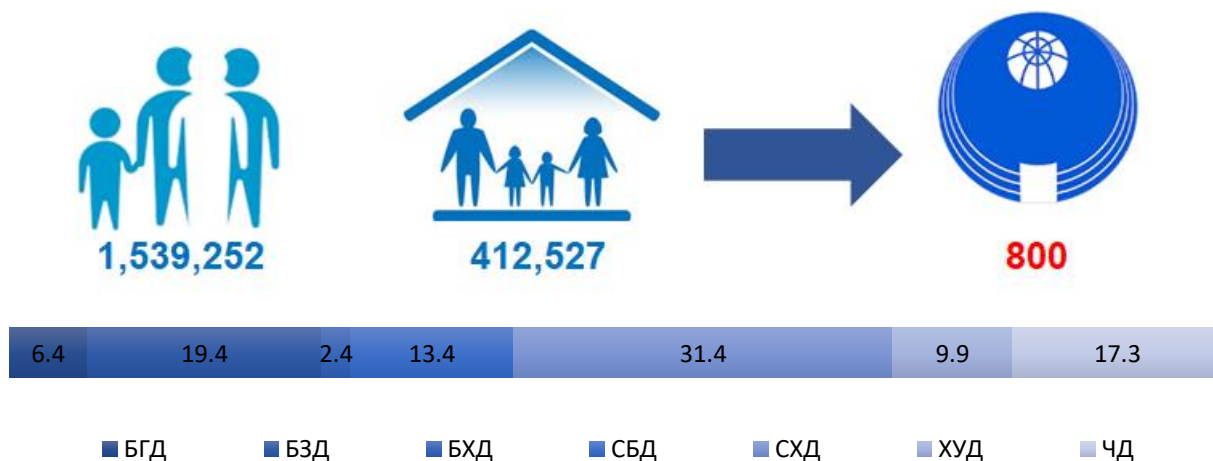
4. Ковид-19 цар тахлын улмаас хэрэглэгчдийн хэрэглээ, санал хүсэлт ихэссэн ч шийдвэрлэлт болон харилцаанд сэтгэл ханамжтай байгаагийн дотор хүсэлт хүлээж авч буй ажилтны харьцаанд сэтгэл ханамж өндөртэй байсан. Харин санал хүсэлт хүлээж авч буй арга, хэлбэрт сэтгэл ханамж бага байна.
5. Судалгаанд хамрагдсан усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн тоо өмнөх оныхоос 6 нэгжээр буурсан нь тоолуур худалдаж авсан хэрэглэгчид нэмэгдсэнтэй холбоотой байна. Усны тоолуургүй хэрэглэгчид түүний ач холбогдлыг мэддэг хэдий ч усны тоолуурын үнэ өндөр, байр, орон сууцных нь шугамд тоолуур тавих боломжгүй зэрэг шалтгаанаар тавиулдаггүй байна. Усны тоолуурын гэмтлийн асуудлаар хэрэглэгчдийн 74.2 хувь нь УСУГ-т ханддаг байна. Тоолуурын асуудлаарх сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос нэмэгдсэний дотор ажилчдын харилцаа, үйлчилгээний соёлд сэтгэл ханамж өндөртэй, харин заалтад эргэлздэг байна.
6. Орон сууцны хэрэглэгчдийн 66.5 хувь нь тоолуурын заалтад хяналт тавьдаг ба ажилтанд итгэдэг, заалтыг өөрөө бичиж илгээдэг зэрэг шалтгаанаар 33.5 хувь нь хянадаггүй байна. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлд сэтгэл ханамжтай боловч төлбөр тооцох аргачлалыг боловсронгуй бус гэж үздэгээс сэтгэл ханамж дундуур байгаа нь сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос 0.6 нэгжээр буурахад нөлөөлсөн байна.
7. Усны зохистой хэрэглээний талаарх хэрэглэгчдийн хандлага боломжийн боловч ундны усны эрүүл ахуйд итгэх итгэлийн талаарх сэтгэл ханамж хангалтгүй байна. Хэрэглэгчдэд төлсөн мөнгөндөө тохирсон үйлчилгээ авч чаддаг гэдэгт эргэлзэх, усны үнэ нэмэгдсэн ч хэрэглээгээ бууруулахгүй гэсэн хандлага хэвээр хадгалагдсаар байна. Орон сууцны хэрэглэгчдийн телевиз болон сошиал сайтуудаас мэдээлэл авах хандлага нэмэгдсэний дотор телевизийн мэдээлэл зонхилж байна.

БҮЛЭГ 3. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

3.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

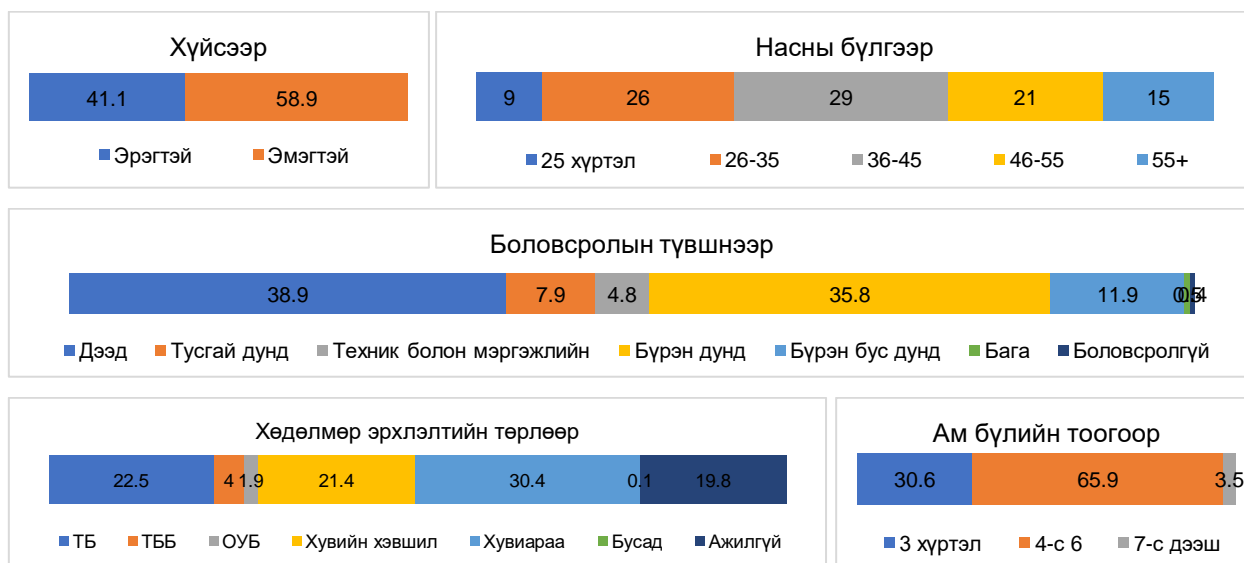
Нийслэлийн статистикийн газрын 2022 оны 1 дүгээр сарын 1-ны өдрийн байдлаар Улаанбаатар хотын хэмжээнд 412,527 өрх байгаагаас төлөөлөх чадвар сайтай түүврийн хэмжээг тодорхойлоход төлөөлөх чадварын хэмжээ нь 1021 өрхийн 78 хувь болох 800 өрхийг 7 дүүргийн гэр хорооллоос санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон авч судалгаанд хамруулсан болно.

Зураг 24. Улаанбаатар хотын хүн ам болон өрхийн тоо⁴



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 41 хувь нь эрэгтэй, 59 хувь нь эмэгтэй, 30.6 хувь нь 3 хүртэл ам бүлтэй, 65.9 хувь нь 4-6 ам бүлтэй, 3.1 хувь нь 7-9 ам бүлтэй, 0.4 хувь нь 10-с дээш ам бүлтэй байна.

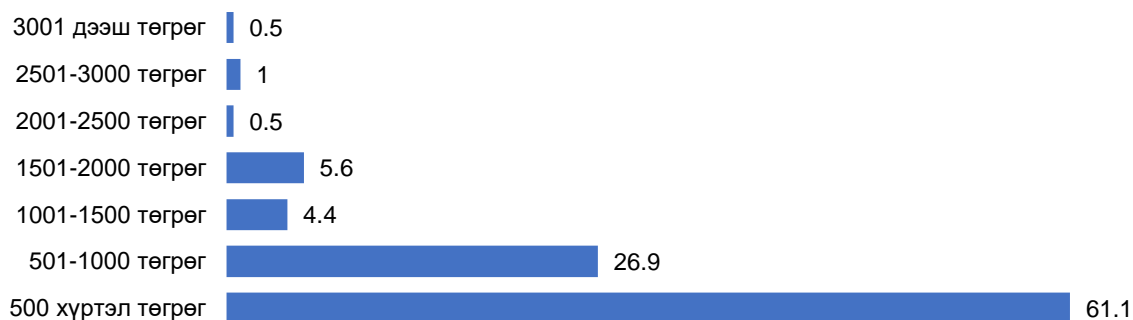
Зураг 25. Орон сууцны хэрэглэгчийн судалгаанд хамрагдагсдын шинж байдал, төрлөөр, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд 7 хоногт 500 хүртэл төгрөгийг 61.1 хувь нь, 1000 хүртэл төгрөгийг 26.9 хувь нь, 1500 хүртэл төгрөгийг 4.4 хувь нь, 2000 хүртэл төгрөгийг 5.6 хувь нь зарцуулдаг буюу сард дунджаар 2830 төгрөг зарцуулдаг байна.

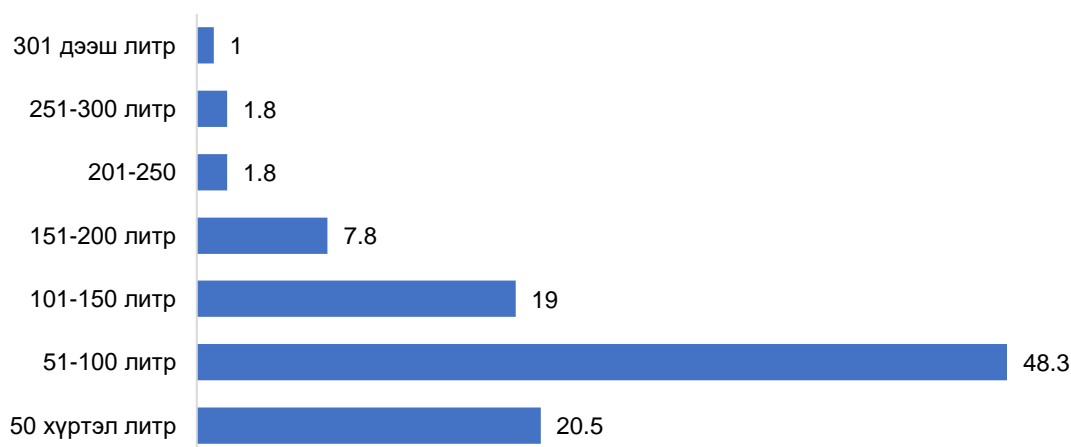
⁴ Нийслэлийн статистикийн газар

Зураг 26. Гэр хорооллын хэрэглэгчийн долоо хоногт усанд зарцуулдаг зардлын хэмжээ, хувиар



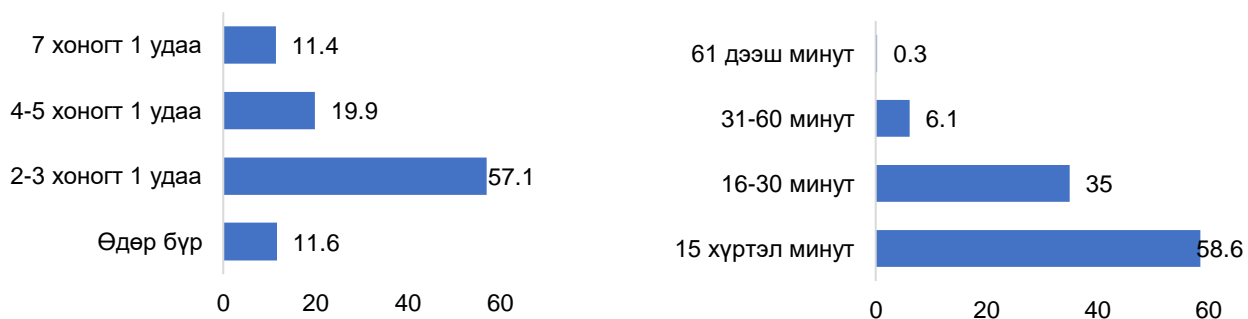
Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 84.4 хувь нь ус түгээх байрын (худаг) дугаарыг мэддэггүй бол үлдсэн 15.6 хувь нь мэддэг байна.

Зураг 27. Нэг удаа дунджаар авдаг усны хэмжээ, литр, 2022 он



2021 онд нэг өрх хоногт дунджаар 35.6 литр ус хэрэглэдэг байсан бол 2022 онд хэрэглээ 6.1 литрээр буурч, 29.5 литр болжээ.

Зураг 28. Ус худалдан авдаг хугацаа, давтамжийн хувь



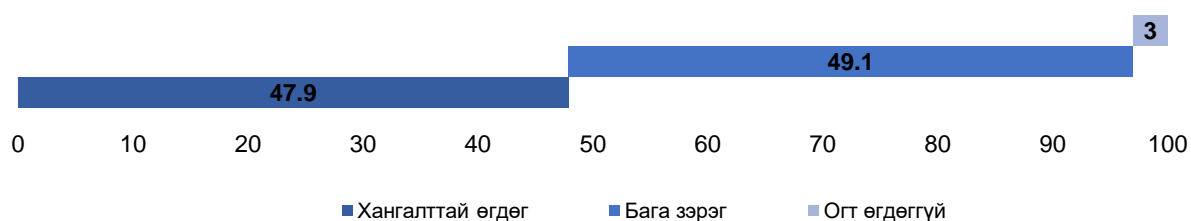
2022 оны байдлаар дунджаар 3.2 нэг удаа хоногт хэрэглээний усаа авдаг, авахдаа дунджаар 15 орчим минут зарцуулдаг байна.

Хүснэгт 6. Усны хэрэглээ, 2018-2022 оны байдлаар

	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Нэг өрхийн өдрийн дундаж усны хэрэглээ, литр		31.7	39.9	35.6	29.5	6.1 ↓
Нэг өрхийн усаа авахад зарцуулдаг хугацаа, минут		14.3	11.4	14.6	15	0.4 ↑
Нэг өрхийн усаа авдаг давтамж, хоног				2.6	3.2	0.6 ↑

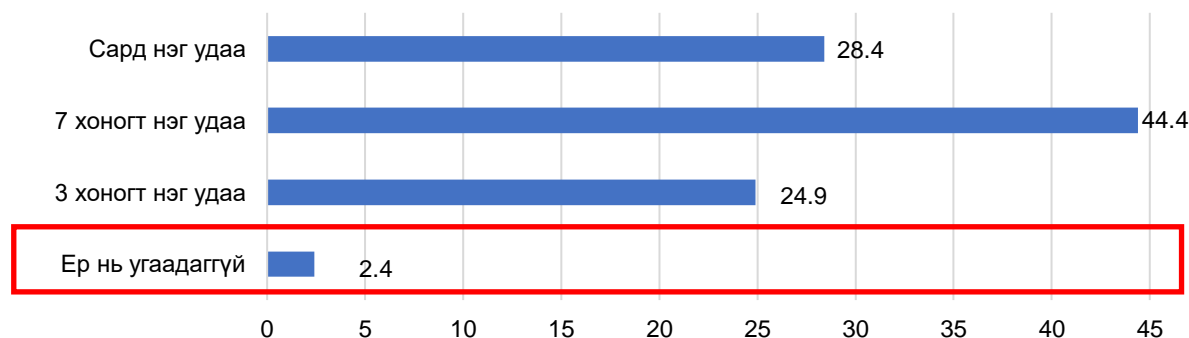
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 82.5 хувь нь хуванцар саванд, 7.8 хувь нь төмөр саванд, 9.8 хувь нь зориулалтын саванд усаа зөөдөг ба 95.8 хувь нь усны саваа зориулалтын шаардлага хангасан гэж үздэг бол 4.1 хувь нь шаардлага хангаагүй гэж үздэг байна.

Зураг 29. Ус зөөвөрлөн хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгдөг эсэх, хувиар



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус хадгалдаг саваа 28.4 хувь нь сард нэг удаа, 44.4 хувь нь 7 хоногт нэг удаа, 24.9 хувь нь 3 хоногт нэг удаа угаадаг бол ер нь угаадаггүй гэж 2.4 хувь нь хариулсан байна.

Зураг 30. Ус хадгалдаг саваа хэд хоногт угаадаг эсэх талаар, хувиар



Мөн хэрэглэгчдийн 46.9 хувь нь цэвэр усны чанарын талаар мэдээлэлтэй, үлдсэн 53.1 хувь нь мэдээлэлгүй байна.

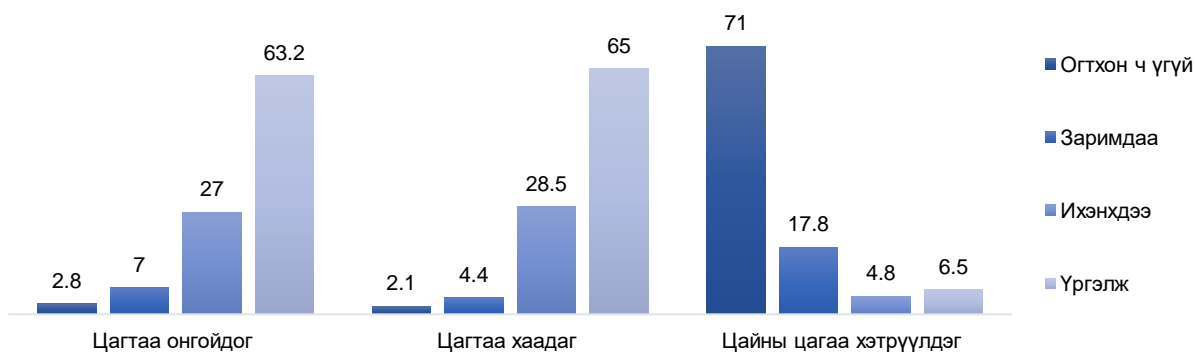
Зураг 31. Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл



3.2. Үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

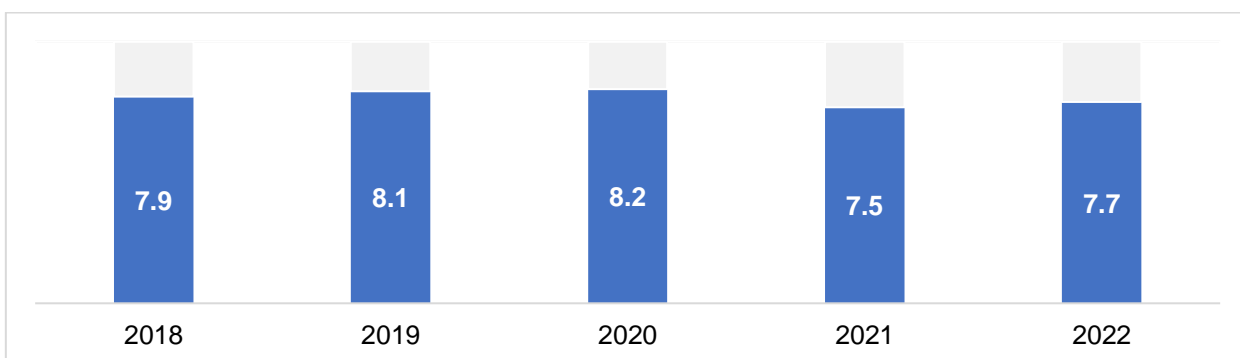
Судалгаанд оролцсон гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 66 хувь нь ус түгээх байр цагтаа онгойдог, 67 хувь нь цагтаа хаадаг, 74 хувь нь цайны цагаа хэтрүүлдэггүй гэж хариулсан байна.

