



Mongolian Marketing  
Consulting Group

YOUR  
RESEARCH  
PARTNER



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗАР

# УСУГ-ЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



2021.06.14

Захиалагч: Ус Сувгийн Удирдах Газар

Гүйцэтгэгч: "Эм Эм Си Жи" ХХК



ASIA  
PACIFIC  
RESEARCH  
COMMITTEE

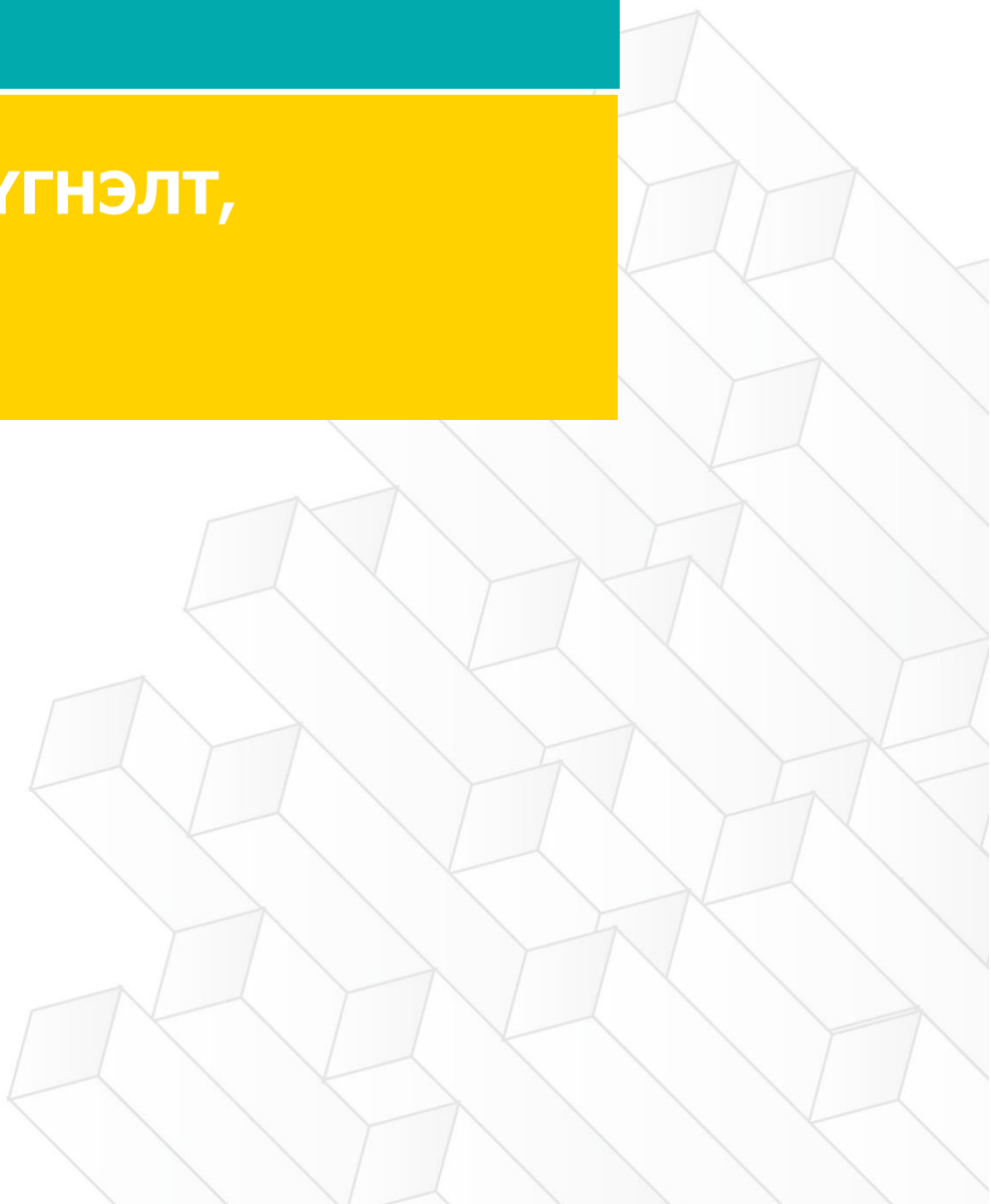


ESOMAR<sup>'21</sup>  
corporate

**СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ,  
ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ**

**СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН**

**ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ,  
ЗӨВЛӨМЖ**



## Агуулга

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ .....	5
ХҮСНЭГГИЙН ЖАГСААЛТ.....	6
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ .....	7
1. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ .....	11
1.1 СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ЗОРИЛГО .....	11
1.2 СУДАЛГААГААР ОЛЖ ИЛРҮҮЛЭХ МЭДЭЭЛЭЛ .....	11
1.3 ХАМРАХ ХҮРЭЭ.....	12
1.4 СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТ .....	12
1.5 МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТ .....	13
CAWI (COMPUTER ASSISTED WEB INTERVIEW) – ОНЛАЙНААР СУДАЛГАА АВАХ .....	13
CATI (COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW) – УТСААР СУДАЛГАА АВАХ .....	15
СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ОРУУЛАХ, БОЛОВСРУУЛАХ ПРОГРАММ ХАНГАМЖ .....	16
1.6 СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШНИЙ ТООЦООЛОЛ, АРГАЧЛАЛ .....	17
2. СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ҮР ДҮН.....	20
2.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ .....	20
2.2 УСУГ-ЫН ТАЛААРХ ОЙЛГОЛТ .....	21
2.3 УСУГ-ЫН ХЭРЭГЖҮҮЛДЭГ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ МЭДЛЭГ .....	21
2.4 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	21
СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	23
3. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	24
3.1 ГЭР ХОРООЛЛЫН ӨРХИЙН УСНЫ ЕРӨНХИЙ ХЭРЭГЛЭЭ .....	24
3.2 ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	24
3.2.1 УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ТАЛААР .....	26
3.2.2 УХААЛАГ ТӨХӨӨРӨМЖ, ТҮҮНИЙ ХЭРЭГЛЭЭНД СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	29
3.2.3 БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАРЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	32
3.2.4 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	37
3.2.5 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	38
3.2.6 БОХИР УС ТАТАН ЗАЙЛУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	39
3.3 УХААЛАГ УС ТҮГЭЭХ БАЙРААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭХ НЭМЭЛТ НӨХЦӨЛИЙН ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ХАНДЛАГА .....	42
3.4 ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ ХАНДЛАГА .....	43
4. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	46
4.1 ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	46
4.1.1 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАРЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	48
4.1.2 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ОРОН СУУЦ/ .....	52
4.1.3 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭЛТ .....	53
4.1.4 УСНЫ ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХТАЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	55
4.1.5 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛТЭЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	59

4.1.6 ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ ХАНДЛАГА.....	63
5. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН .....	65
5.1 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	65
5.1.1 УСНЫ ХЭМНЭЛТТЭЙ ХЭРЭГЛЭЭ, СУРТАЛЧИЛГААНЫ МЭДЭЭЛЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	66
5.1.2 АЖИЛЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	67
5.1.3 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАР СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН .....	67
5.1.4 УС ТАСРАХ АСУУДАЛ .....	70
5.1.5 ЗЭВТЭЙ УС ГАРАХ БАЙДАЛ.....	71
5.1.6 УСНЫ АЛДАГДАЛ.....	71
5.1.7 НЦҮ-НИЙ ТАЛААР .....	72
5.1.8 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН.	72
5.1.9 УСНЫ ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХ БАЙДАЛД СЭТГЭЛ ХАНАМЖ .....	74
5.1.9 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ.....	77
5.1.10 УСНЫ ТӨЛБӨРӨӨ ХУГАЦААНДАА ТӨЛӨХ БАЙДАЛ .....	79
5.1.11 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛЭЭ АВАХ БОЛОН ТӨЛӨХ БАЙДАЛ .....	79
5.1.12 БАЙГУУЛЛАГЫН ЭЗЭМШЛИЙН ГАДНАХ ЦЭВЭР, БОХИР УСНЫ ШУГАМ СҮЛЖЭЭНД ХЯНАЛТ ТАВИХ БАЙДАЛ .....	79
5.1.13 БАЙГУУЛЛАГЫН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ, ХАНДЛАГА.....	80
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	84
ЗӨВЛӨМЖ.....	88

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

<i>УСУГ</i>	<i>Ус Сувгийн Удирдах Газар</i>
<i>ММСГ</i>	<i>Mongolian Marketing Consulting Group</i>
<i>ОСНААУГ</i>	<i>Орон сууц, нийтийн аж ахуйн удирдах газар</i>
<i>СӨХ</i>	<i>Сууц өмчлөгчдийн холбоо</i>
<i>ХҮТ</i>	<i>Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв</i>
<i>ТӨҮГ</i>	<i>Төрийн өмчит үйлдвэрийн газар</i>
<i>УТБ</i>	<i>Ус түгээх байр</i>
<i>НШУЗТ</i>	<i>Нийслэлийн шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв</i>
<i>УБ</i>	<i>Улаанбаатар хот</i>
<i>БГД</i>	<i>Баянгол дүүрэг</i>
<i>СБД</i>	<i>Сүхбаатар дүүрэг</i>
<i>ЧД</i>	<i>Чингэлтэй дүүрэг</i>
<i>БЗД</i>	<i>Баянзүрх дүүрэг</i>
<i>СХД</i>	<i>Сонгинохайрхан дүүрэг</i>
<i>ХУД</i>	<i>Хан-Уул дүүрэг</i>
<i>БХД</i>	<i>Багахангай дүүрэг</i>
<i>ААНБ</i>	<i>Аж ахуйн нэгж, байгууллага</i>
<i>ГХ</i>	<i>Гэр хороолол</i>
<i>ОС</i>	<i>Орон сууц</i>
<i>УТУТ</i>	<i>Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмж</i>
<i>НӨАТ</i>	<i>Нэмэгдсэн өртгийн албан татвар</i>

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1: Судалгаанд хамрагдсан өрхийн тоо, дүүргээр болон сууцны төрлөөр ..	13
Хүснэгт 2: Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр .....	13
Хүснэгт 3: Цэвэр усаар хангаж, бохир усыг татан зайлуулах үйлчилгээг ямар байгууллага явуулдаг вэ? /оноор харьцуулсан үр дүн/ .....	21
Хүснэгт 4: УСУГ-ын хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг .....	21
Хүснэгт 5: Сэтгэл ханамжийн түвшин /оноор/ .....	22
Хүснэгт 6: Усны хэрэглээ.....	24
Хүснэгт 7: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус түгээх байрны талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2019/2021 оны байдлаар .....	28
Хүснэгт 8: Зэвтэй ус гардаг хэлбэрүүд, хувиар, 2019-2021 оны байдлаар.....	51
Хүснэгт 9: ААНБ–ын ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдэд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	69
Хүснэгт 10: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал .....	78

## ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1: Судалгаанд хамрагдах өрхийн тоог тодорхойлсон байдал.....	12
Зураг 2: CAWI онлайн мэдээлэл цуглуулалтын аргын танилцуулга .....	14
Зураг 3: CAWI онлайн мэдээлэл цуглуулалтын процесс.....	14
Зураг 4: CAWI аргачлалын давуу тал.....	15
Зураг 5: CATI утсаар мэдээлэл цуглуулалтын аргын танилцуулга .....	16
Зураг 6: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 1-10-аар үнэлүүлсэн Лайкертын шкал .....	18
Зураг 7: Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл.....	20
Зураг 8: УСУГ-ын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хэрэглэгчийн төрлөөр/ .....	22
Зураг 9: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2016-2021 оны байдлаар.....	25
Зураг 10: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дүүргээр .....	25
Зураг 11: Гэр хорооллын ус түгээх байрны холбогдох үзүүлэлтүүдэд өгч буй сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (2020/2021 он) .....	26
Зураг 12: Ус түгээх байрны GAP шинжилгээ.....	28
Зураг 13: Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх ....	29
Зураг 14: УТУТ-тэй УТБ-аас өдөр, шөнө хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал, карт цэнэглэдэг хэлбэр .....	30
Зураг 15: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж, насны бүлэг, хүйсээр .....	31
Зураг 16: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж дүүргээр.....	31
Зураг 17: Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл байгаа эсэх .....	32
Зураг 18: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, бүрдүүлэх үзүүлэлтээр, 2019-2021 оны байдлаар.....	33
Зураг 19: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP шинжилгээ .....	34
Зураг 20: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр.....	35
Зураг 21: Усаа зөөвөрлөдөг болон хадгалдаг савны төрөл .....	35
Зураг 22: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал.....	36
Зураг 23: Ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх аргачлалыг мэдэх байдал .....	36
Зураг 24: Ус хадгалдаг савыг угаах давтамж болон ундны ус хэрэглэдэг хугацаа .	37
Зураг 25: Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ–ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлж байсан эсэх.....	37
Зураг 26: Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ–ын цонхны үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж .....	38
Зураг 27: Устай холбоотой санал гомдол гарахад ханддаг байгууллага, хувиар ...	38
Зураг 28: Санал гомдол илэрхийлэх хэлбэр, хувиар.....	38
Зураг 29: Санал, хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэсэн хугацаа, асуудлыг ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн эсэх.....	39
Зураг 30: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж.....	39
Зураг 31: Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх.....	40
Зураг 32: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээнд хийсэн GAP шинжилгээ .....	41
Зураг 33: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний сэтгэл ханамж .....	41
Зураг 34: Гар утасны аппликейшн ашиглан төлбөр төлөх нөхцөлийг зөвшөөрсөн эсэх хувиар, нэмэлт дата, зардал зэргийг зөвшөөрсөн эсэх, хувиар .....	42