Зураг 32. Ус түгээх байрны цагийн хуваарийн дагуу ажиллаж буй байдал, хувиар



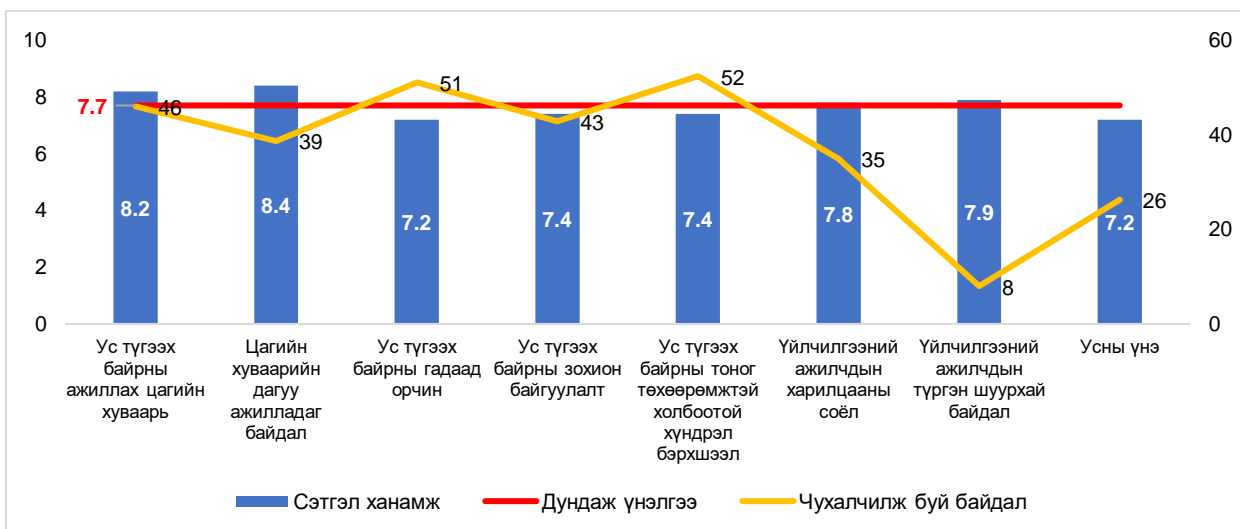
УСУГ-ын үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшинг 4 бүлгийн 8 дэд үзүүлэлт ашиглан тодорхойлоход 7.7. оноогоор үнэлэгдсэн нь өмнөх онтой харьцуулахад 0.2 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 33. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчид нь үйлчилгээний талаар сэтгэл ханамжид “Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал” хамгийн их буюу 8.4 нэгж сэтгэл ханамжтай байгаа бол “Ус түгээх байрны гадаад орчин” хамгийн бага буюу 7.2 нэгж сэтгэл ханамжтай байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл, ус түгээх байрны гадаад орчин, ажиллах цагийн хуваарь гэсэн үзүүлэлтүүд чухал ач холбогдолтой байна.

Зураг 34. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



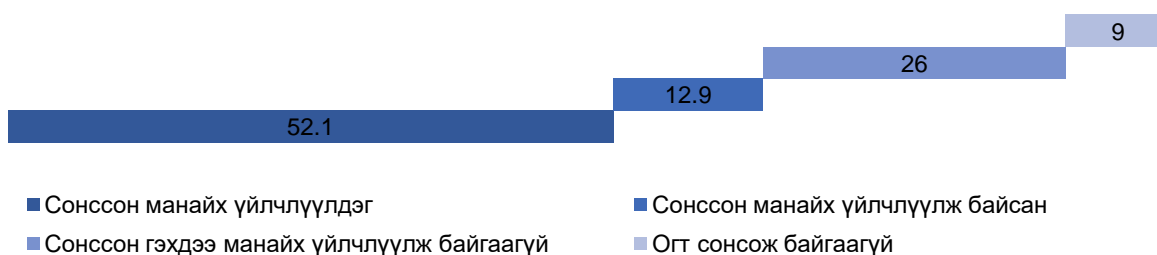
Ус түгээх байрны үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг харахад өмнөх оноос 0.2 нэгжээр өссөн буюу 7 үзүүлэлтийн хувьд 0.1-1.0 нэгжээр өсөлттэй байгаа ч, усны үнэний хувьд 0.1 нэгжээр бууралттай байна.

Хүснэгт 7. Үйлчилгээний талаарх гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 оны байдлаар

Үзүүлэлт	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарь	8.3	8.3	8.5	7.6	8.2	0.6 ↑
Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал	8.5	8.5	8.6	8	8.4	0.4 ↑
Ус түгээх байрны гадаад орчин	7.1	7.6	7.6	7.1	7.2	0.1 ↑
Ус түгээх байрны зохион байгуулалт	7.5	7.5	7.9	7.3	7.4	0.1 ↑
Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл	7.4	7.8	7.7	7.1	7.4	0.3 ↑
Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл	7.8	8.0	8.3	7.3	7.8	0.5 ↑
Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал	8.0	8.2	8.3	7.4	7.9	0.5 ↑
Усны үнэ	8.3	8.6	8.7	8.2	7.2	1.0 ↓
Нийт	7.9	8.1	8.2	7.5	7.7	0.2 ↑

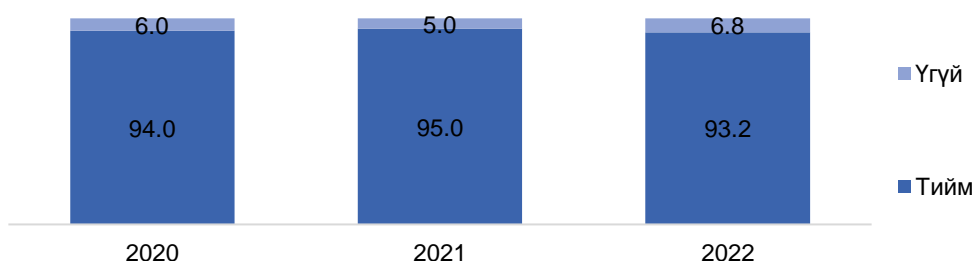
Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар үйлчлүүлдэг хэрэглэгч 12.1 хувиар өсөж 2022 оны байдлаар 52.1 хувьд хүрсэн бол, ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар огт сонсож байгаагүй хэрэглэгчийн хувь 8.0 хувиар буурсан байна.

Зураг 35. Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх, хувиар, 2022 оны байдлаар



Судалгаан оролцсон хэрэглэгчдийн 93.2 хувь нь ус түгээх байрнаас өдөр, шөнийн хэдийд ч усаа авах боломжтой гэж хариулсан ба энэ нь өмнөх онтой харьцуулбал 1.8 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 36. УТБ-аас өдөр, шөнийн хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал, хувиар, оноор



Хэрэглэгчдийн 88.5 хувь нь ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжид сэтгэл ханамжтай, 10 хувь нь сэтгэл ханамж дунд зэрэг, 1.7 хувь нь сэтгэл ханамжгүй байна. Мөн тэдний 89 хувь нь ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн карт цэнэглэх нь хүндрэлгүй гэж хариулсан бол үлдсэн 11 хувь нь хүндрэлтэй болон мэдэхгүй гэжээ.

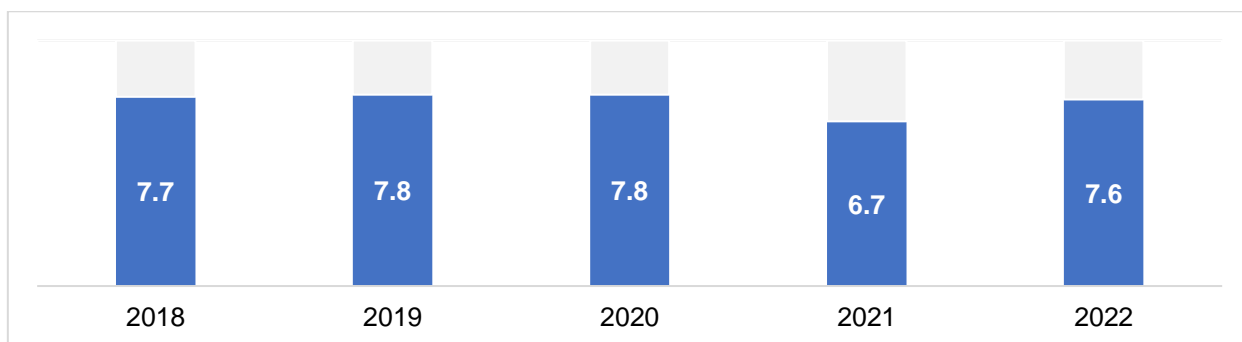
Зураг 37. Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн талаарх сэтгэл ханамж, хувиар



3.3. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж

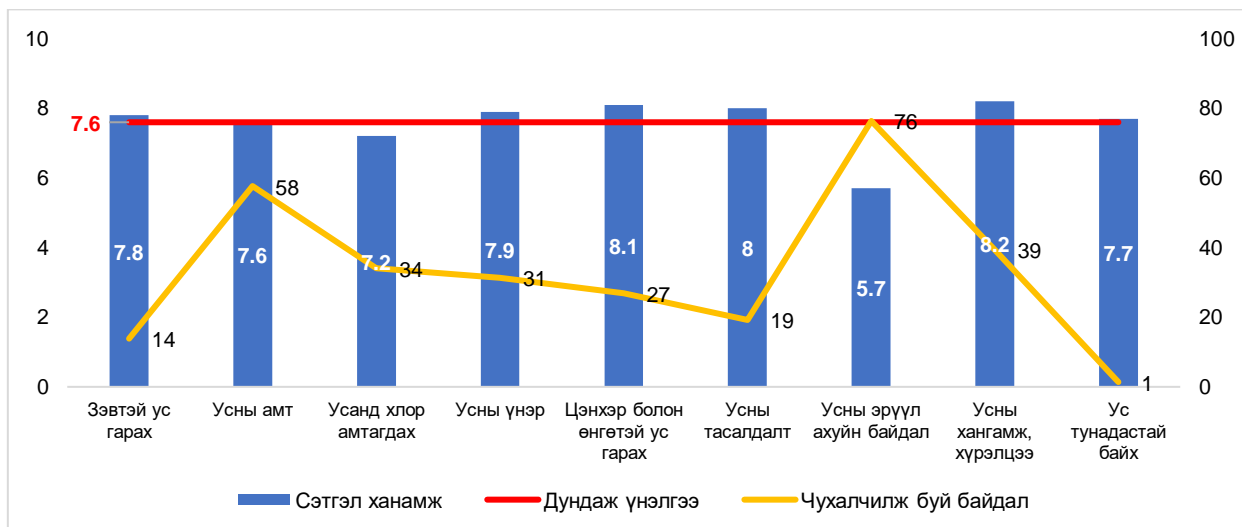
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшнийг 9 үзүүлэлт ашиглан тодорхойлоход 7.6 оноогоор үнэлэгдсэн ба энэ нь өмнөх оныхоос 0.9 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 38. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг 9 үзүүлэлтээр авч үзэхэд усны хангамж хэрэгцээ хамгийн их 8.2 нэгж, усны хлор амтагдах хамгийн бага буюу 7.2 нэгж байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд усны амт, хангамж хэрэгцээ, ус тунадастай эсэх гэсэн үзүүлэлтүүдийн чухалчлан авч үздэг байна.

Зураг 39. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн хувьд 7.6 нэгж буюу өмнөх оноос 0.3 нэгжээр өссөн байна.

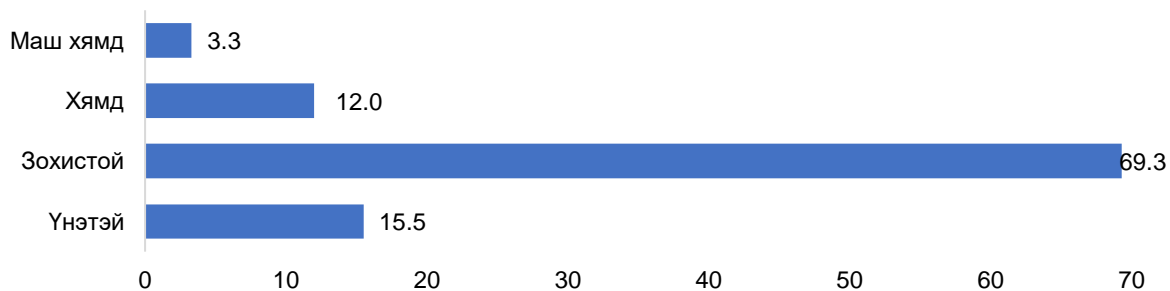
Хүснэгт 8. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 оны байдлаар

Үзүүлэлт	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Зэвтэй ус гарахгүй байх	7.7	7.9	7	6.3		
Зэвтэй ус гарах					7.8	
Усны амтны хувьд				6.5	7.6	1.1 ↑
Ус өнгөгүй байх	7.9	7.9	8.2	6.6		
Усны үнэр				6.8	7.9	1.1 ↑
Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах					8.1	
Ус тасалдалт					8	
Усны эрүүл ахуйн байдал	7.5	7.7	7.9	7.2	5.7	1.5 ↓
Усны хангамж, хүрэлцээ	8.3	8.4	8.4	7.9	8.2	0.3 ↑
Ус тунадасгүй байх	7.5	7.9	7.9	6.5		
Ус тунадастай байх					7.7	
Уснаас хлор амтагдахгүй байх	7	7.1	7.5	6		
Нийт	7.7	7.8	7.8	6.7	7.6	0.3 ↑

3.4. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 69.3 хувь нь усны үнийг зохистой гэж, 15.5 хувь нь үнэтэй гэж, 12 хувь нь хямд гэж, 3.3 хувь нь маш хямд гэж боддог байна.

Зураг 40. Усны үнэ тарифын талаарх үнэлэмж, хувиар,



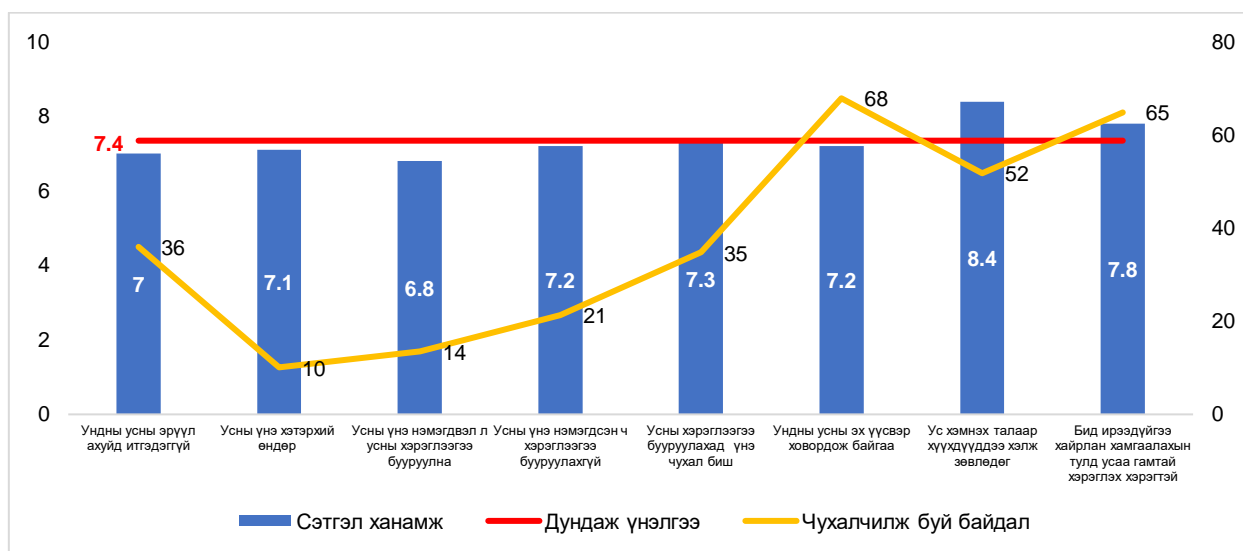
Усны үнэ тарифыг өмнөх оныхтой харьцуулахад гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд маш хямд, хямд гэсэн 13.7 нэгжээр буурсан, үнэтэй гэсэн нь 9.5 нэгжээр өссөн байна.

Хүснэгт 9. Усны үнэ тарифын талаарх үнэлэмж, хувиар, 2020-2022 оны байдлаар

	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Үнэтэй	5	6	15.5	9.5
Зохистой	77	65	69.3	4.3
Хямд	14	19	12	-7
Маш хямд	4	10	3.3	-6.7

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын түвшнийг 8 дэд үзүүлэлтээр тодорхойлсон ба дундаж нь 7.4 нэгж байна. Эдгээрээс ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ зааж зөвлөдөг хамгийн их 8.4 нэгж, усны үнэ нэмэгдсэн ч усны хэрэглээгээ бууруулна хамгийн бага 6.8 нэгж байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаа, бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй, ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ зааж зөвлөдөг гэсэн үзүүлэлтүүдийн чухалчлан авч үздэг байна.

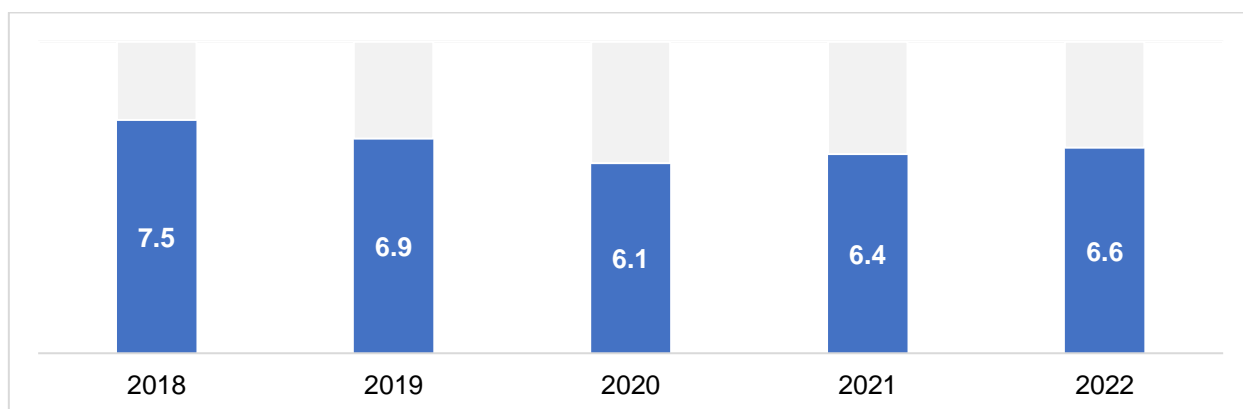
Зураг 41. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



3.5. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж

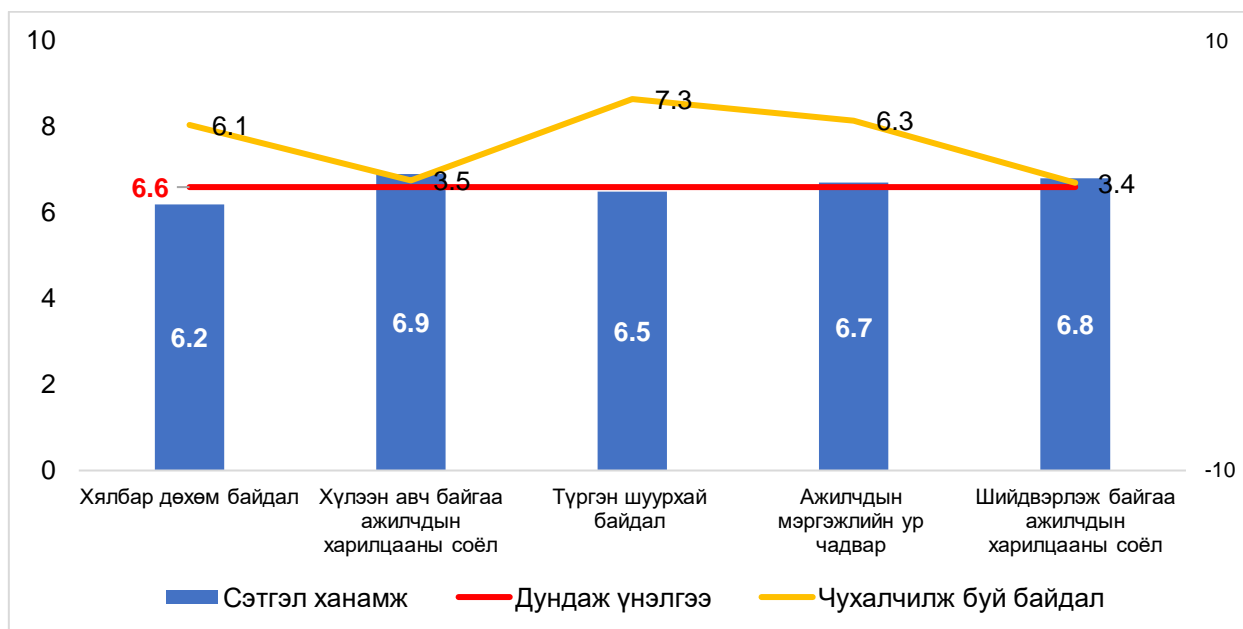
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийг 5 үзүүлэлтээр үнэлэхэд өмнөх оноос 0.2 нэгжээр өсөж 6.6 оноо хүрсэн байна.

Зураг 42. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Энд санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилчдын харилцааны соёл хамгийн их 6.9 нэгж, санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал хамгийн бага 6.2 нэгж байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдлыг чухалчлан авч үздэг байна

Зураг 43. Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



3.6. Бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

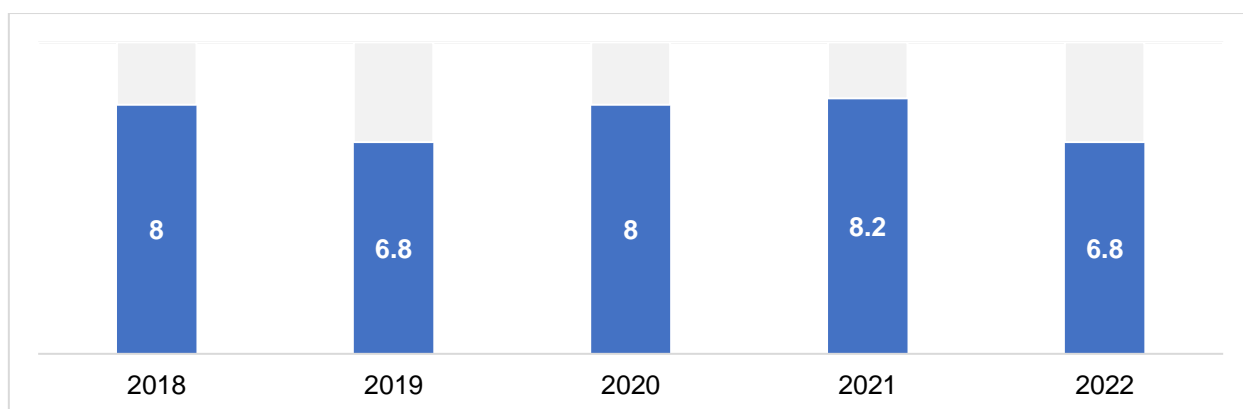
Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 91.9 хувь нь бохир ус зайлуулах үйлчилгээ авдаггүй гэжээ, энэ үзүүлэлт 2019 оноос хойш буурч байгаа боловч бууралт маш бага байна.

Хүснэгт 10. Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх, хувиар, оноор

	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Тийм	11	7.3	7.4	9	8.1	-0.9
Үгүй	89	92.7	92.6	91	91.9	0.9

Бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээ авдаг хэрэглэгчдийн 14.3 хувь нь УСУГ-аар үйлчлүүлдэг гэсэн бөгөөд тэдний бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж 6.8 оноогоор үнэлэгдсэн байна.

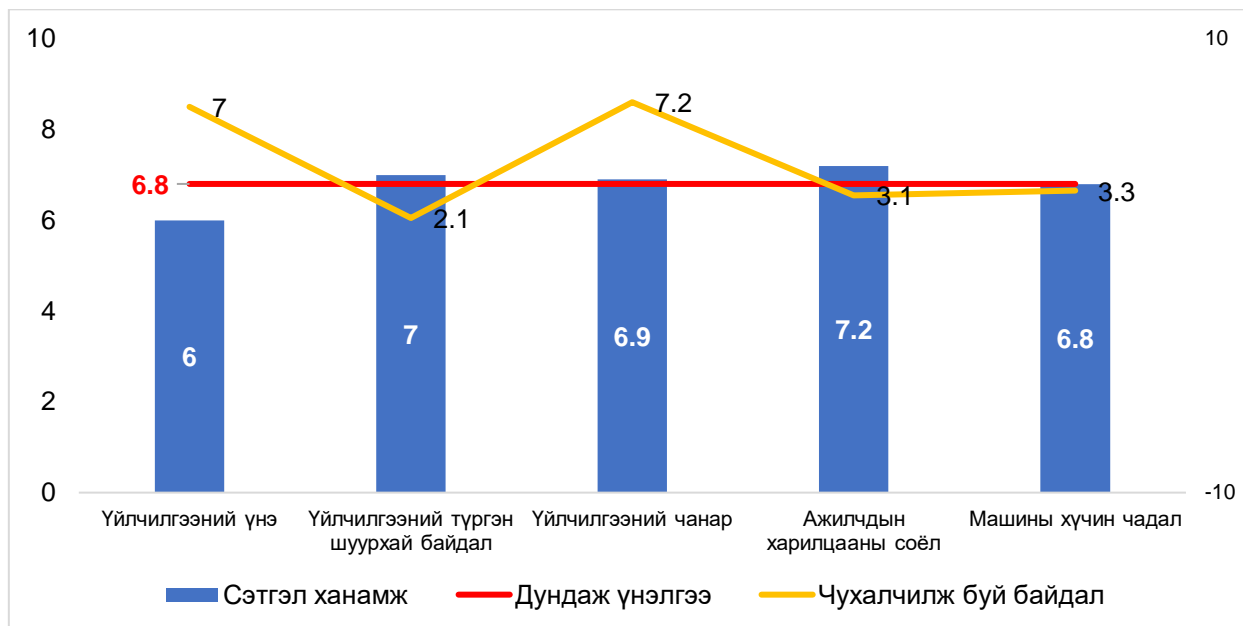
Зураг 44. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн хувьд 5 үзүүлэлтийн хувьд ажилчдын харилцааны соёл хамгийн их 7.2 нэгж, үйлчилгээний

үнэ хамгийн бага 6.2 нэгж байна. Хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээний чанар болон үнийг чухалчлан үздэг байна.

Зураг 45. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



3.7. Бүлгийн дүгнэлт

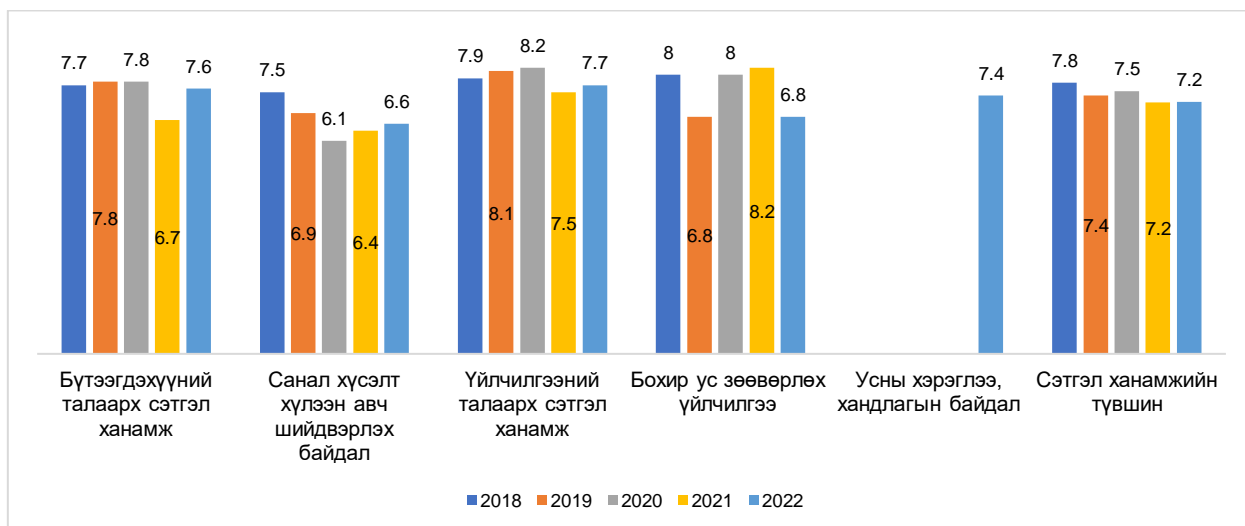
УСУГ-ын үйлчилгээнд судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 7.2 байгаа ба өмнөх оныхоос өөрчлөлт ороогүй байна.

Зураг 46. Гэр хорооллын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 0.9 нэгж өссөн боловч бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээний сэтгэл ханамж 1.4 нэгжээр буурсан нь сэтгэл ханамжийн түвшин өмнөх онтой ижил байхад нөлөөлсөн байна. Мөн өмнөх онуудын үнэлгээнд усны хэрэглээ, хандлагын байдлыг үнэлж, үнэлгээнд тооцдоггүй байсан тул харьцуулалтад нөлөөлсөн байх магадлалтай.

Зураг 47. Гэр хорооллын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн судалгаанаас дараах гол дүгнэлтүүдийг хийж байна. Үүнд:

1. Судалгаанд нийслэлийн 7 дүүргийн гэр хорооллын 800 өрхийг **санамсаргүй түүврийн** аргаар сонгосны 6.4 хувь нь Баянгол, 19.4 хувь нь Баянзүрх, 2.4 хувь нь Багахангай, 13.4 хувь нь Сүхбаатар, 31.4 хувь нь Сонгинохайрхан, 9.9 хувь нь Хан-Уул, 17.3 хувь нь Чингэлтэй дүүргийн харьяалалтай байсан.
2. Хэрэглэгчдийн 61.1 хувь нь 7 хоногт 500, 26.9 хувь нь 1000, 4.4 хувь нь 1500, 5.6 хувь нь 2000 хүртэл төгрөгийг усны төлбөрт зарцуулдаг буюу гэр хорооллын өрх сард дунджаар 2830 төгрөгийг усны төлбөрт зарцуулдаг байна.
3. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 84.4 хувь нь ус түгээх байр /худаг/-ны дугаарыг мэдэхгүй байгаа нь анхаарал татаж байсан. 2022 онд гэр хорооллын нэг өрхийн хоногт хэрэглэсэн усны хэмжээ 2021 оныхоос 17.1 хувиар буурсан ба нэг өрхийн усаа авах давтамж, зарцуулах хугацаа өмнөх онуудынхаас нэмэгдсэн байна.
4. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дийлэнх нь /82.5%/ зориулалтын шаардлага хангасан хуванцар саваар усаа зөөдөг боловч савны чанарт ач холбогдол өгөх явдал өмнөх оныхоос буурсны дотор уг асуудлыг сонирхохгүй байх нь нэмэгдсэн байна. 10 хэрэглэгчийн 7 нь 3-7 хоногт нэг удаа усны саваа цэвэрлэдэг байна.
5. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 89.3 хувь нь УСУГ-аас үзүүлж буй үйлчилгээг, 65.4 хувь нь тус байгууллагын үйл ажиллагааны талаар мэддэг байна.
6. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчид ус түгээх байрны цагийн хуваарьт маш өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа ба ус түгээх байр цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг эсэх, ус түгээх байрны гадаад орчин, зохион байгуулалт, тоног төхөөрөмж, үйлчилгээний соёл, түргэн шуурхай байдал зэрэг үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг илэрхийлэх үзүүлэлтүүд өмнөх оныхоос өссөн байгаа нь ус түгээх байрны үйлчилгээний сэтгэл ханамж өнгөрсөн оныхоос 0.2 нэгжээр өсөхөд нөлөөлсөн байна. Харин хэрэглэгчид усны үнийн өсөлтөд сэтгэл ханамж буурсан байна.
7. Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байраар үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн тоо өнгөрсөн оныхоос нэмэгдэж, талаас илүү хувьд хүрсэн ба карт цэнэглэлтэд ямар нэг асуудал гардаггүй гэж 89 хувь нь үзсэн байна. Иймээс ухаалаг төхөөрөмжид сэтгэл ханамж өндөр /88.5%/ байна.
8. Цэвэр усны чанарын талаар хэрэглэгчдийн 46.9 хувь нь ямар нэг мэдээлэлтэй байгаа нь хангалтгүй үзүүлэлт юм. 2022 оны тухайд гэр хорооллын хэрэглэгчид усны хангамж, хэрэгцээнд хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байсан бол усны хлорын амтанд сэтгэл ханамж багатай байсан. Эдгээр хэрэглэгчдийн хувьд усны амьтад,

усны хэрэгцээ, хангамж, тунадасны асуудалд ихээхэн ач холбогдол өгдөг байна. 2022 онд зэвтэй ус, усны өнгө, тунадас, эрүүл ахуйн асуудлаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өнгөрсөн оныхоос буурсан бол харин шинээр асуулгад орсон зэвтэй ус гаралт, цэнхэр болон өнгөгүй ус гарах, ус тасалдалт болон усны үнэрт сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос өссөн буюу өндөр байна. Эдгээр үзүүлэлтүүдийн өөрчлөлт нь гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос нэмэгдэж, 7.6 нэгж болоход нөлөөлсөн байна.

9. Усны үнийг зохистой гэж 10 хэрэглэгчийн 7 нь үзсэн ба усны үнэ тариф өндөр гэж үзсэн хэрэглэгчийн тоо өмнөх оныхоос 9.5 нэгжээр нэмэгдсэн нь усны үнэ нэмэгдсэнтэй холбоотой юм. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд ус хэрхэн хэмнэх талаар хүүхдүүддээ зааж зөвлөхөд ихээхэн анхаардаг боловч усны үнэ нэмэгдсэн ч хэрэглээгээ бууруулах боломжгүй гэж үздэг байна. Хэрэглэгчдийн зүгээс ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаатай холбоотойгоор усаа гамнах, зүй зохистой хэрэглэхийн ач холбогдлыг бүрэн ойлгодог байна. Усны зохистой хэрэглээний талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдийн дийлэнх нь телевиз, сошиалаар авдаг бөгөөд 2022 оны тухайд сошиалаар мэдээлэл авсан хэрэглэгчдийн тоо буурч, харин телевиз, бусад хүнээс мэдээлэл авах нь нэмэгдсэн байна. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дунд УСУГ-ын веб хуудасны талаарх мэдээлэл маш хомс байна. /судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн зөвхөн 2 хувь л энэ веб хуудсанд хандаж, мэдээлэл авч байсан /
10. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 60.1 хувь нь ус түгээх байрны үйл ажиллагааг сайжруулах талаар ямар нэг саналыг тэмдэглээгүй байгаа нь УТБ-ны үйл ажиллагаа, үйлчилгээ сайн явагдаж байгааг илэрхийлж байна. Гэвч УТБ-ны гадаад орчныг сайжруулах, ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байртай болох, худгийн тоог нэмэгдүүлэх зэрэг саналыг хэрэглэгчид тэмдэглэсэн байгааг цаашид анхаарах шаардлагатай байна.
11. Хэрэглэгчдийн зүгээс хүсэлт хүлээж авч буй хэлбэр, шийдвэрлэлтийн шуурхай байдал, ажилчдын мэргэжлийн ур чадварт ихээхэн анхаардаг байна. Үйлчилгээний талаарх хүсэлт шийдвэрлэлтэд хэр сэтгэл ханамжтайг 5 үзүүлэлтээр тодорхойлоход ажилчдын харилцааны соёлд өндөр сэтгэл ханамжтай байсан бол хүсэлт хүлээн авдаг арга хэлбэрт сэтгэл дундуур байна. Үйлчилгээний талаарх хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос 0.2 нэгжээр өссөн нь ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар, харилцааны соёл, хүсэлт шийдвэрлэлтийн шуурхай байдалд хандах сэтгэл ханамж өссөнтэй холбоотой боловч хүсэлт хүлээн авах арга, хэлбэрийн хялбар байдалд хандах сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос буурсан байна.
12. Бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээ авдаг гэр хорооллын хэрэглэгчдийн тоо өмнөх оныхоос буурсан ба судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 85.7 хувь нь хувийн байгууллагаар бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээг гүйцэтгүүлсэн байна. Хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээний үнэ, чанар, түргэн шуурхай байдал, ажилчдын харилцааны соёл, машины хүчин чадалд анхаардаг бөгөөд үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёлд сэтгэл ханамж өндөртэй, харин үйлчилгээний үнэд сэтгэл ханамж багатай байна.

БҮЛЭГ 4. АЖ АХУЙН НЭГЖ, БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

4.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

Судалгаанд улсын бүртгэлд бүртгэлтэй, Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж буй 67,277 ААНБ-аас шаталсан түүврийн аргаар УСУГ-тай гэрээтэй 300 ААНБ-ыг сонгож хамруулсан.

Зураг 48. Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж байгаа аж ахуй нэгжийн тоо⁵



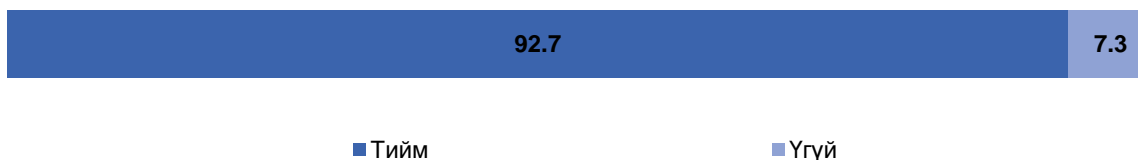
Аж ахуйн нэгж, байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд 6 дүүргийн 41 үйлдвэрийн газар, 41 аж ахуй нэгж байгууллага, 218 төсөвт байгууллага нийт 300 хамрагдсан болно.

Хүснэгт 11. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр

Дүүрэг							Нийт
Үйлдвэрийн газар	15	6	2	5	5	8	41
ААНБ	7	3	10	4	6	11	41
Төсөвт	35	38	38	42	37	28	218
Нийт	57	47	50	51	48	47	300

Судалгаанд оролцсон байгууллагын хэрэглэгчдийн 92.7 хувь нь эзэмшлийн цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ болон худгуудын дугаарыг мэддэг байна.

Зураг 49. Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ болон худгуудын дугаарыг мэддэг эсэх



Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ, худгийн ашиглалтын хяналт тавьж байгаа эсэхийг 5 үзүүлэлтээр авч үзэхэд судалгаанд оролцсон байгууллагуудын 50-аас дээш хувь нь тогтмол хяналт тавьж байгаа нь маш сайн үзүүлэлт юм.