Зураг 35: УТБ-аар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны апп-ээр дамжуулж төлөхийг дэмжих эсэх, хувиар .....	43
Зураг 36: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол .....	43
Зураг 37: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар .....	44
Зураг 38: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар	44
Зураг 39: УСУГ-ын фейсбүүк хуудас, веб сайт болон лавлах утасны талаарх иргэдийн мэдлэг .....	45
Зураг 40: Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2021 оны байдлаар .....	47
Зураг 41: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин /дүүргээр, сүүлийн 3 жилээр/ .....	47
Зураг 42: Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн динамик үзүүлэлт, орон сууц, 2015-2020 оны байдлаар .....	48
Зураг 43: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP ШИНЖИЛГЭЭ .....	49
Зураг 44: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	50
Зураг 45: Орон сууцны ус тасалдалт, дүүрэг, хувиар .....	50
Зураг 46: Ус тасардаг хугацаа, хувиар .....	51
Зураг 47: СБД-д байрлах орон сууцны суултуурын дотор тал зэвэрсэн байдал ....	52
Зураг 48: НЦҮ-нээс үйлчилгээ авсан иргэд, хувиар .....	53
Зураг 49: Орон сууцны хэрэглэгчдийн НЦҮ-нд өгч буй ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /нэгж/ .....	53
Зураг 50: Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэж буй байдалд өгч буй сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /нэгж/ .....	53
Зураг 51: Устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага, хувиар .....	54
Зураг 52: Санал гомдлоо илэрхийлэх арга, хувиар .....	54
Зураг 53: Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэхтэй холбоотой зарим үзүүлэлтүүд, хувиар .....	55
Зураг 54: Усны тоолууртай эсэх, хувиар .....	56
Зураг 55: Усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан, хувиар .....	56
Зураг 56: Усны тоолуур эвдрэхэд ханддаг байгууллага, хувиар .....	57
Зураг 57: Тоолуурын заалт авах байдалд сэтгэл ханамж, нэгжээр .....	58
Зураг 58: Усны тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдийн GAP ШИНЖИЛГЭЭ .....	58
Зураг 59: Тоолуурын заалт авахад хяналт тавих хандлага, хувиар .....	59
Зураг 60: Тоолуур дээрх хэмжил зүйн лац боон хангагч байгууллагын тавьсан лац, тоолуурын бүрэн бүтэн байдлыг хариуцагчийн талаар, хувиар .....	59
Зураг 61: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2021 оны байдлаар .....	60
Зураг 62: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийн GAP ШИНЖИЛГЭЭ .....	61
Зураг 63: Төлбөрөө хугацаанд нь төлөх дадал, хувиар .....	62
Зураг 64: Төлбөрөө хугацаанд нь төлөхгүй байгаа шалтгаан, хувиар .....	62
Зураг 65: Та усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээг мэддэг эсэх .....	63
Зураг 66: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол .....	63
Зураг 67: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар .....	64
Зураг 68: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар	64
Зураг 69: ААНБ-ын сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2021 оны байдлаар /нэгж/ ....	66



Зураг 70: Усны хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээллийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж .....	66
Зураг 71: ААНБ–ын УСУГ–аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр.....	66
Зураг 72: ААНБ–ын УСУГ–ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж .....	67
Зураг 73: ААНБ–ын УСУГ–ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр .....	67
Зураг 74: ААНБ–ын УСУГ–ын бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж.....	68
Зураг 75: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP шинжилгээ .....	69
Зураг 76: Усны нөөцлүүр ашигладаг эсэх .....	70
Зураг 77: ААНБ–ын ус тасрах байдал, дүүргээр болон ААНБ–ын төрлөөр .....	70
Зураг 78: ААНБ–ын ус тасрах байдал, цагаар .....	71
Зураг 79: ААНБ–ын зэвтэй ус гарах байдал.....	71
Зураг 80: ААНБ–ын зэвтэй ус гарах байдал, хугацаагаар.....	71
Зураг 81: ААНБ–ын крант болон бочкины ус алдагдах байдал, хувиар .....	71
Зураг 82: ААНБ –ын НЦҮ–нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж .....	72
Зураг 83: ААНБ–ын санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж .....	72
Зураг 84: ААНБ–ын устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага .....	72
Зураг 85: ААНБ–ын устай холбоотой санал гомдлоо хэлэхдээ ашигладаг хэрэгсэл .....	73
Зураг 86: ААНБ –ын санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа .....	73
Зураг 87: ААНБ–ын хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ эелдэг, ойлгомжтой тайлбарласан байдал .....	73
Зураг 88: Тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж.....	75
Зураг 89: Тоолуурын заалттай холбоотой GAP шинжилгээ .....	75
Зураг 90: Усны тоолуурын үнийн зохистой байдал, хувиар .....	76
Зураг 91: Тоолуурын заалт авч буй ажилтны ээлж, хувиар .....	76
Зураг 92: Тоолуурын бичилтийг хянадаг эсэх, хянадаггүй шалтгаан, хувиар .....	77
Зураг 93: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамж .	78
Зураг 94: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал /нэгж, хувь/ .....	78
Зураг 95: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал.....	79
Зураг 96: Одоо мөрдөгдөж байгаа усны үйлчилгээний үнэ тарифыг үнэтэй гэж боддог ААНБ–ын хэрэглэгчид /хувь/ .....	80
Зураг 97: ААНБ–ын усны хэрэглээ, түүнтэй холбогдох асуудлын санаа бодол.....	81
Зураг 98: ААНБ–ын хэрэглэгчдийн мэдээлэл авах суваг .....	81

**СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ,  
ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ**

**1**



# **I. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ**

Судалгааны ажлыг үр дүнтэй явуулахын тулд судалгааны аргазүйг оновчтой боловсруулах нь чухал юм. Энэ үүднээс бид судалгааны арга зүйн хүрээнд судалгааны зорилго, зорилт, түүвэрлэлт зэргийг дараах байдлаар тодорхойлсон.

## **1.1 СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ЗОРИЛГО**

Энэхүү судалгааны гол зорилго нь хэрэглэгчдийн усны хэрэглээ, УСУГ-ын тухай ойлголт, хандлага, бүтээгдэхүүн болон үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж ямар түвшинд байгааг тодорхойлоход оршино.

## **1.2 СУДАЛГААГААР ОЛЖ ИЛРҮҮЛЭХ МЭДЭЭЛЭЛ**

Судалгааны дээрх зорилгыг хангахын тулд дараах мэдээллүүдийг судалгаагаар илрүүлэх юм.

### **1. Ерөнхий мэдээлэл**

- 1.1. Өрхийн ам бүлийн тоо, бусад ерөнхий мэдээлэл;
- 1.2. Усны хэрэглээ - Усанд зориулж сард хэдэн төгрөг төлдөг, хэдий хэмжээний ус хэрэглэдэг;
- 1.3. Усан хангамж нь ОСНАА контороор дамждаг эсэх;
- 1.4. Хэдэн давхарт амьдардаг;
- 1.5. Усны тоолууртай эсэх;
- 1.6. Тоолууртай бол хэр удаж байгаа, ямар хүндрэл бэрхшээл байдаг, цаашид тоолууртай хэвээр байх эсэх;
- 1.7. Тоолуургүй бол-/яагаад байхгүй, болох хүсэлтэй эсэх, хэрэв тоолууртай болохгүй бол яагаад/ямар нэгэн онцлог мэдээлэл авсан эсэх, хаанаас авсан/.

### **2. УСУГ –ын талаарх мэдлэг, хандлага**

- 2.1 УСУГ-ын талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг;
- 2.2 УСУГ-ын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлэлт дүгнэлт;
- 2.3 УСУГ-ын үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд хэрэглэгчид юу хүсэж буйг тодруулах.

### **3. УСУГ-ын бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж**

- 3.1. Бүтээгдэхүүнтэй холбоотой ямар ямар хүндрэл бэрхшээл тулгардаг /ус тасрах, зэвтэй эсвэл бохир ус гарах/;
- 3.2. Эдгээр хүндрэл бэрхшээлүүд ямар давтамжтай тохиолддог;
- 3.3. Эдгээр хүндрэл бэрхшээлээ хэрхэн шийдвэрлэдэг.

### **4. УСУГ-ын үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж**

- 4.1. Гомдол, хүсэлт шийдвэрлэх байдал /ямар гомдол хүсэлт тавьсан, хэдий хугацаанд шийдвэрлэсэн /захиалга ихтэй гэх зэрэг шалтгаан байсан эсэх/, ямар үнэ хөлс төлсөн, үр дүнд нь сэтгэл ханамжтай эсэх/;
- 4.2. Хэрэглэгчид өгөх зөвлөгөө, мэдээлэл /ойлгомжтой, тодорхой эсэх/.

### **5. Төлбөр тооцоотой холбоотой**

- 5.1 Бүтээгдэхүүний үнэ тариф ямар санагдаж байгаа;
- 5.2 Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжит байдал;
- 5.3 Төлбөр төлөх механизмтай холбоотой хүндрэл бэрхшээл байдаг эсэх;
- 5.4 Үйлчилгээний үнэ тариф ямар санагдаж байгаа.

### 1.3 ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Захиалагч байгууллагын саналын дагуу Улаанбаатар хотын 7 дүүргийн 1,065 өрх гэрийн хэрэглэгчийг, 205 аж ахуйн нэгж, байгууллагын хэрэглэгчийг судалгаанд хамруулсан.

- Гэр хорооллын хэрэглэгчид (519);
- Орон сууцны хэрэглэгчид (546);
- Аж ахуйн нэгж, байгууллагын хэрэглэгчид (205)-ийг судалгаанд хамруулсан.

### 1.4 СУДАЛГААНЫ ТҮҮВЭРЛЭЛТ

**А.** Судалгааны багийн зүгээс УСУГ-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдах түүврийн нэгжийг хүн амаас илүүтэйгээр өрх байсан нь тохиромжтой гэж үзсэн. Учир нь нэг өрхийн гишүүд нэг гэр бүлд амьдарч байгаа бол тулгарах асуудал мөн адил байна. Иймээс хүн ам бус нэг өрхөөс нэг санал асуулга авах нь мэдээллийн үр өгөөжийг нэмэгдүүлэх юм.

Иймээс Улаанбаатар хотын нийт 414,292<sup>1</sup> өрхөөс төлөөлөх чадвар сайтай түүврийн хэмжээг тодорхойлоход 1,000 өрх байна.

Зураг 1: Судалгаанд хамрагдах өрхийн тоог тодорхойлсон байдал

Determine Sample Size

Confidence Level:  95%  99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Үзүүлэлт	Утга	Тайлбар
Түүврийн нэгж	1 өрх	1 өрхөөс 1 санал асуулга
Түүврийн хэмжээ	1,065 өрх	Нийт 1065 өрхийг хамруулсан.
Итгэх түвшин	99%	Нийт эх олонлогийг 99%-тай төлөөлж байгаа.
Түүврийн алдаа	+; - 3.1	Судалгааны тоон үзүүлэлтүүд дээш, доош 3.1 хувийн хэлбэлзэлтэй байж болно.

Судалгаанд хамрагдах нийт 1,065 өрхийг орон сууцны өрх, гэрийн хорооллын өрх гэсэн ангилалд хувааж авч үзэхийн тулд мөн л Улаанбаатар хотын орон сууцны өрхийн тоо болон гэр хорооллын өрхийн тоог үндэс болгон түүврийг тодорхойлсон.

Судалгаанд хамруулах өрхийг орон сууц, гэр хороолол гэсэн ангиллаар хувааж 519 (48.7%) орон сууцны айлаас, 546 (51.3%) гэр хорооллын өрхөөс санал асуулга авсан.

Судалгаанд хамруулсан нийт гэр хороолол болон орон сууцны хэрэглэгчийг дүүрэг тус бүрд хэрхэн тархаасныг (1)-р томъёогоор тооцож харуулав.