⁵ Статистикийн нэгдсэн мэдээллийн сан

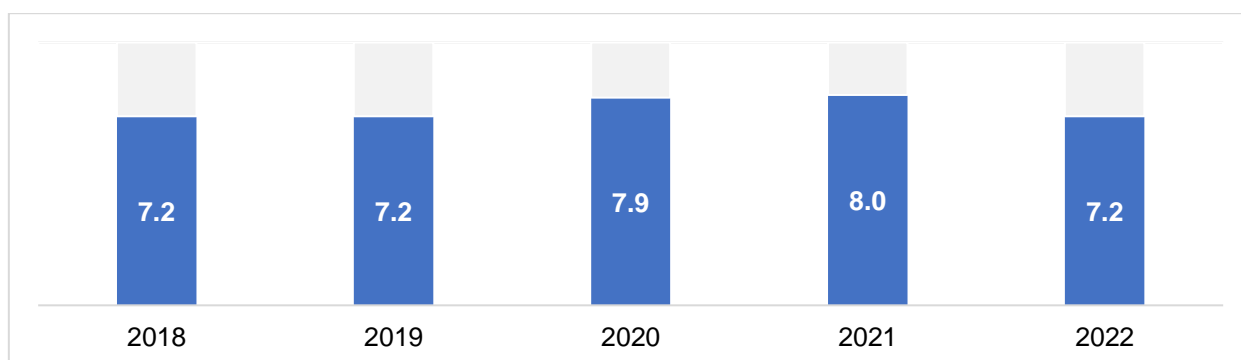
Хүснэгт 12. Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ, худгийн ашиглалтын хяналтын талаар

Үзүүлэлт	Огт хяналт тавьдаггүй	Улиралд 1 удаа	Сард 1 удаа	Сард 2-3 удаа	Тогтмол хяналт тавьдаг
Ариун цэврийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх	0	3.0	6.3	10.7	80.0
Цэвэр усны узель, сантехникийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх	0	2.7	6.3	12.7	78.3
Цэвэр усны хэрэглээ болон тоолуурын заалтад хяналт тавьдаг эсэх	0.7	3.7	17.0	21.0	57.7
Барилгын гадна цэвэр усны холболттой худаг болон шугам дээр усны алдагдалтай эсэх	0.3	8.0	14.0	27.0	50.7
Бохир усны худгийн ашиглалт, тагны бүрэн байдалд	0.1	4.3	8.3	27.0	60.3

4.1. УСУГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамж

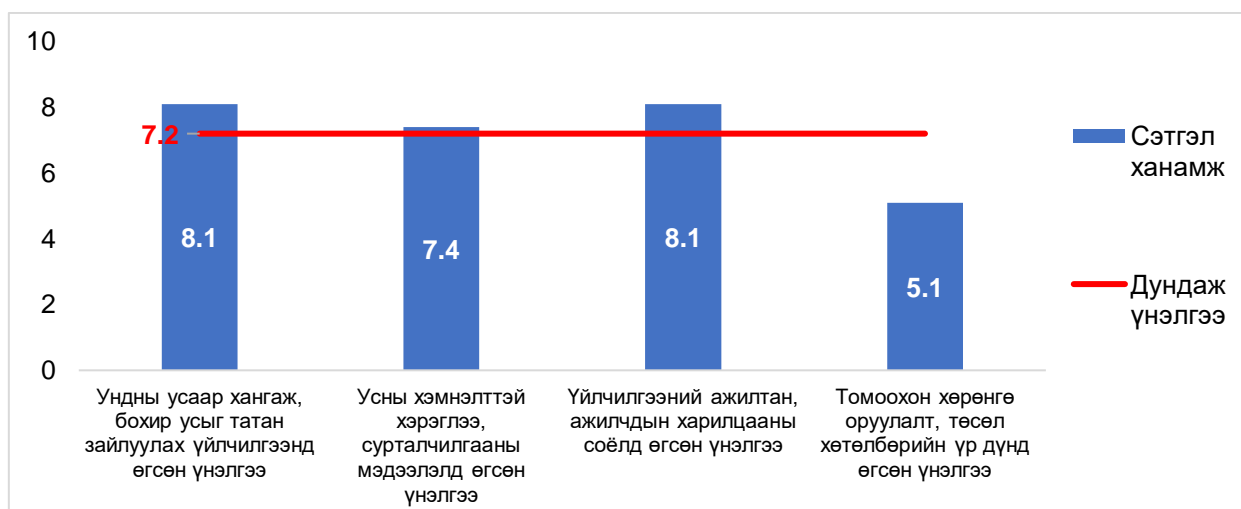
Байгууллагын хэрэглэгчдийн УСУГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамжийг 3 үзүүлэлтийн хувьд авч үзэхэд дундаж сэтгэл ханамжийн түвшин 7.2 нэгж байгаа нь өмнөх оныхоос 0.8 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 50. Байгууллагын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Улаанбаатар хотын ус хангамжийг сайжруулах болон бохир ус цэвэрлэх талаар хэрэгжүүлж байгаа томоохон хөрөнгө оруулалт, төсөл хөтөлбөрийн үр дүнд өгсөн үнэлгээ 5.1 нэгж байгаа нь ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин 0.8 нэгжээр буурахад нөлөөлсөн байна.

Зураг 51. Байгууллагын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр

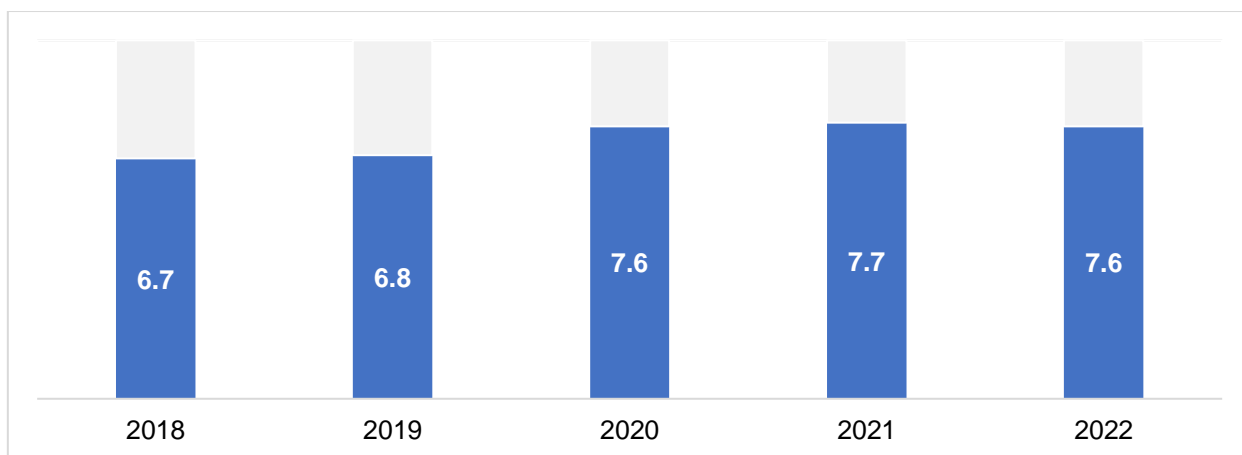


4.2. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж

Аж ахуйн нэгж байгууллагын хэрэглэгчдийн 61.7 хувь нь шүүлтүүр ашигладаг, 24.0 хувь нь усаа буцалгаж, 14.3 хувь нь шууд ашигладаг байна.

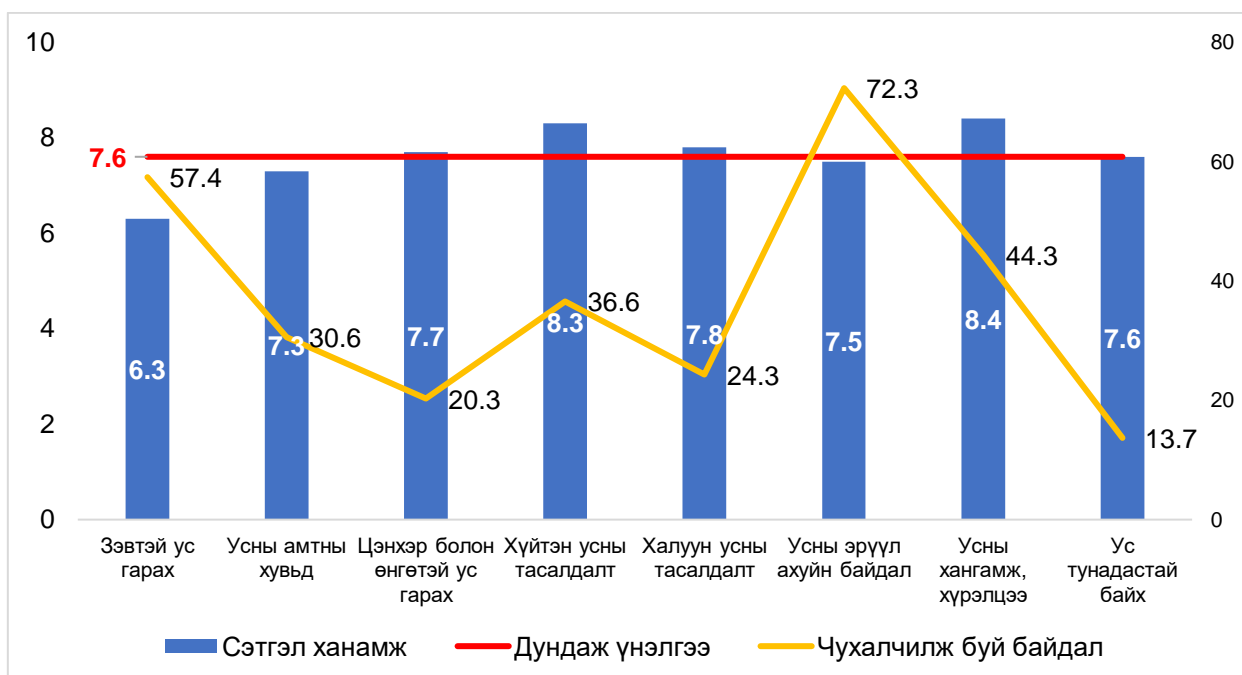
УСУГ-ын үндсэн бүтээгдэхүүн буюу ундны усны чанарт өгөх сэтгэл ханамжийн түвшинг 8 дэд үзүүлэлт ашиглан тодорхойлсон ба бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж 7.6 оноогоор үнэлэгдсэн байна. Бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн түвшин 2018 оноос хойш жил бүр өсөх хандлагатай байгаа ч 2021 онтой харьцуулахад 0.1 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 52. Байгууллагын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Судалгаанд хамрагдсан байгууллагын хэрэглэгчид усны хангамж хүрэлцээнд хамгийн их буюу 8.4 нэгж сэтгэл ханамжтай байгаа бол зэвтэй ус гарах нь хамгийн бага буюу 6.3 нэгж сэтгэл ханамжтай байна. Харин хэрэглэгчдийн хувьд усны эрүүл ахуйн байдал, зэвтэй ус гарах, хүйтэн усны тасалдал гэсэн үзүүлэлтүүдийг чухалчлан авч үздэг байна.

Зураг 53. Орон сууцны хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



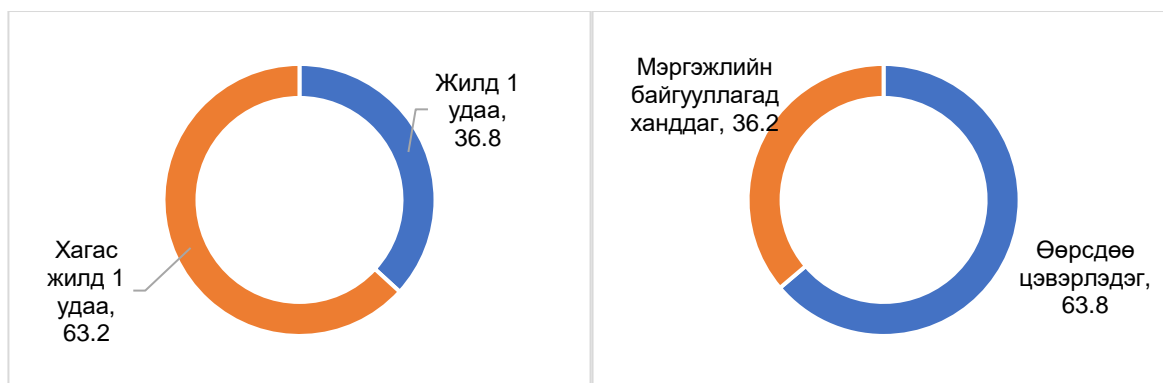
Байгууллагын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг өмнөх оныхтой харьцуулахад 0.1 нэгжээр буурсанд усны хангамж хүрэлцээ, усны амт гэсэн үзүүлэлтүүд буурсан нь нөлөөлсөн байна.

Хүснэгт 13. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, 2018-2022 он

	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Зэвтэй ус гарах	5.9	6.1	6.7	6.5	6.3	0.2 ↓
Усны амтны хувьд	6.4	6.7	7.4	7.6	7.3	0.3 ↓
Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах	7.2	6.9	7.9		7.7	
Хүйтэн усны тасалдалт	7.1	7.0	7.9	8.5	8.3	0.2 ↓
Халуун усны тасалдалт	6.6	6.5	7.2	7.5	7.8	0.3 ↑
Усны эрүүл ахуйн байдал	5.3	6.7	7.4	7.5	7.5	-
Усны хангамж, хүрэлцээ	7.9	7.6	8.8	9.0	8.4	0.6 ↓
Ус тунадастай байх	6.9	6.8	7.7	7.2	7.6	0.4 ↑
Нийт	6.7	6.8	7.6	7.7	7.6	0.1 ↓

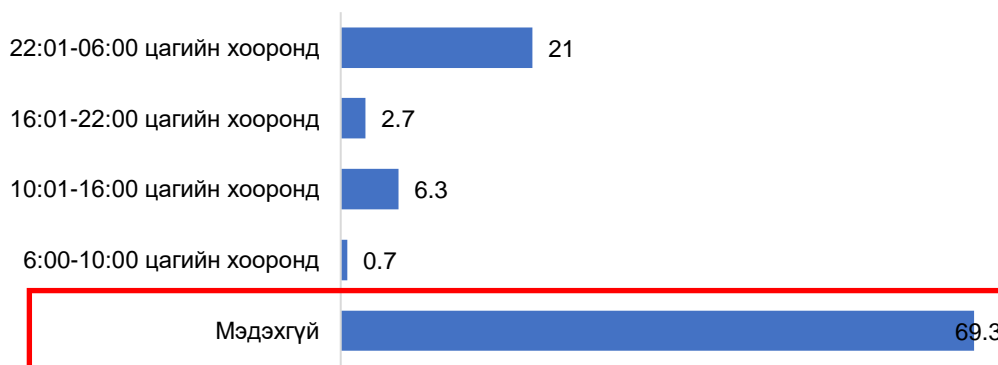
Судалгаанд оролцсон байгууллагын хэрэглэгчдийн 12.7 хувь нь цэвэр усны шугамын оруулгын хэсэгт ус нөөцлөх, даралт нэмэгдүүлэх зориулалт бүхий усан сан (резервуар) ашигладаг, 82 хувь нь ашигладаггүй гэсэн бол 5.3 хувь нь мэдэхгүй нь гэж хариулсан байна. Усан сан ашигладаг байгууллагуудын 92.1 хувь нь халдваргүйжүүлдэг байна. Байгууллагын хэрэглэгчдийн 36.8 хувь нь халдваргүйжүүлэлтийг жилд нэг удаа, 63.2 хувь нь хагас жилд хийдэг гэсэн бөгөөд өөрсдөө цэвэрлэдэг нь 63.8 хувь, мэргэжлийн байгууллагад ханддаг нь 36.2 хувийг эзэлж байна.

Зураг 54. Усан сангийн халдваргүйжүүлэлтийн талаар, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын 69.3 хувь нь ус тасардаг талаар мэдэхгүй байсан бөгөөд энэ үзүүлэлт өмнөх оныхтой харьцуулахад 23.0 нэгжээр өссөн.

Зураг 55. ААНБ-ийн ус тасрах байдал, цагаар

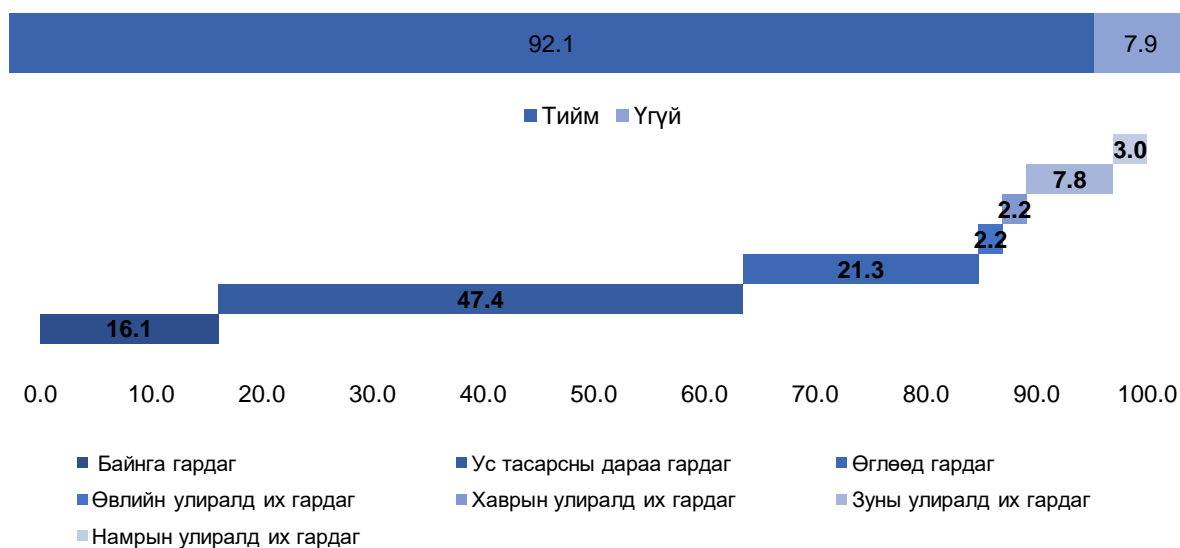


Хүснэгт 14. ААНБ-ийн ус тасрах байдал, цагаар

Үзүүлэлт	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Мэдэхгүй	-		-	46.3	69.3	23 ↑
6:01-10:00 цагийн хооронд	38.0		10.0	9.0	0.7	8.3 ↓
10:01-16:00 цагийн хооронд	63.0		77.5	21.4	6.3	15.1 ↓
16:01-22:00 цагийн хооронд	17.0		10.0	10.2	2.7	7.5 ↓
22:01-06:00 цагийн хооронд	12.0		2.5	13.1	21.0	7.9 ↑

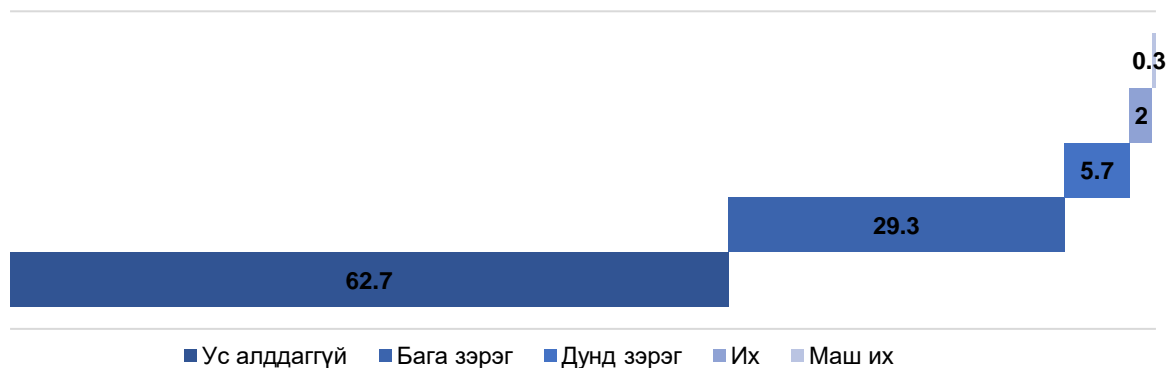
Судалгаанд хамрагдсан байгууллагууд 92.1 хувь нь зэвтэй ус гардаг ба 47.4 хувь нь ус тасарсны дараа, 21.3 хувь нь өглөө бүр, 16.1 хувь нь байнга гардаг гэж хариулсан байна. Байгууллагын зэвтэй ус гарах байдлыг өмнөх оныхтой харьцуулахад байнга гардаг нь 8.1 нэгжээр өссөн, зуны улиралд их гардаг нь 5.8 нэгжээр өссөн байна.