<sup>1</sup> Нийслэлийн Статистикийн газар 2020 оны байдлаар. Мэдээлэл шинэчлэгдсэн огноо: 2020 он

$$n_h = \frac{n}{N} N_h \quad (1)$$

**Энд:**

- $n_h$ -  $h$  дүгээр бүлгээс сонгогдох нэгжийн тоо
- $n$  – нийт түүвэрлэгдэх нэгжийн тоо
- $N$  – нийт эх олонлогийн хэмжээ
- $N_h$ -  $h$  дүгээр бүлгийн нийт нэгжийн тоо

Хүснэгт 1: Судалгаанд хамрагдсан өрхийн тоо, дүүргээр болон сууцны төрлөөр

№	Дүүрэг	Нийт өрхийн тоо			Түүврийн хэмжээ		
		Нийт	Орон сууц	Гэр хороолол	Нийт түүврийн хэмжээ	Орон сууц	Гэр хороолол
1	Хан-Уул	48,940	26,835	22,105	145	91	54
2	Баянзүрх	95,714	43,800	51,914	235	129	106
3	Баянгол	59,356	47,648	11,708	168	133	35
4	Сүхбаатар	38,563	18,859	19,704	142	69	73
5	Чингэлтэй	40,017	27,601	12,416	113	19	94
6	Багахангай	1,272	726	546	38	25	13
7	Сонгинохайрхан	84,236	22,434	61,802	224	53	171
	<b>Нийт</b>	<b>368,098</b>	<b>187,903</b>	<b>180,195</b>	<b>1,065</b>	<b>519</b>	<b>546</b>

Эх сурвалж: Нийслэлийн Статистикийн газар 2020 оны 1 сарын 1-ний байдлаар

**Б.** Улсын бүртгэлд бүртгүүлж, УБ хотод үйл ажиллагаа явуулж буй 50 мянган ААНБ-аас УСУГ-тай гэрээтэй **205** ААНБ-ыг шаталсан түүврийн аргаар сонгож судалгаа авсан.

Хүснэгт 2: Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын тоо, төрлөөр

№	Салбар	Байгууллагын тоо
1	Үйлдвэр	44
2	Аж ахуйн нэгж	98
3	Төсвийн байгууллага	63
	<b>Нийт</b>	<b>205</b>

## 1.5 МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТ

Өрхийн хэрэглэгчийн мэдээлэл цуглуулалтыг **CAWI** (Computer Assisted Web Interview) буюу **онлайнаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг** ашиглан явуулсан.

Байгууллагын хэрэглэгчийн мэдээлэл цуглуулалтыг **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview) буюу **утсаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг** ашиглан явуулсан.

Санал асуулгыг боловсруулахдаа:

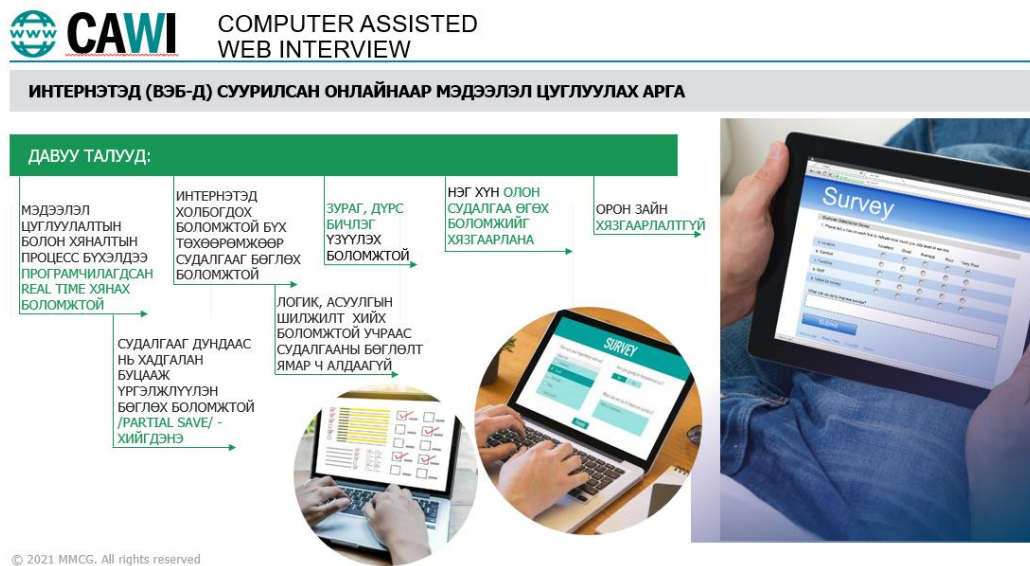
1. Аж ахуйн нэгж байгууллагаас авах санал асуулга;
2. Орон сууцны өрхөөс авах санал асуулга;
3. Гэр хорооллын өрхөөс авах санал асуулга гэсэн гурван төрлийн санал асуулга авсан.

### **CAWI (COMPUTER ASSISTED WEB INTERVIEW) – ОНЛАЙНААР СУДАЛГАА АВАХ**

Манай компани олон улсад хэрэглэгдэж буй орчин үеийн судалгааны аргачлал арга зүй болон дэвшилтэт технологийг үйл ажиллагаандаа тухай бүрд нь нэвтрүүлэн үнэн бодит,

түргэн шуурхай мэдээ, мэдээлэл, шийдэл, санал зөвлөмжийг харилцагчдадаа санал болгосоор ирсэн. Энэ ажлын хүрээнд бид 2019 онд мэдээлэл цуглуулалтаа **CAWI** (Computer Assisted Web Interview) буюу **онлайнаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг** ашиглах нөхцөлийг бүрдүүлсэн.

Зураг 2: CAWI онлайн мэдээлэл цуглуулалтын аргын танилцуулга



Зураг 3: CAWI онлайн мэдээлэл цуглуулалтын процесс



## Зураг 4: CAWI аргачлалын давуу тал

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1 НЭГ ХҮН ОЛОН СУДАЛГАА ӨГӨХ БОЛОМЖИЙГ ХААНА</b><br/><i>IP хаяг болон вэб хөтөч дээр үндэслэн нэг хүн олон судалгаа өгөх боломжийг хаана.</i></p> <p><b>2 ОРОЛЦОГЧ ТУС БҮР ДЭЭР ЛИНК ҮҮСГЭХ</b><br/><i>судалгаанд оролцогч тус бүр дээр линк үүсгэх боломжтой</i></p> <p><b>3 ЗОРИЛТОТ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙГ ХАМРУУЛАХ</b><br/><i>Зорилтот хэрэглэгчдийг судалгаанд хамруулах боломжтой</i></p> <p><b>4 ПРОЦЕССИЙГ БҮРЭН ХЯНАХ</b><br/><i>Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын процессыг бүрэн хянах боломжтой</i></p> <p><b>5 ХААНААС Ч СУДАЛГААГ ӨГӨХ БОЛОМЖТОЙ</b><br/><i>Интернэтэд холбогдох боломжтой хаанаас ч судалгааг өгөх боломжтой</i></p> <p><b>6 ЛОГИК, АСУУЛГЫН ШИЛЖИЛТ ХИЙХ</b><br/><i>Логик, асуулгын шилжилт хийх боломжтой учраас судалгааны бөглөлт ямар ч алдаагүй</i></p> <p><b>7 БҮХ ТӨХӨӨРӨМЖӨӨР СУДАЛГААГ БӨГЛӨХ</b><br/><i>Компьютер, таблет, ухаалаг гар утас зэрэг интернэтэд холбогдох боломжтой бүх төхөөрөмжөөр судалгааг бөглөх боломжтой.</i></p> <p><b>8 ГЭРЭЭСЭЭ АЖИЛЛАХ БОЛОМЖТОЙ</b><br/><i>Судлаач нар гэрээсээ ажиллах боломжтой</i></p> | <p><b>9 ДАТАГ ӨДӨР БҮР ХАРАХ</b><br/><i>Өдөр бүр датаг татан авч хяналт хийх боломжтой</i></p> <p><b>10 КВОТ ТОГТООХ БОЛОМЖТОЙ</b><br/><i>Судалгааны шүүлтүүрийн асуултанд тулгуурлан квот тогтоох боломжтой. Квотдоо хүрсэн тохиолдол тухайн оролцогч судалгаа өгөх боломжгүй.</i></p> <p><b>11 ЗОРИЛТОТ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙГ ХАМРУУЛАХ</b><br/><i>Зорилтот хэрэглэгчдийг судалгаанд хамруулах боломжтой</i></p> <p><b>12 ТӨХӨӨРӨМЖИНД АСУУЛГЫН ХЭЛБЭР ОЙЛГОМЖТОЙ</b><br/><i>Төхөөрөмжинд харагдац ойлгомжтой байдлаар янзлах боломжтой</i></p> <p><b>13 ХААНААС Ч СУДАЛГААГ ӨГӨХ БОЛОМЖТОЙ</b><br/><i>Интернэтэд холбогдох боломжтой хаанаас ч судалгааг өгөх боломжтой</i></p> <p><b>14 И-МАЙЛ ХАЯГ РУУ СУДАЛГААНЫ ЛИНКИЙГ ЯВУУЛАХ</b><br/><i>алгаанд оролцогчийн и-мэйл хаяг руу судалгааны линкийг явуулах боломжтой.</i></p> <p><b>15 ЛИНКИЙГ НЭЭХ БОЛОН ХААГДАХ ӨДРИЙГ ТОХИРУУЛАХ</b><br/><i>Судалгааны холбоосын нээх болон хаагдах өдрийг тохируулах боломжтой</i></p> <p><b>16 ЗУРАГ, ДУУ, БИЧЛЭГ ҮЗҮҮЛЭХ</b></p> |
|---|--|



Энэ удаагийн судалгааны мэдээлэл цуглуулалтад Онлайн судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын **Surveygizmo** программыг ашигласан. Энэхүү программ нь олон улсын хэмжээнд академик болон бизнесийн судалгаа, санал асуулга, таавар зэрэгт ашиглагддаг шилдэг платформуудын нэг юм. Олон улсын томоохон байгууллагууд дотоодын судалгаа, санал асуулгадаа ашигладаг.



Мэдээллийг боловсруулах, дүн шинжилгээ хийхдээ **IBM SPSS 25** программ хангамжийг ашигласан.

## CATI (COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW) – УТСААР СУДАЛГАА АВАХ



Бид техникийн боломж, ашиглалтын нөхцөл байдлыг сайтар судлан үзсэний үндсэн дээр 2014 онд мэдээлэл цуглуулалтын ажилдаа CATI (Computer Assisted Telephone Interview) буюу телефон утсаар мэдээллийг цуглуулах компьютерт суурилсан аргыг

ашиглах нөхцөлийг бүрдүүлсэн.

### Эм Эм Си Жи компанийн утсаар мэдээлэл цуглуулах аргын давуу талууд:

- ✓ Цаг хугацаа, орон зайн хязгаарлалтаас үл хамааран мэдээллийг цуглуулах боломж бүрдэж байна.
- ✓ Үүрэн телефон холбооны сүлжээ нэвтэрсэн Монгол Улсын нийслэл, 9 дүүрэг, 152 хороо болон 21 аймаг, 330 сумын төв, бусад суурин газруудад нэг зэрэг хүрч, богино хугацаанд мэдээллийг цуглуулах боломжтой.
- ✓ Бидэнд Монгол Улсын 330 сум, Улаанбаатар хотын 152 хорооны 2.5 сая идэвхтэй гар утас хэрэглэгчдийн мэдээллийн сан бий.
- ✓ Судалгаанд оролцогчдыг түүвэрлэх үйл ажиллагаа программчлагдсан.
- ✓ Судалгаанд оролцогчийг сонгох, тэдэнтэй холбогдох, ярилцлага хийх, мэдээллийг шивж оруулах, мэдээллийн сан бүрдүүлэх зэрэг бүхий л үйл ажиллагаа автоматчилагдсан.

- ✓ Үзүүлэлтийн хязгаарыг зааж өгсөн логик шалгалт бүхий мэдээлэл оруулах программын дагуу ярилцлага явагдсанаар алдаагүй мэдээлэл цуглуулах, ярилцлагын хугацааг богиносгох боломжийг бүрдүүлнэ.
- ✓ Судалгаанд оролцогчтой хийсэн ярилцлага бүрийн аудио бичлэгийг хийж, файлын хэмжээг шахаж мэдээллийн сан бүрдүүлнэ. Ярилцлагыг бичлэгийг цуглуулсан мэдээлэлтэй тулгаж шалган мэдээллийн чанарыг шалгах үнэлэх боломжтой.