Зураг 56. Зэвтэй ус гарах байдал



Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын 62.7 хувь нь крант болон бочки ус алддаггүй, 29.3 хувь нь бага зэрэг, 5.7 хувь нь дунд зэрэг, 2.3 хувь нь маш их ус алддаг гэж хариулсан байна.

Зураг 57. Усны алдагдал хувиар

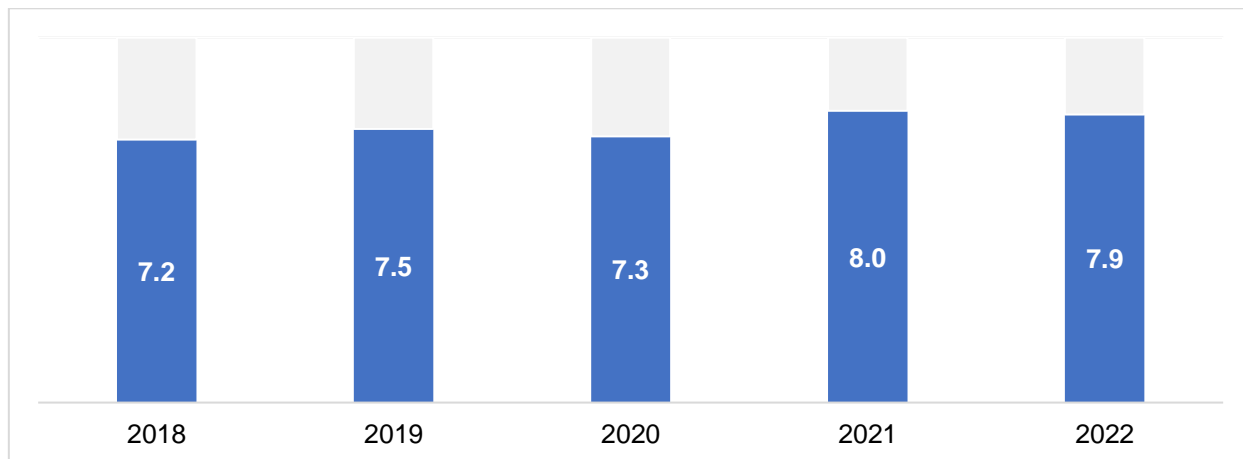


Крант болон бочкины усны алдагдлыг өмнөх оныхтой харьцуулахад ус алддаггүй гэсэн хариулт 6.6 нэгжээр буурч, бага зэрэг гэсэн хариулт 4.4 нэгжээр, дунд зэрэг гэх хариулт 0.3 нэгжээр, маш их гэх хариулт 1.8 нэгжээр тус тус өссөн байна.

4.3. Санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамж

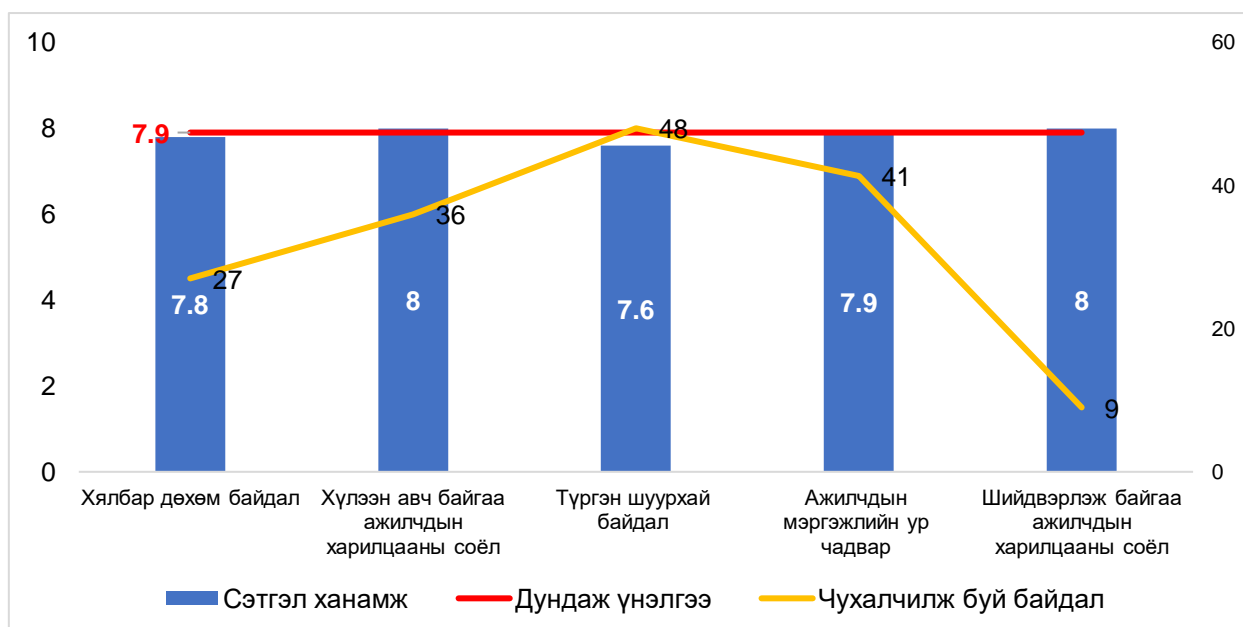
Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийг 5 үзүүлэлтээр үнэлэхэд өмнөх оноос 0.1 нэгжээр буурч 7.9 оноо болсон байна.

Зураг 58. Байгууллагын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Байгууллагын хэрэглэгчдийн санал хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн хувьд 5 үзүүлэлтийн хувьд санал хүсэлт хүлээж авч буй болон шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл хамгийн их 8.0 нэгж, санал хүсэл шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал хамгийн бага 7.6 нэгж байна. Харин хэрэглэгчдийн хувьд санал хүсэлт шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал, шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар гэсэн үзүүлэлтүүдийн чухалчлан авч үздэг байна.

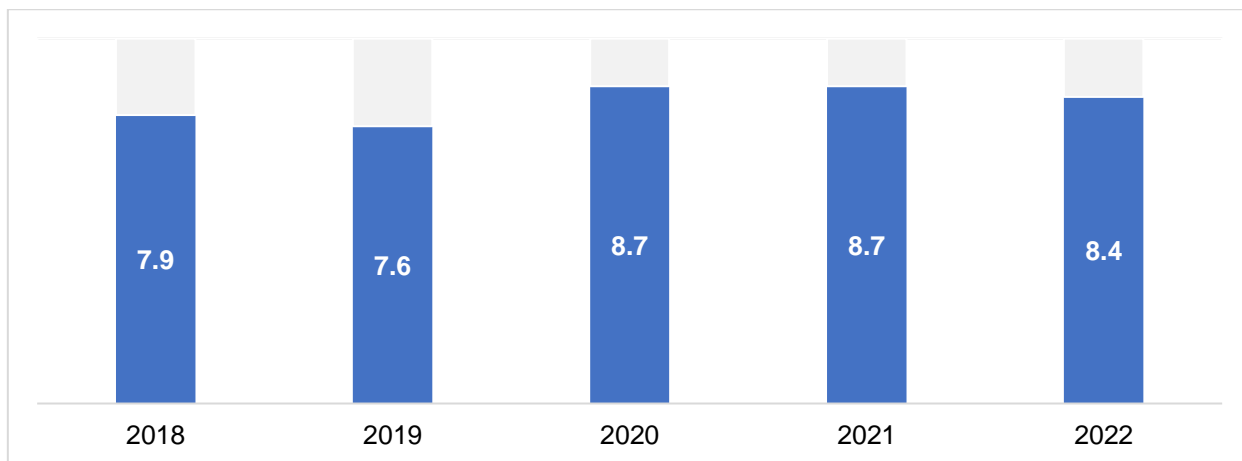
Зураг 59. Байгууллагын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



4.4. Тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж

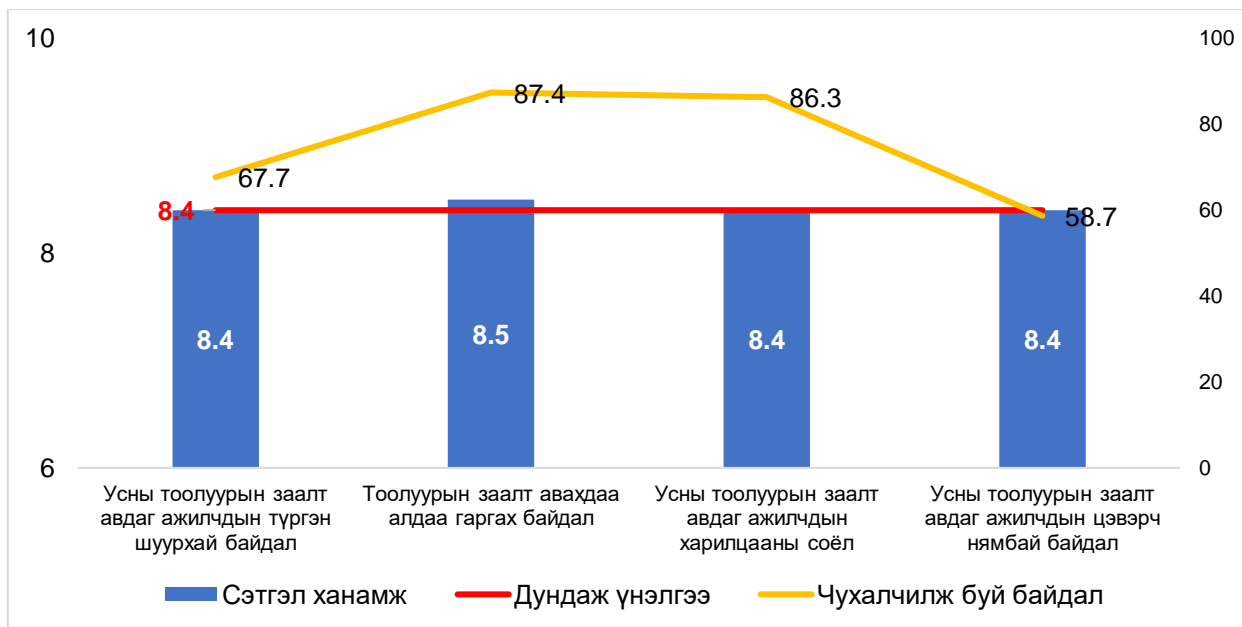
Усны тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг 4 дэд үзүүлэлтүүдээр үнэлүүлэхэд 8.4 оноо авсан ба энэ нь өмнөх оныхоос 0.3 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 60. Байгууллагын хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



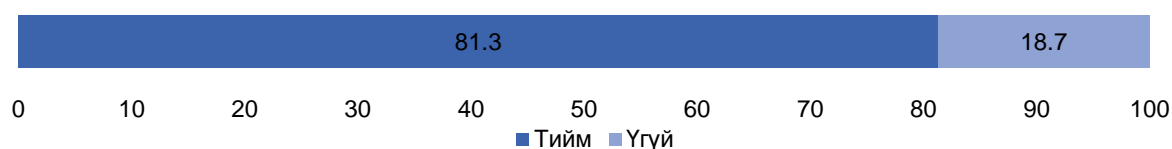
Байгууллагын тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн хувьд 4 үзүүлэлтийн хувьд ижил түвшинд байна. Харин хэрэглэгчид тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдал болон тоолуурын заалт авдаг ажилчдын харилцааны соёлыг хамгийн их чухалчилдаг байна.

Зураг 61. Байгууллагын хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



Байгууллагын хэрэглэгчийн 81.3 хувь нь усны тоолуурын заалтад хяналт тавьдаг бол үлдсэн 18.7 хувь нь тавьдаггүй байна. Хяналт тавьдаггүй хэрэглэгчдийн 73.7 хувь нь итгэдэг, 15.8 хувь нь хянах шаардлагагүй гэж үздэг учраас тус тус хяналт тавьдаггүй гэсэн бол үлдсэн хэсэг нь ямар нэгэн шалтгаан байхгүй гэжээ.

Зураг 62. Усны тоолуурын заалтын хяналт, хувиар



4.5. Усны төлбөрийн талаарх сэтгэл ханамж

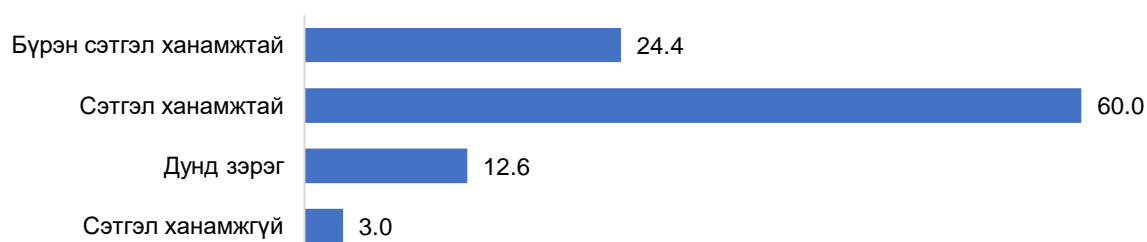
Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөхдөө www.eus.mn сайтаар дамжуулдаг хэлбэр нь өмнөх оныхтой харьцуулахад 22.3 нэгжээр, арилжааны банкаар дамжуулдаг нь 18.6 нэгжээр өссөн бол и-мэйл хаягаар авдаг нь 3.8 нэгжээр буурчээ.

Хүснэгт 15. Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал, 2020-2022 он

	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
www.eus.mn сайтаар	22.7	23.4	45.7	22.3 ↑
Арилжааны банкаар	27	5.4	24	18.6 ↑
И-мэйл хаягаар	50.2	34.1	30.3	3.8 ↓

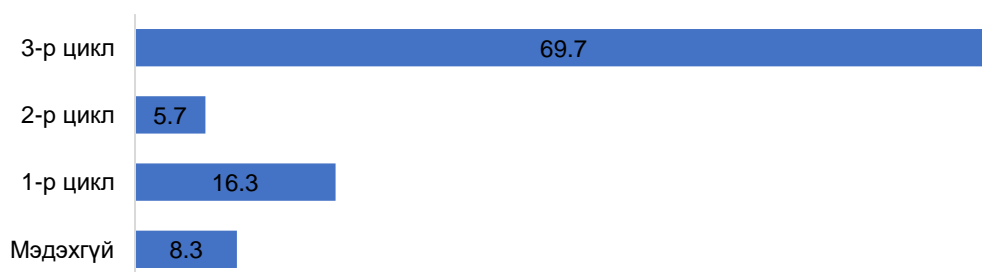
Усны төлбөрийг цахимаар төлөх боломжтой болсон шинэ үйлчилгээг үнэлэхдээ “Зөв сайн үйлчилгээ” гэж 49.3 хувь, чирэгдэл багассан гэж 27.2 хувь, мэдэхгүй байна гэж 11.8 хувь нь тус тус хариулсан байна. Үйлчилгээний төлбөр нэхэмжлэл, баримт цахимаар олгож байгаа үйлчилгээний хувьд сэтгэл ханамжтай 84.4 хувь нь, сэтгэл ханамж дунд зэрэг 12.6 хувь нь, сэтгэл ханамжгүй байгаа нь 3.0 хувь байна.

Зураг 63. Цахим төлбөрийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж



Судалгаанд хамрагдсан оролцогчдын хувьд 1-р циклийн хэрэглэгч 16.3 хувь, 2-р циклийн хэрэглэгч 5.7 хувь, 3-р циклийн хэрэглэгч 69.7 хувь нь байна. Харин хэддүгээр циклийн хэрэглэгч гэдгээ мэдэхгүй 8.3 хувь байна.

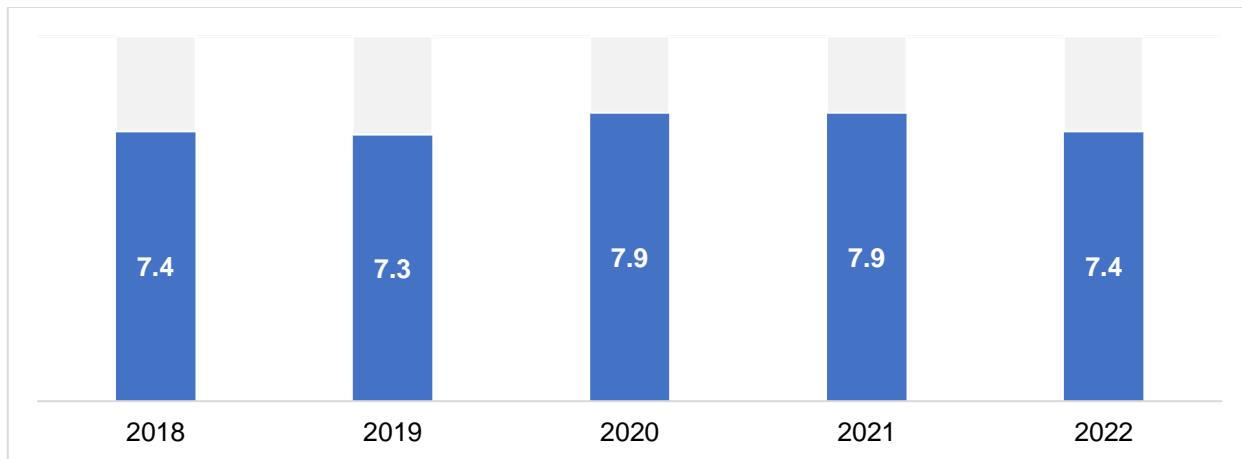
Зураг 64. Хэддүгээр циклийн хэрэглэгч



Судалгаанд оролцсон байгууллагын хэрэглэгчдийн 98 хувь нь цагтаа төлбөрөө төлдөг бол төлдөггүй 2 хувь нь санхүүгийн бэрхшээлээс болж цагтаа төлж чаддаггүй гэсэн байна.