Зураг 5: CATI утсаар мэдээлэл цуглуулалтын аргын танилцуулга



**МЭРГЭЖЛИЙН СУДАЛГААНЫ ПРОГРАММ ХАНГАМЖИД СУУРИЛСАН ТЕЛЕФОН УТСААР МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ АРГА**

**ДАВУУ ТАЛУУД:**

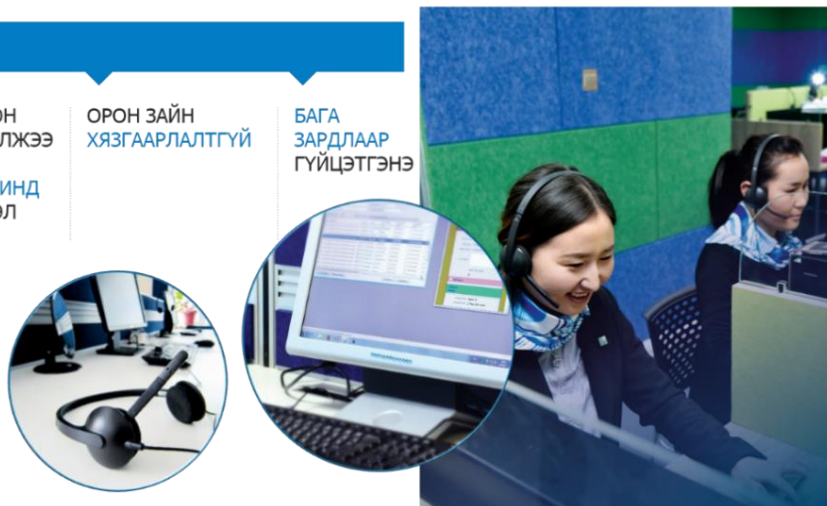
МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТЫН БОЛОН ХЯНАЛТЫН ПРОЦЕСС БҮХЭЛДЭЭ ПРОГРАМЧИЛАГДСАН

ҮҮРЭН ТЕЛЕФОН ХОЛБООНЫ СҮЛЖЭЭ НЭВТЭРСЭН БҮХ СУМ, СУУРИНД ХҮРЧ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛНА

ОРОН ЗАЙН ХЯЗГААРЛАЛТГҮЙ

БАГА ЗАРДЛААР ГҮЙЦЭТГЭНЭ

ҮНДЭСНИЙ ХЭМЖЭЭНИЙ СУДАЛГААГ 72 ЦАГТ ХИЙХ БОЛОМЖ



**СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ОРУУЛАХ, БОЛОВСРУУЛАХ ПРОГРАММ ХАНГАМЖ**

- **Судалгааны мэдээлэл оруулах CSPro программ.** АНУ-ын Тооллогын товчооноос гаргасан CSPro программыг 2011 оноос үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэн ашиглаж байна. Энэхүү программ нь Windows болон Android үйлдлийн систем дээр ажиллах боломжтой бөгөөд мэдээллийн логик уялдаа холбоог хянах, мэдээллийг SPSS, MS-Excel, STATA зэрэг мэргэжлийн программ руу хөрвүүлэн ашиглах боломжтой судалгааны мэдээлэл цуглуулах, оруулахад тусгайлан зориулагдсан мэргэжлийн программ юм. CSPro программын 7.3 хувилбарыг ашиглаж байна.
- **Интернэтэд суурилсан SurveyToGo программ.** SurveyToGo программын хувьд интернэтэд суурилсан учраас чанарын хяналтыг дээд зэргээр хангасан судалгааны мэдээлэл цуглуулалтад зориулагдсан программ юм. Энэхүү программыг ашигласнаар ярилцлага авагч судалгааг авч дуусангуут судалгааны дата, аудио бичлэг, GPS-ийн байршил зэрэг мэдээлэл шууд судалгааны багт ирдэг. Ингэснээр ярилцлага авагч хаана ажиллаж байгааг GPS-ийн байршлаар хянах боломжтой байдаг нь ярилцлага авагчийн аюулгүй байдлыг хангах болон чанарын хяналт хийхэд хялбар болж байгаа юм.
- Томоохон хэмжээний мэдээллийн сан, хувьсагчидтай ажиллах томоохон хэмжээний судалгааны мэдээлэл оруулах үйл ажиллагааны хувьд Visual Basic 2016, Net Framework зэрэг программыг ашигладаг.

**Мэдээлэл боловсруулах, дүн шинжилгээ хийх программ хангамж**





- Чанарын судалгааны мэдээлэл боловсруулалт хийхдээ **N-Vivo** программыг ашигладаг.
- **Мэдээлэл боловсруулах, дүн шинжилгээ хийхдээ** IBM SPSS 25, Stata 12, E-Views зэрэг программыг ашигладаг.

## 1.6 СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШНИЙ ТООЦООЛОЛ, АРГАЧЛАЛ

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлохдоо хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс тооцох аргачлал ашиглан дараах томъёоны дагуу тооцож гаргана.

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

### Үүнд:

- CSI - хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индекс;
- S - Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин;
- W - Чухалчлах байдлын үнэлгээ.

### Үндсэн ойлголтын тайлбар

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

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

**Чухал байдлын үнэлгээ /W/-** Энэ үзүүлэлтээс хэрэглэгчийн тухайн үзүүлэлтийг хэр чухалчилж байгааг харах боломжтой бөгөөд нөгөө талаар тухайн үзүүлэлтийн сэтгэл ханамжийн индекс тооцоход ямар нөлөөтэйг тоон утгаар харуулсан үзүүлэлт юм.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга зүйн загварыг ашиглан тооцно. Хэрэглэгчийн сэтгэлт ханамжийн индексийг тооцоходоо 1 –ээс 10 оноогоор Лайкертын шкал ашиглаж тооцоолох болно.

Зураг 6: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 1-10-аар үнэлүүлсэн Лайкертын шкал

**26. [ҮЗҮҮЛЭН КАРТ] Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой дараах асуудлуудад та хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?**

**Санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой эдгээр үзүүлэлтүүдээс та хамгийн чухал гэж үзсэн 3 үзүүлэлтийг эрэмбэлж хэлж өгнө үү?**

*(Мөр бүрийн дагуу үнэлүүлнэ, Хамгийн чухал гэж үзсэн 3 үзүүлэлтийг эрэмбэлүүлнэ үү)*

+

№	Үзүүлэлт	Бүрэн сэтгэл ханамжтай		Сэтгэл ханамжтай		Дунд зэрэг		Сэтгэл ханамжгүй		Огт сэтгэл ханамжгүй		Чухал гэж үзсэн үзүүлэлтээ тэмдэглэнэ ҮҮ
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	Санал хүсэлт хүлээж авч буй аргын хялбар дөхөм байдал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2	Санал хүсэлт хүлээж авч буй ажилчдын харилцааны соёл	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3	Санал хүсэл шийдвэрлэх түргэн шуурхай байдал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5	Санал хүсэлт шийдвэрлэж байгаа ажилчдын харилцааны соёл	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
98	Бусад /...../	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