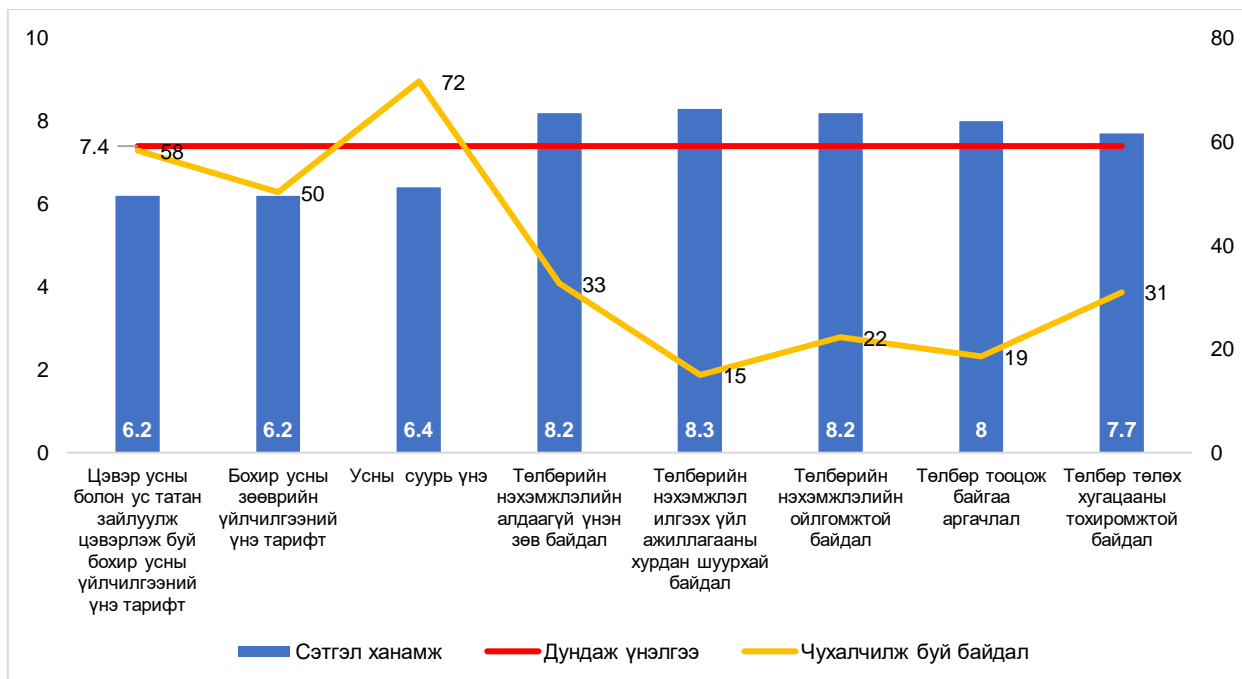
Усны төлбөрийн талаарх сэтгэл ханамжийг үнэлэхдээ 8 үзүүлэлтүүдээр тодорхойлоход 7.4 оноо авсан нь өмнөх оныхоос 0.5 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 65. Байгууллагын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, оноор



Байгууллагын хэрэглэгчид төлбөрийн нэхэмжлэх илгээх үйл ажиллагааны түргэн шуурхай байдалд хамгийн өндөр буюу 8.3 оноо өгсөн бол үйлчилгээний үнэ тарифтай холбоотой үзүүлэлтүүдэд бага буюу 6.2 оноо өгсөн байна. Харин хэрэглэгчдийн хувьд үнэ тарифтай холбогдолтой үзүүлэлтүүдийг чухалчлан авч үздэг байна.

Зураг 66. Байгууллагын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар



Байгууллагын усны төлбөр авах талаарх сэтгэл ханамжийн хувьд 8 үзүүлэлтийн хувьд 5 үзүүлэлт бууралттай, 2 үзүүлэлт өөрчлөлтгүй, 1 үзүүлэлт бага хэмжээгээр өсөлттэй байна.

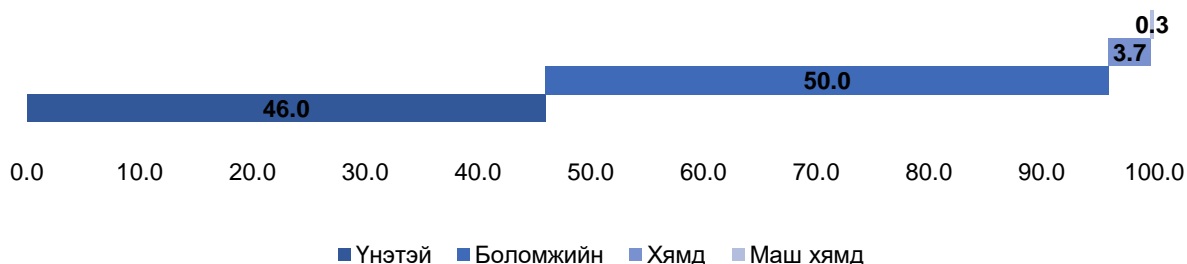
Хүснэгт 16. Байгууллагын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор

Үзүүлэлт	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Одоогийн мөрдөж буй цэвэр усны болон үнэ татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үйлчилгээний үнэ тарифт	7.38	7.5	7.4	7.4	6.2	1.2 ↓
Бохир усны зөөврийн үйлчилгээний үнэ тарифт	6.84	6.7	7.4	7.5	6.2	1.3 ↓
Усны суурь үнийн талаар	6.73	6.7	7.4	7.4	6.4	1.0 ↓
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал	7.67	7.7	8.2	8.2	8.2	0.0
Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал	7.91	7.7	8.3	8.3	8.3	0.0
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал	7.76	6.7	8.3	8.3	8.2	0.1 ↓
Төлбөр тооцож байгаа аргачлал	7.38	7.4	7.9	7.9	8.0	0.1 ↑
Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал	7.64	7.6	8.1	8.1	7.7	0.4 ↓
Нийт	7.4	7.3	7.9	7.9	7.4	0.5 ↓

4.6. Усны хэрэглээ, хандлагын байдал

Судалгаанд оролцсон байгууллагын хэрэглэгчдийн 46 хувь нь усны үнэ тарифыг үнэтэй, 50 хувь нь боломжийн гэж үнэлсэн бол 4 хувь нь хямд болон маш хямд гэж үзсэн байна..

Зураг 67. Усны үнэ тариф, хувиар



Усны тарифыг үнэтэй гэж үзсэн хэрэглэгчид өмнөх оноос 27 хувиар өссөн байна

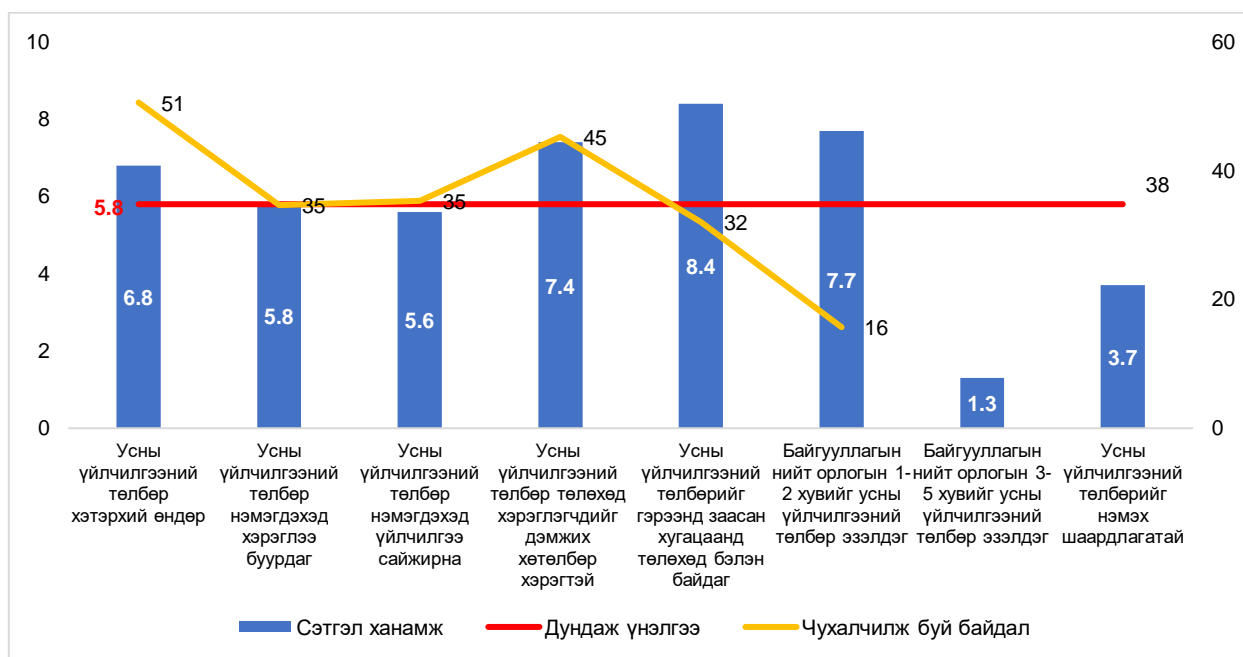
Хүснэгт 17. Усны үнэ тарифыг үнэтэй гэж боддог ААНБ-ын хэрэглэгчид /хувь/

	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Үнэтэй	26.0	21.0	19.0	46.0	27.0

Байгууллагын хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын түвшнийг 10 дэд үзүүлэлтээр тодорхойлсон ба дундаж нь 5.8 нэгж байна. Эдгээрээс усны үйлчилгээний төлбөрийг гэрээнд заасан хугацаанд төлөхөд бэлэн байдал хамгийн их буюу 8.4 нэгж, байгууллагын нийт орлогын 3-5 хувийг усны үйлчилгээний төлбөр эзэлдэг байгууллагуудын үнэлгээ хамгийн бага буюу 1.7 нэгж байна. Харин хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувьд ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаа, бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай

хэрэглэх хэрэгтэй, ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ зааж зөвлөдөг гэсэн үзүүлэлтүүдийн чухалчлан авч үздэг байна.

Зураг 68. Байгууллагын хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, чухал байдлаар

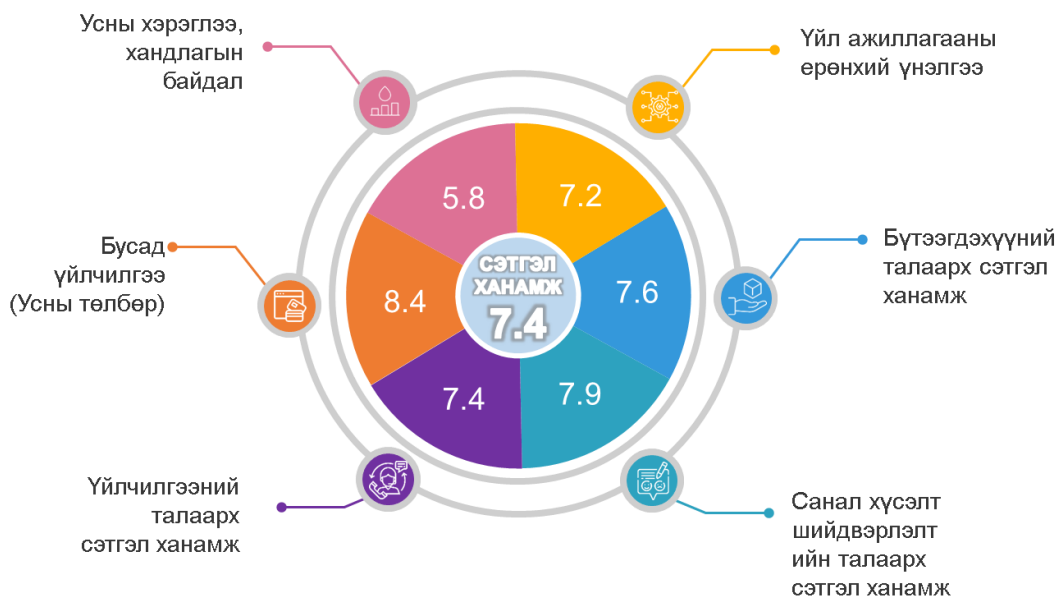


Судалгаанд оролцсон байгууллагын хэрэглэгчдийн 83 хувь нь нийт орлогын 1-2 хувийг, 17 хувь нь 3-5 хувийг тус тус усны үйлчилгээний төлбөр эзэлдэг гэж хариулсан ба төлж байна. Орлогынхоо 1-2 хувийг усны үйлчилгээний төлбөрт төлдөг байгууллагын сэтгэл ханамжийн түвшин 7.7 байгаа бол 3-5 хувийг төлдөг байгууллагынх 1.3 буюу 6 дахин өндөр байна.

4.7. Бүлгийн дүгнэлт

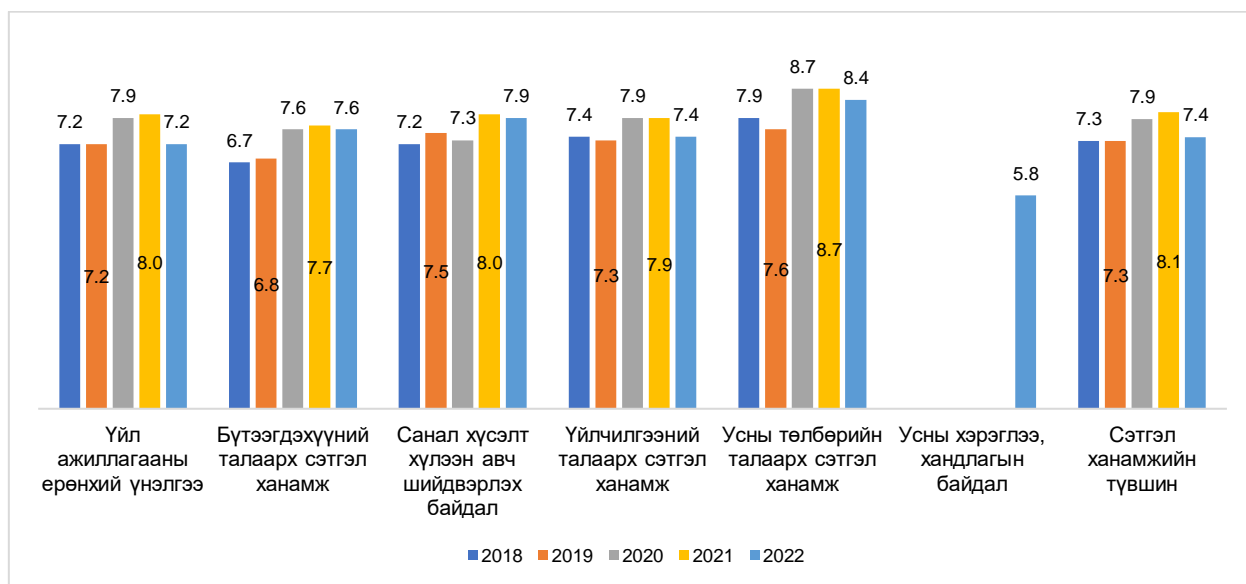
Байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 7.4 оноотой байгаа нь өмнөх оныхоос 0.7 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 69. Байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Үйл ажиллагааны талаарх ерөнхий үнэлгээ 0.8 нэгжээр, үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж 0.5 нэгжээр буурсан нь сэтгэл ханамжийн түвшин 0.7 нэгжээр буурахад нөлөөлсөн байна. Мөн өмнөх онуудын үнэлгээнд усны хэрэглээ, хандлагын байдлыг үнэлж, үнэлгээнд тооцдоггүй байсан тул харьцуулалтад нөлөөлсөн байх магадлалтай.

Зураг 70. Байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дэд үзүүлэлтээр, оноор



Байгууллагын хэрэглэгчдийн судалгаанаас дараах гол дүгнэлтүүдийг хийж байна. Үүнд:

1. Судалгаанд Улаанбаатар хотын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулж буй 67,277 аж ахуйн нэгжээс 6 дүүргийн 300 ААНБ-ыг хамруулсны 13.7 хувь нь үйлдвэрийн газар, 13.7 хувь нь ААНБ, 72.7 хувь нь төсөвт байгууллага байсан.
2. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгч байгууллагууд нь өөрийн эзэмшлийн цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ болон худгуудын дугаараа маш сайн мэддэг байна. Хэрэглэгчдийн зүгээс ариун цэврийн өрөө, цэвэр усны узель, сантехникийн өрөө, барилгын гаднах цэвэр усны холболт, шугамын усны алдагдал, цэвэр усны хэрэглээ, тоолуур, бохир усны худаг ашиглалт, тагны бүрэн бүтэн байдалд тогтмол хяналт тавьдаг нь сайн үзүүлэлт бөгөөд /50.7-80.0% хүртэл/ хяналт нь өмнөх оныхоос сайжирсан байна. Тэдгээрийн дотор цэвэр усны узель, сантехникийн өрөө, ариун цэврийн өрөөний усны алдагдлыг онцгойлон анхаардаг байна.
3. Хэрэглэгч байгууллагуудын хувьд цэвэр усаар хангах үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага сайн мэддэг хэдий ч ойлголтын зөрүү бас байна. Тухайлбал, хэрэглэгчдийн 62.3 хувь нь УСУГ-ыг цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулж цэвэрлэдэг, 19.2 хувь нь бохир ус зайлуулж, цэвэрлэдэг байгууллага гэж тус тус үзсэн байна. Тэдгээр байгууллагууд нь УСУГ-ын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний ажилтан, ажилчдын үйлчилгээний соёлд өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа бол тус байгууллагаас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд сэтгэл ханамжийн бага оноо өгсөн байна.
4. Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг 8 үзүүлэлтээр судалсан. ААНБ-ын хувьд орон сууцны хэрэглэгчдээс илүүтэйгээр крантны усыг шууд ашигладаг нь хэрэглээний нөхцөл байдалтай холбоотой байх талтай. Байгууллагын хэрэглэгчид нь усны хангамж, хүрэлцээ, хүйтэн усны тасалдалтад өндөр сэтгэл ханамжтай байдаг бол харин зэвтэй ус гарах явдалд сэтгэл ханамж дундуур байна. Үзүүлэлтүүдийг өмнөх оныхтой харьцуулахад халуун усны тасалдалт, усны тунадасны талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өссөн, харин зэвтэй ус, усны хангамж, хүрэлцээний талаарх сэтгэл ханамж буурсан нь бүтээгдэхүүний сэтгэл ханамж 0.1 нэгжээр буурахад нөлөөлсөн байна.

Сүүлийн жилүүдэд өдрийн цагаар ус тасрах тохиолдол буурч, 22.00-06.00 цагийн хооронд ус тасрах нь нэмэгдсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын 92.1 хувь нь зэвтэй ус гардаг гэж хариулсан ба ус тасарсны дараа зэвтэй ус гардаг ба өвөл, зуны улиралд байнга гарах болсон нь өмнөх оныхоос нэмэгдэж, хавар, намрын улиралд гарах нь буурсан байна. Крант болон бочкины ус алдагдал өмнөх онуудынхаас буурч байгаа /хэрэглэгчдийн 62.7 хувь нь ус алддаггүй/ боловч дунд зэрэг болон маш ихээр ус алдах явдал нэмэгдсэн байна.

5. Хэрэглэгч байгууллагуудын хувьд анхаарал татсан нэг асуудал нь цэвэр усны шугамын оруулгын хэсэгт ус нөөцлөх, даралт нэмэгдүүлэх зориулалт бүхий усан сан (резервуар)-г нийтлэг ашигладаггүй явдал юм /82.0%/. Усан сан ашигладаг 38 байгууллагын 92.1 хувь нь халдваргүйжүүлэлтийг хагас жил нэг удаа өөрсдөө хийдэг байна.
6. Усны асуудлаарх санал хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн 5 үзүүлэлтээс хамгийн өндөр байгаа нь санал хүсэлт хүлээж авч, шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл бөгөөд хэрэглэгчдийн зүгээс санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн түргэн шуурхай байдалд сэтгэл ханамж дундуур байна.
7. Байгууллагын хэрэглэгчдийн тоолуур, тоолуурын заалт авах үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн 4 үзүүлэлт ижил түвшинд байгаа боловч сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос 0.2 нэгжээр буурсан байгаа нь тоолуурын заалт авдаг ажилчдын шуурхай байдал, харилцааны соёл, цэвэрч нямбай байдалд хандах сэтгэл ханамж буурсантай холбоотой бөгөөд харин хэрэглэгчдийн 81.3 хувь нь усны тоолуурын заалтад хяналт тавьдаг боловч түүнийг бодитой гэж итгэдэг хэвээр байна.
8. Байгууллагын хэрэглэгчдийн 45.7 хувь www.eus.mn сайтаар дамжуулж усны төлбөрийн асуудлыг шийдвэрлэдэг бөгөөд төлбөрийн мэдээлэл авах, түүнийг төлөх энэ хэлбэр нь өмнөх онуудынхаас нэмэгдэж, харин мэйл хаягаар төлбөрийн асуудлыг шийдвэрлэх нь өмнөх онуудынхаас буурсан байна. Усны төлбөрийг вебээр төлөх болсонд хэрэглэгчид сэтгэл ханамж өндөртэй /76.5 хувь нь зөв сайн, чирэгдэл багассан гэж үзсэн/ байна. Төлбөрт НӨАТ-ын баримт олгож байгаад хэрэглэгчдийн 84.4 хувь нь сэтгэл ханамжтай байна.
9. Судалгаанд хамрагдсан байгууллагын хэрэглэгчдийн 98 хувь нь цаг хугацаанд нь усны төлбөрийг төлдөг бол 2 хувь нь санхүүгийн бэрхшээлээс шалтгаалж хугацаа алддаг байна. Байгууллагын 10 хэрэглэгчийн 7 нь 3-р циклийн хэрэглэгч байдаг бөгөөд харин 8.3 хувь нь хэддүгээр циклийнх гэдгээ мэддэггүй байна. Хэрэглэгчдийн усны төлбөрийн талаарх сэтгэл ханамжийг 8 үзүүлэлтээр тодорхойлоход, цэвэр, бохир усны үйлчилгээний үнэ тариф, усны суурь үнэ, төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал, төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдлын талаарх сэтгэл ханамж өмнөх оныхоос буурсан, төлбөр тооцох аргачлалын талаарх сэтгэл ханамж өссөн, төлбөрийн нэхэмжлэлийн үнэ зөв байдал, нэхэмжлэл илгээх шуурхай байдалд сэтгэл ханамж өмнөх оныхтой ижил түвшинд байна.
10. 2019 оноос усны үнэ жил бүр 4-5 хувиар буурч байсан бол 2022 онд 27 нэгжээр өссөн ба байгууллагын хэрэглэгчдийн 46 хувь нь үнэ тарифыг үнэтэй, харин тал хувь нь боломжийн гэж үздэг байна. Усны хэрэглээ хандлагын талаарх сэтгэл ханамжийг 10 үзүүлэлтээр судлахад усны үйлчилгээний төлбөрийг гэрээнд заасан хугацаанд төлөхөд хэрэглэгчид бэлэн байдаг, үүндээ ч сэтгэл ханамжтай байдаг бол тус байгууллагын орлогоос усны үйлчилгээний төлбөрт байгууллагын нийт орлогын 3-5 хувийг зарцуулдаг хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж доогуур байна. Усны талаар байгууллагын хэрэглэгчдийн мэдээлэл авдаг гол эх сурвалж нь facebook, телевиз байгаа ба телевиз, гэр бүл, найз нөхөд, ажлын хамт олон, вэбсайтаас мэдээлэл авч байгаа нь өмнөх оныхоос нэмэгдсэн

байна. Түүний дотор УСУГ-ын вэбсайтын хаягийг хэрэглэгчдийн 58.7 хувь мэддэг бөгөөд 96 хувь нь тус вэбсайтад хандаж байсан бөгөөд тэдний 75.9 хувь нь хүссэн мэдээлээ олж чадсан байна. 24 цагийн утасны үйлчилгээг хэрэглэгчдийн 45.7 хувь нь мэддэг хэдий ч хүсэлт гаргасан хэрэглэгчдийн 82.3 хувийн хүсэлт ямар нэг шалтгаанаар шийдвэрлэгдээгүй байна.

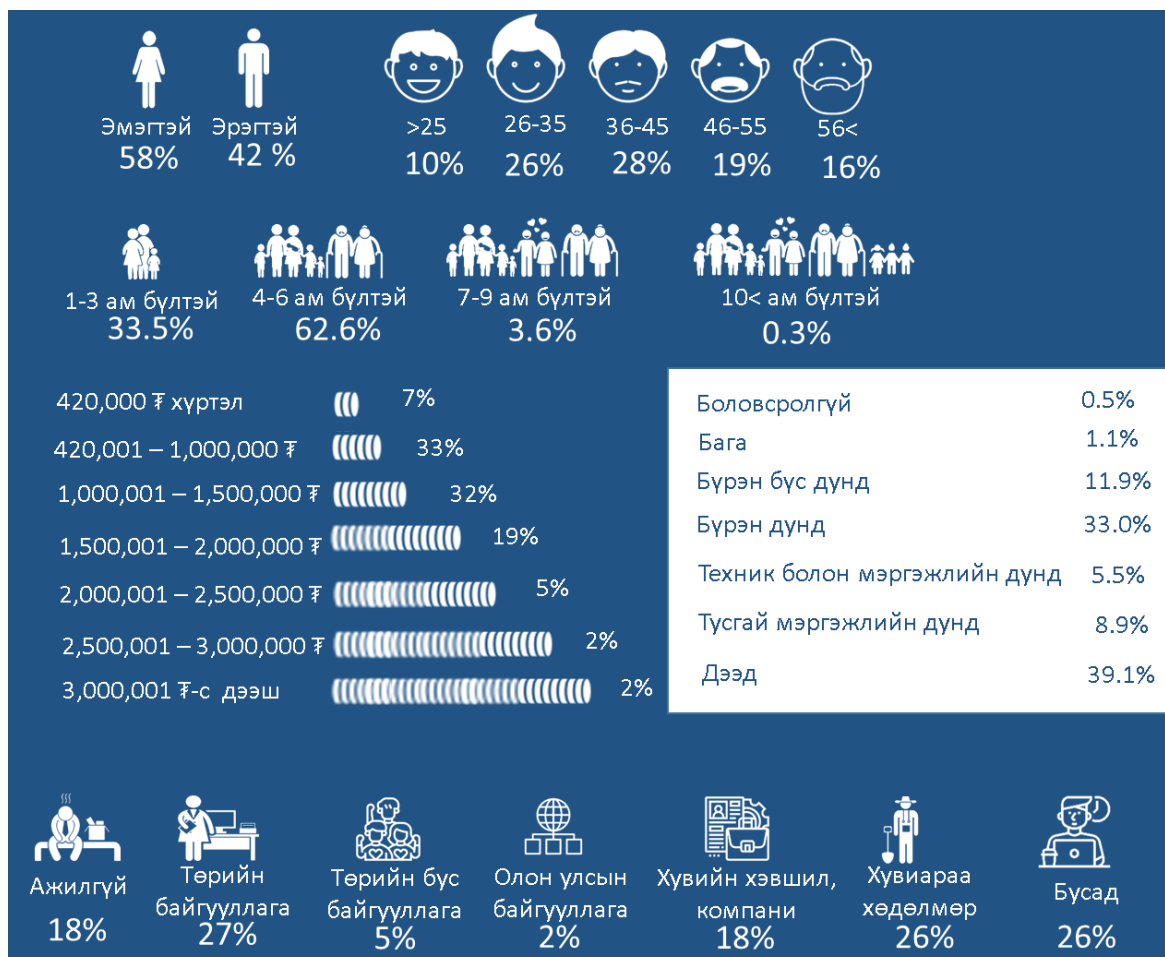
11. Байгууллагын хэрэглэгчид усны чанар шалгадаг компанийн үйл ажиллагаанд итгэдэг хэдий ч /74.3%/ ус цэвэршүүлэх төхөөрөмжийн хэрэгцээ, шаардлагыг хүлээн зөвшөөрдөг байна.

БҮЛЭГ 5. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ

5.1. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

Орон сууцны болон гэр хорооллын хэрэглэгчийн судалгаанд нийт 1021 хэрэглэгч оролцсон ба тэдний 58 хувь нь эмэгтэй, 42 хувь нь эрэгтэй, 25 хүртэл насныхан 10 хувь, 26-35 насныхан 26 хувь, 36-45 насныхан 28 хувь, 46-55 насныхан 19 хувь, 56, түүснээс дээш насныхан 16 хувийн тус тус эзэлж байна.

Зураг 71. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал, хувиар



Зураг 72. Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж байгаа аж ахуй нэгжийн тоо⁶

Аж ахуйн нэгж, байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд 6 дүүргийн 41 үйлдвэрийн газар, 41 аж ахуй нэгж байгууллага, 218 төсөвт байгууллага нийт 300 хамрагдсан болно.

Хүснэгт 18. Судалгаанд хамрагдсан аж ахуйн нэгж, байгууллагын тоо, дүүргээр

Дүүрэг							Нийт
Үйлдвэрийн газар	15	6	2	5	5	8	41
ААНБ	7	3	10	4	6	11	41
Төсөвт	35	38	38	42	37	28	218
Нийт	57	47	50	51	48	47	300

⁶ Статистикийн нэгдсэн мэдээллийн сан

5.2. УСУГ-ын талаарх мэдлэг

Судалгаанд оролцогчдын 90.6 хувь нь цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээг УСУГ хариуцдаг гэж хариулсан бол 3.7 хувь нь мэдэхгүй, үлдсэн 5.7 хувь нь Улаанбаатар хотын захиргаа, ОСНААУГ, СӨХ зэрэг байгууллагыг нэрлэсэн байна.

Зураг 73. Цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээ эрхэлдэг байгууллага, хувиар



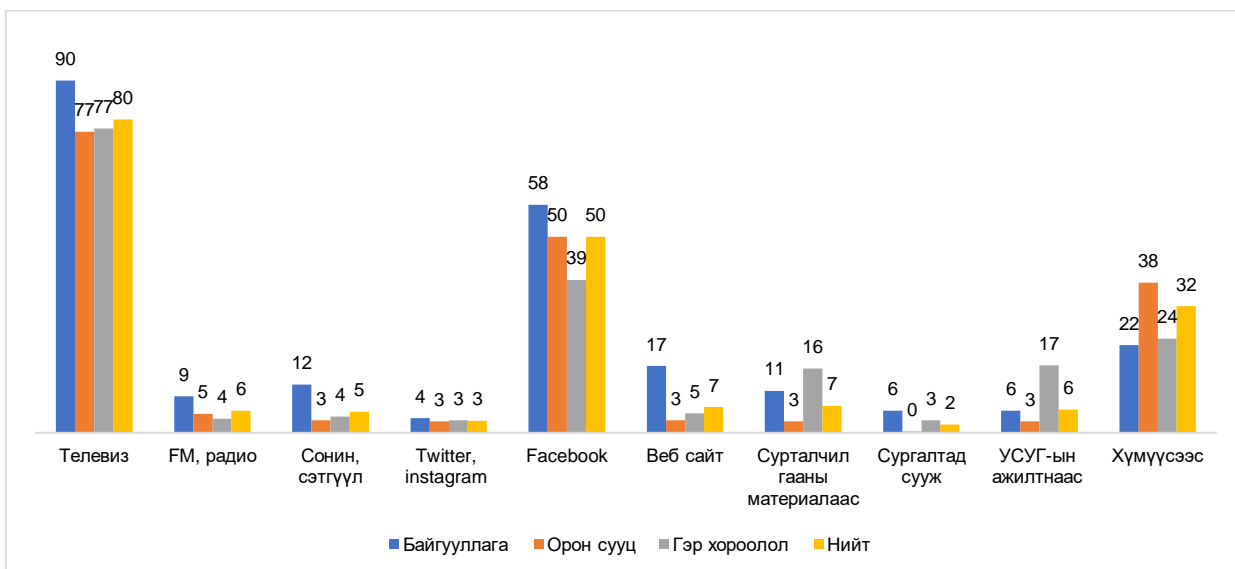
Харин 74 хувь нь УСУГ-ын эрхэлдэг үйл ажиллагааг цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулж цэвэрлэдэг гэж нэрлэсэн ба эдгээрээс харахад хэрэглэгчдийн дийлэнх хэсэг нь УСУГ-ын үйл ажиллагааг талаар тодорхой мэддэг нь харагдаж байна.

Зураг 74. УСУГ-ын эрхэлдэг үйл ажиллагааны талаар, давхардсан тоогоор, хувиар



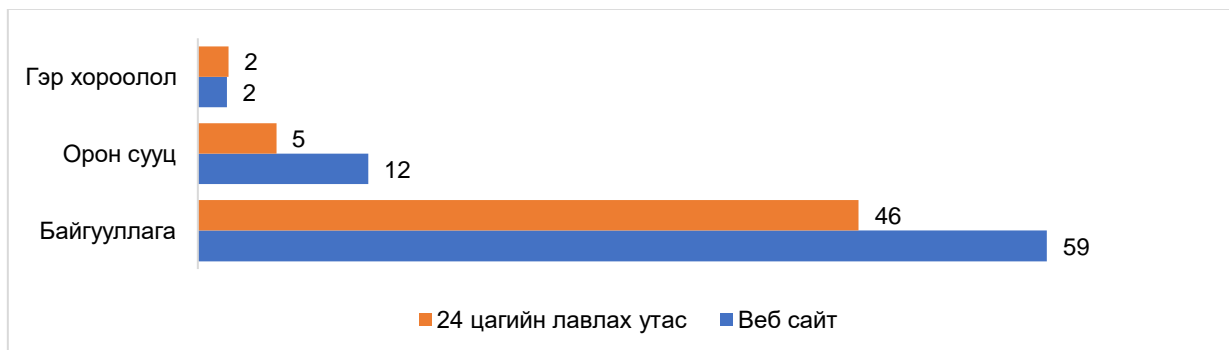
Хэрэглэгчид усны талаар мэдээллийг ихэвчлэн телевиз, нийгмийн сүлжээ болон бусад хүмүүсээс авдаг байна.

Зураг 75. Усны талаар мэдээлэл авдаг эх сурвалж, төрлөөр, хувиар



Нийт хэрэглэгчдийн 16.5 хувь нь УСУГ-ын веб сайтын хаягийг мэддэг, 15.7 хувь нь веб сайт руу орж үзсэн, 12.5 хувь нь веб сайтаас шаардлагатай мэдээллээ авч чадсан гэж хариулсан байна. Энэ үзүүлэлт нь байгууллагын хэрэглэгчдэд өндөр хувьтай бол гэр хорооллын хэрэглэгчдэд маш бага байна. Харин 24 цагийн утасны хувьд 46 хувь нь мэддэг байна.

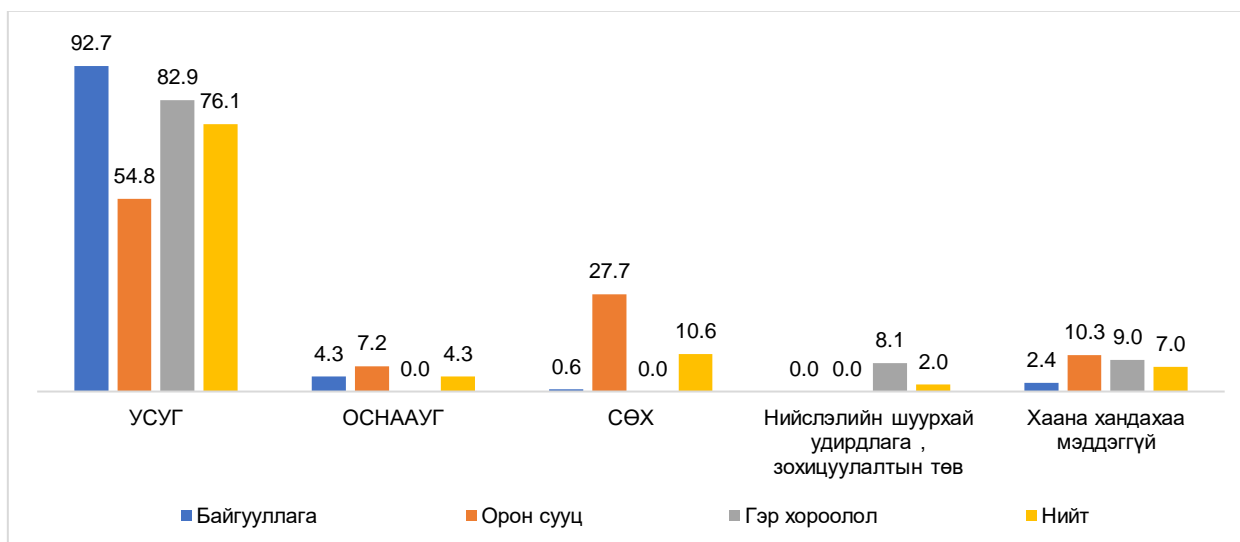
Зураг 76. УСУГ-ын веб сайт болон 24 цагийн лавлах утсыг мэддэг гэж хариулсан хэрэглэгчдийн хувь, хэрэглэгчийн төрлөөр, хувиар



5.3. Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэх байдал

3 хэрэглэгч тутмын 2 нь устай холбоотой ямар нэгэн санал гомдол гаргаж байгаагүй бол үлдсэн хэрэглэгчдийн 76.1 хувь нь УСУГ-т, 10.6 хувь СӨХ-нд, 4.3 хувь нь ОСНААУГ-т, 2 хувь нь Нийслэлийн шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төвд тус тус ханддаг бол 7 хувь нь асуудал гарахад хаана хандахаа мэддэггүй байна.

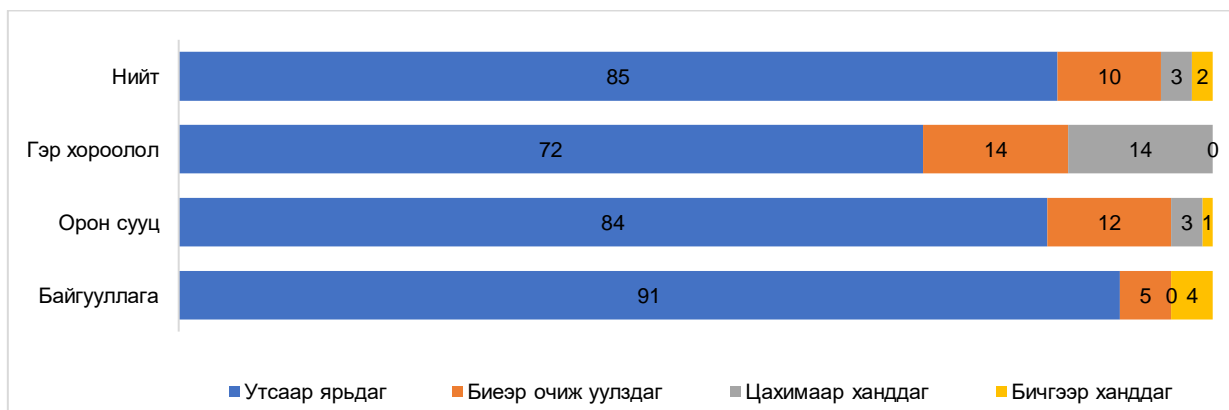
Зураг 77. Устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага, хувиар, хэрэглэгчийн төрлөөр



Устай холбоотой гомдол гарахад хаана хандахаа мэддэггүй хэрэглэгчдийн хувь орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 0.6 нэгжээр өссөн бол гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд 3 нэгжээр буурсан байна. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн зүгээс УСУГ-т устай холбоотой асуудлаар хандах нь орон сууцны хэрэглэгчидтэй харьцуулбал харьцангуй бага бөгөөд усны асуудлаар УСУГ-т хандах явдал багасаж, санал гомдол гаргахгүй байх тохиолдол өссөн байна.

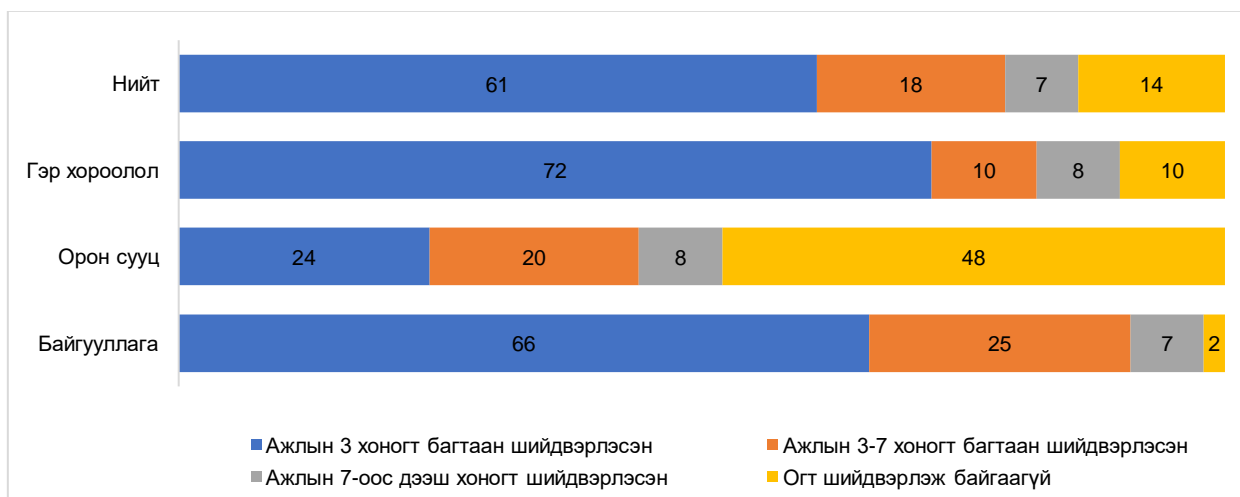
Санал гомдол гаргаж байсан хэрэглэгчдийн 85 хувь нь утсаар, 10 хувь нь биеэр очиж, 3 хувь нь цахимаар, 2 хувь нь бичгээр хандаж байсан байна.

Зураг 78. Санал гомдлоо илэрхийлэх арга, хувиар, хэрэглэгчийн төрлөөр



УСУГ нь хэрэглэгчийн санал гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 3 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн гэж 61 хувь нь, ажлын 3-7 хоногт шийдвэрлэсэн гэж 16 хувь нь, 7-оос дээш хоногт шийдвэрлэсэн гэж 7 хувь нь хариулсан бол огт шийдвэрлээгүй гэж 14 хувь нь хариулсан байна. санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа хугацаа байгууллагын хэрэглэгчдэд хамгийн бага байгаа бол санал хүсэлтийг огт шийдвэрлээгүй тохиолдол орон сууцны хэрэглэгчдэд хамгийн өндөр байна.

Зураг 79. Санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа, хувиар, хэрэглэгчийн төрлөөр



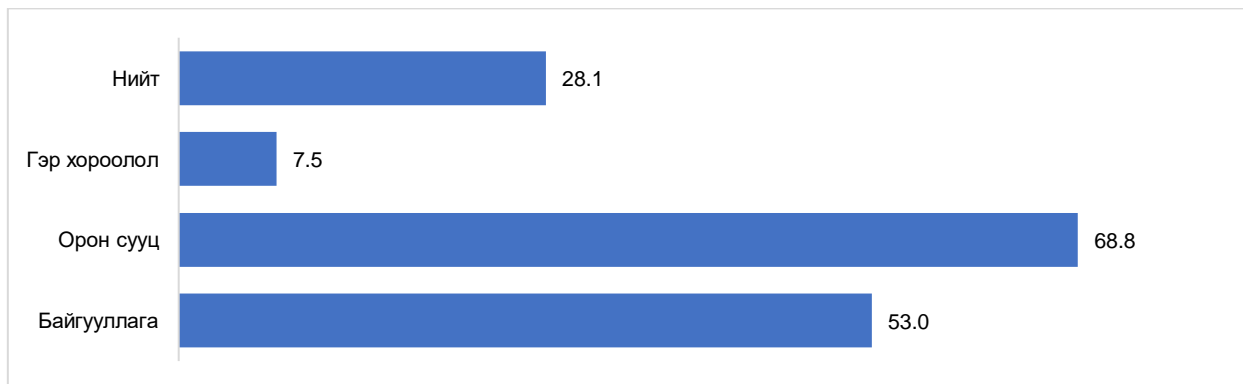
Байгууллагын хэрэглэгчдийн санал шийдвэрлэх хугацаа ажлын 3 хоногт байгаа боловч энэ нь өмнөх онтой харьцуулахад 17.2 нэгжээр буурсан. Ажлын 3-7 хоногт шийдвэрлэх нь 14.8 нэгжээр өссөн нь гомдол шийдвэрлэх хугацаа хойшилсон гэж харагдаж байна.

Хүснэгт 19. ААНБ –ийн санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа, 2018-2022 он

	2018	2019	2020	2021	2022	2021-2022 харьцуулалт
Ажлын 3 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн			98.0	83.0	65.8	17.2 ↓
Ажлын 3-7 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн	76.0		1.0	10.0	24.8	14.8 ↑
Ажлын 7-оос дээш хоногт шийдвэрлэсэн	20.0		1.0	6.0	6.8	0.8 ↑
Огт шийдвэрлэж байгаагүй	9.0			4.0	2.5	1.5 ↓

Санал хүсэлт хүлээн авч буй ажилтан асуудлыг эелдгээр ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн гэж хэрэглэгчдийн 28.1 хувь нь хариулсан ба энэ үзүүлэлт орон сууцны хэрэглэгчдэд хамгийн өндөр буюу 68.8 хувь байгаа бол гэр хорооллын хэрэглэгчдэд хамгийн бага буюу 7.5 хувь байна.

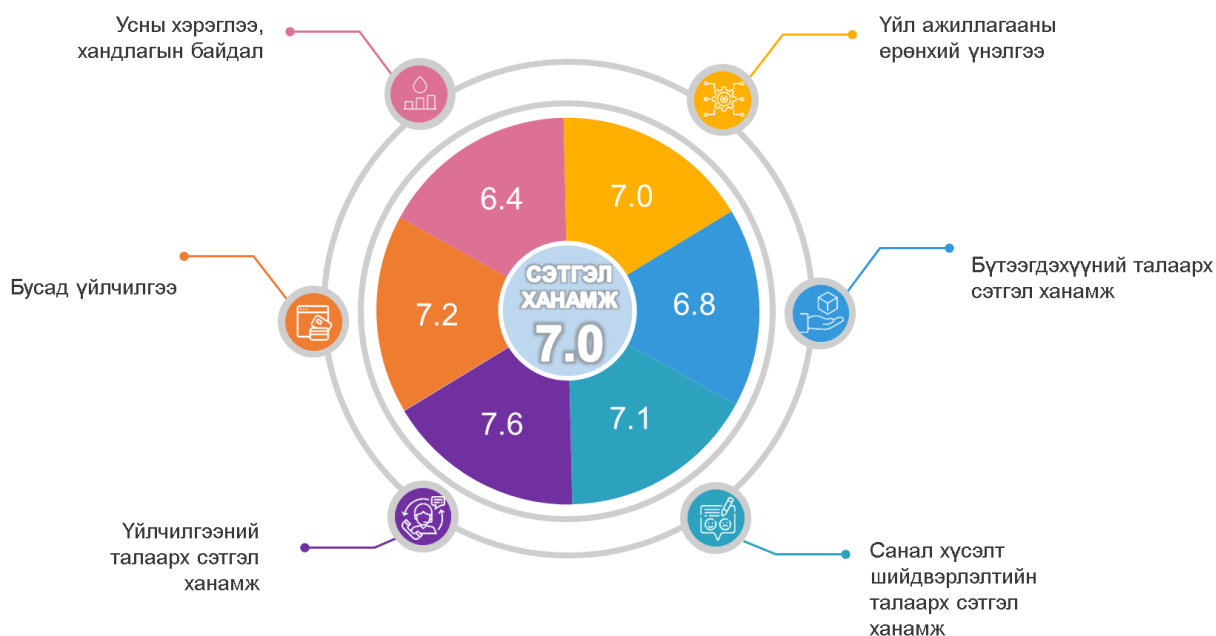
Зураг 80. Санал хүсэлт хүлээн авч буй ажилтан асуудлыг эелдгээр ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн эсэх, хувиар, хэрэглэгчийн төрлөөр



5.4. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

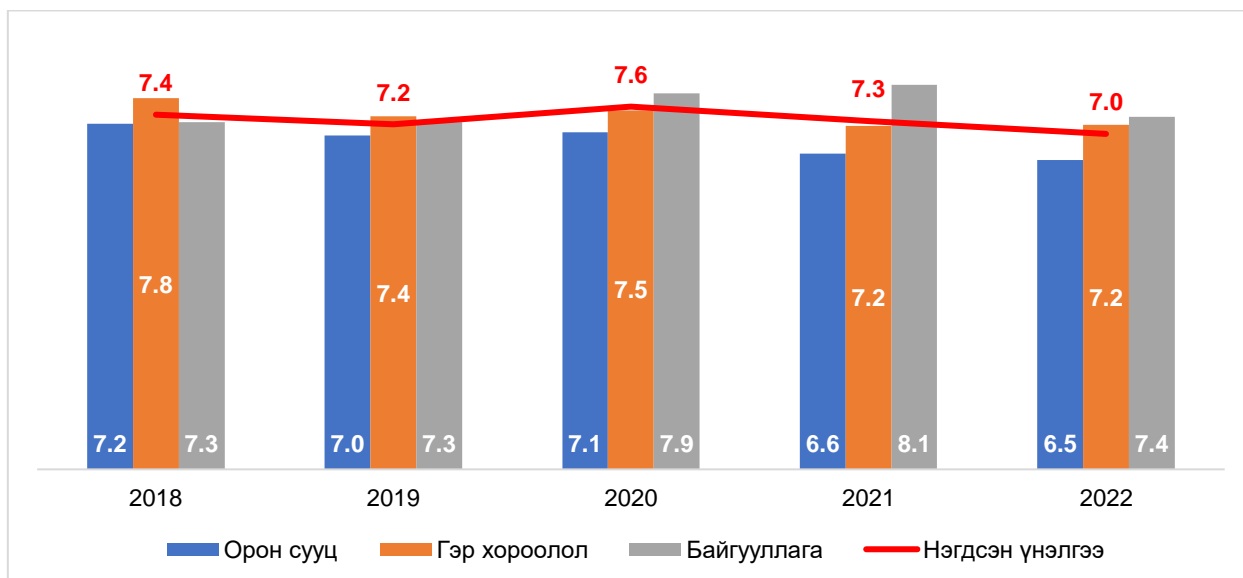
Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчдийн Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 7 нэгж болж өмнөх оныхоос 0.3 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 81. Нийт хэрэглэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин



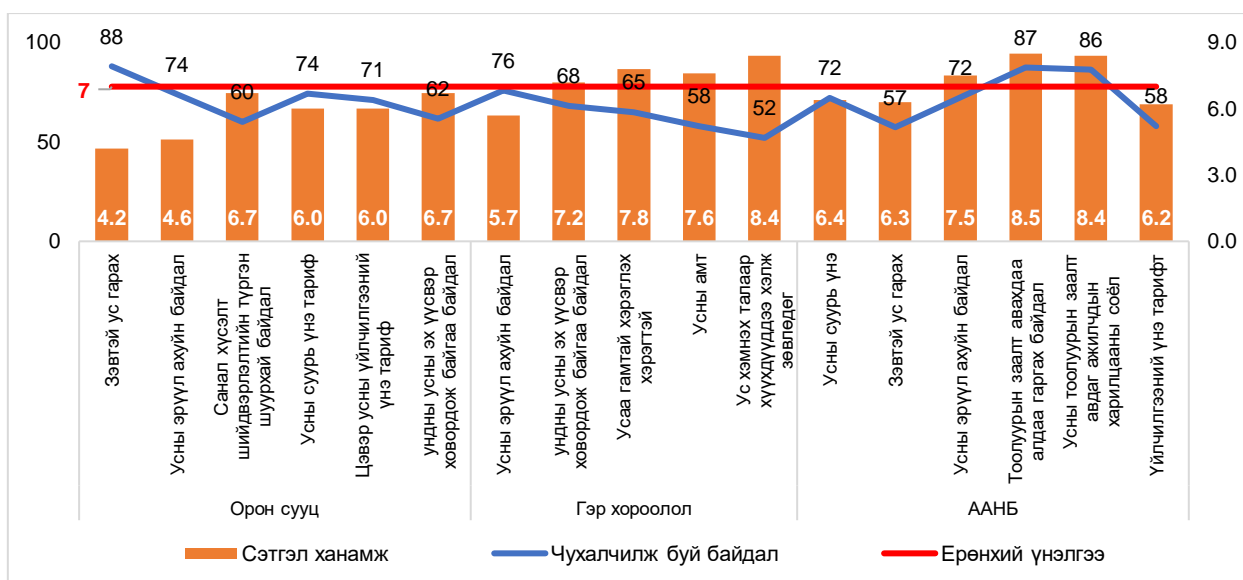
Ерөнхий үнэлгээ буурахад байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 0.7 нэгжээр буурсан нь нөлөөлсөн байна.

Зураг 82. Нийт хэрэглэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин, хэрэглэгчийн төрлөөр, оноор



Нийт үзүүлэлтүүдээс хэрэглэгчдийн хамгийн их чухалчилж үздэг гэж эрэмбэлсэн үзүүлэлтүүдийг нэгтгэн харвал бүх төрлийн хэрэглэгчид зөвтэй ус гарах, усны эрүүл аюулгүй байдал, усны үнэ тариф, ундны усны эх үүсвэр ховордож байгаа байдал зэргийг хамгийн их чухалчилдаг бөгөөд тэдгээрт өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ ерөнхий үнэлгээнээс доогуур байна.

Зураг 83. Хэрэглэгчдийн хамгийн их чухалчилж үздэг үзүүлэлтүүд, сэтгэл ханамжийн түвшинээр, хувиар



БҮЛЭГ 6. НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

6.1. Дүгнэлт

1. Судалгаанд Багахангай дүүргийн орон сууцны 221, 7 дүүргийн гэр хорооллын 800, дүүргийн 300 ААНБ-ыг хамруулж, хэрэглэгчдийн онцлогийг харгалзан орон сууцны өрхийн сэтгэл ханамжийг 8 бүлэг, 39 асуултаар, гэр хорооллын өрхийн сэтгэл ханамжийг 8 бүлэг, 35 асуултаар, байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 8 бүлэг, 39 асуултаар тус тус судалсан болно.
2. Судалгаанд хамрагдсан орон сууц, гэр хорооллын өрхийн талаас илүү хувь нь олон ам бүлтэй өрх байсан ба орон сууцны өрхийн гишүүдийн тал орчим хувь нь төрийн байгууллагад ажилладаг байсан бол гэр хорооллын оршин суугчдын мөн тал хувь нь хувийн хэвшилд ажилладаг байсан нь онцлог байсан. Орон сууцны хэрэглэгч 10 өрхийн 8-аас илүү нь 0.4-1.5 сая төгрөгийн сарын орлоготой байсан боловч усны төлбөрт сардаа 100 мянга хүртэл төгрөг төлдөг нь анхаарал татсан. Уг судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн боловсролын байдал харьцангуй өндөр байна.
3. УСУГ-ын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний талаар нийт хэрэглэгчдийн мэдээлэл сайн, ерөнхий сэтгэл ханамж хангалттай байсны дотор байгууллагын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр байсан. Бүх хэрэглэгчид УСУГ-ын ажилтан, ажилчдын ур чадвар, үйлчилгээний соёлд ихээхэн сэтгэл ханамжтай байдгийг судалгааны дүн харуулж байна.
4. Устай холбоотой үйлчилгээ орон сууц, байгууллагын хэрэглэгчдийн тухайд УСУГ-аас шууд хамааралтай бол харин гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд ялангуяа бохир ус зөөвөрлөх үйлчилгээнд хувийн хэвшлийн байгууллагууд зонхилдог байна.
5. Нийт хэрэглэгчдийн хувьд усны хангамж, хүрэлцээ сайн боловч тэдгээрийн усны аюулгүй байдалд итгэх итгэл бага, усны чанарт сэтгэл ханамж доогуур байна. Ялангуяа орон сууц, байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд зэвтэй ус асуудал хэвээр байна.
6. Хэрэглэгчдийн усны зохистой хэрэглээний талаарх мэдлэг нэмэгдсэн байна.
7. УСУГ-ын үйл ажиллагаа сайжирсантай холбоотойгоор хэрэглэгчдийн зүгээс усны асуудлаарх санал хүсэлт буурч байгаа боловч санал хүсэлтийг хүлээн авах арга хэлбэрт сэтгэл ханамж бага байна.
8. Ус түгээх байруудын үйл ажиллагаа сайжирч байгааг судалгааны дүн харуулж байна.
9. Усны үнэ нэмэгдсэн ч хэрэглээ буурахгүй байх хандлага ажиглагдаж байна.
10. Байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд цэвэр, бохир усны шугам сүлжээ болон худгуудын дугаараа маш сайн мэддэг боловч гэр хорооллын хэрэглэгчид цэвэр усны үйлчилгээ авдаг газраа мэдэхгүй байх нь нийтлэг байна.
11. Орон сууцны болон байгууллагын хэрэглэгчдийн зүгээс усны тоолуурын заалтыг бодитой гэдэгт итгэдэг хэдий ч хяналт тавих нь хэвээр байна.
12. Орон сууцны хэрэглэгчдийн усны асуудлаарх санал хүсэлт шуурхай шийдвэрлэгддэг бол байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд шуурхай байдал алдагдсан дүн гарсан.
13. Судалгааны дүнг нэгтгэхэд, орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.5 болж, өмнөх оныхоос 0.1 нэгжээр буурсан, гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.2 болж, өмнөх оныхтой ижил түвшинд байгаа бол байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 7.4 болж, өмнөх оныхоос 0.7 нэгжээр буурсан, сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ 7.0 болж өмнөх оныхоос 0.3 нэгжээр буурсан байна.

6.2. Зөвлөмж

Судалгааны үр дүнд үндэслэн дараах асуудалд анхаарахыг зөвлөж байна. Үүнд:

1. УСУГ-ын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, ялангуяа тус байгууллагаас хэрэгжүүлж буй томоохон хөрөнгө оруулалт, төсөл, хөтөлбөрийн үр дүнгийн талаар хэрэглэгчдэд мэдээллийн боломжтой эх үүсвэрүүдээр дамжуулж хүргэх;
2. Бүтээгдэхүүний чанарт хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж жил бүр буурч байгааг анхааралдаа авах, тухайлбал, орон сууц, байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд зэвтэй ус гарах, усны эрүүл ахуй, ус тасралт, гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд усны хлорын амт гэх мэт, мөн цэвэр усны чанарын асуудлаарх хэрэглэгчдийн ойлголтыг нэмэгдүүлэх;
3. Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж доогуур байгаа усны асуудлаарх санал хүсэлт хүлээж авч буй арга хэлбэрийг боловсронгуй болгох, шийдвэрлэлтийг шуурхай болгох арга хэмжээ авах;
4. Усны төлбөр тооцох аргачлалыг боловсронгуй болгох, шаардлагатай мэдээллийг хэрэглэгчдэд хүргэх;
5. Усны зохистой хэрэглээний талаарх сурталчилгааг сайжруулж, УСУГ-ын веб хуудсаар мэдээлэл хүргэх боломжийг нэмэгдүүлэх;
6. Байгууллагын хэрэглэгчдийн хувьд крант, бочкины ус алдагдлын тохиолдол буурч байгаа боловч ус ихээр алдаж байгааг судалж, дүн шинжилгээ хийх, шаардлагатай арга хэмжээ авах;
7. Гэр хороололд ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байраар үйлчлүүлэх боломжийг нэмэгдүүлэх;
8. Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус зөөвөрлөх савны чанар, ариутгалд тавих хяналтыг сайжруулах;
9. Байгууллагын хэрэглэгчдэд усны нөөцийн сав ашиглахын ач холбогдол, хэрхэн ариутгах асуудлыг сурталчлах ажлыг зохион байгуулах;
10. Байгууллагын хэрэглэгчдийн усны төлбөртэй холбоотой үйлчилгээг цахимжуулах.

___ . о О о . ___