□

# СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ҮР ДҮН

2

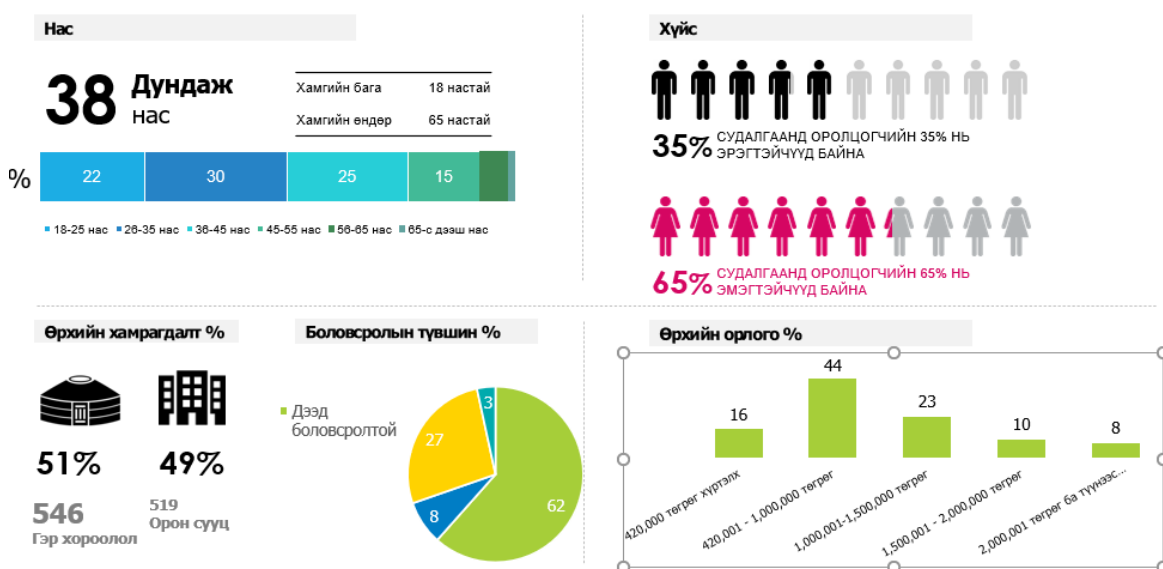


## 2. СУДАЛГААНЫ ЕРӨНХИЙ ҮР ДҮН

### 2.1 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ

Өрхийн судалгаанд өрхийн усны хэрэглээ хандлага, УСУГ–ын талаарх ойлголт, үйлчилгээ болон бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг үнэлж чадах 18–аас дээш насны хүмүүсийг хамруулав.

Зураг 7: Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл



#### Судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээллийн үндсэн үзүүлэлт:

##### Орлогын түвшин:

- Өрхийн орлогын хувьд 420,000 төгрөг хүртэлх орлоготой өрх 9 хувь, 420,000-1,000,000 төгрөгийн орлоготой өрх 36.2 хувь, 1,000,001-1,500,000 төгрөгийн орлоготой өрх 24.0 хувь, 1,500,001-2,000,000 төгрөгийн орлоготой өрх 16 хувь, 2,000,001 –аас дээш орлоготой өрх 12.2 хувийг тус тус эзэлж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 2,5 хувь нь уг асуултад хариулахаас татгалзсан байна.
- *Хүйсийн харьцаа:*
- Хүйсийн харьцааны хувьд 34.6 хувь нь эрэгтэй оролцогч, 65.4 хувь нь эмэгтэй оролцогч судалгаанд хамрагдсан болно.

##### Насны бүтэц:

- Оролцогчдыг насны бүлэгт ангилж харахад 22.1 хувь нь 18-25 настай, 29.9 хувь нь 26-35 настай, 25.4 хувь нь 36-45 настай, 15.1 хувь нь 46-55 настай, 6.1 хувь нь 56-65 настай, үлдсэн 1.5 хувь нь 65 –аас дээш настай оролцогч байв.

##### Боловсролын түвшин:

- Судалгааны үр дүнгээс харахад судалгаанд оролцогчдын 94.5 хувь нь бүрэн дунд боловсролоос дээш түвшний боловсролтой байна.

## 2.2 УСУГ-ЫН ТАЛААРХ ОЙЛГОЛТ

УСУГ-ын “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа” нь 12 дах удаагаа хийгдэж байгаа бөгөөд судалгаа нь өмнөх жилүүдийн үр дүнгүүдтэй харьцуулагдаж гардаг онцлогтой юм.

УСУГ-ын талаарх ойлголт мэдлэгийг тодруулахад ААНБ-уудын 95.3 хувь, өрхийн хэрэглэгчдийн 76.5 хувь нь цэвэр усаар хангаж, бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээг УСУГ явуулдаг гэж хариулсан байна.

Хүснэгт 3: Цэвэр усаар хангаж, бохир усыг татан зайлуулах үйлчилгээг ямар байгууллага явуулдаг вэ? /оноор харьцуулсан үр дүн/

Байгууллагын нэр	2016	2017	2018	2019	2020 он			
	%	%	%	%	Өрх (%)	Орон сууц (%)	Гэр хороолол (%)	ААНБ (%)
<b>УСУГ</b>	83%	67%	70%	85%	<b>76.50%</b>	<b>64.40%</b>	<b>88.70%</b>	<b>95.30%</b>
<b>ОСНААУГ</b>	3%	6%	6%	2%	4.90%	9.60%	0.20%	0.90%
<b>Улаанбаатар хотын захиргаа</b>	1%	1%	3%	1%	0.80%	0.70%	0.80%	-
<b>Мэдэхгүй</b>	6%	22%	15%	9%	11.20%	14.50%	8%	0.90%
<b>БУСАД</b>	7%	4%	6%	5%	6.60%	10.80%	2.30%	2.90%
<b>Нийт</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2.3 УСУГ-ЫН ХЭРЭГЖҮҮЛДЭГ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ МЭДЛЭГ

Өрх хэрэглэгчдийн 74.3 хувь нь цэвэр усаар хангадаг байгууллага бол УСУГ гэж үзэж байгаа бол ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 83.4 хувь нь үүнтэй санал нэгдэж байна.

Хүснэгт 4: УСУГ-ын хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчдийн мэдлэг

Үйл ажиллагааны төрөл	Өрх		ААНБ	
	Тоо	Хувь*	Тоо	Хувь*
Цэвэр усаар хангадаг	794	74.30%	176	83.40%
Бохир ус зайлуулж, цэвэрлэдэг	362	33.90%	93	44.10%
Ундны усанд хяналт тавьдаг газар	411	38.40%	72	34.10%
Ус, дулаан хариуцдаг газар	315	29.50%	42	19.90%
Усны төлбөр авдаг газар	173	16.20%	45	21.30%
Орон сууц нийтийн аж ахуйн газартай адилхан	106	9.90%	13	6.20%
Хог хаягдал цэвэрлэдэг	31	2.90%	10	4.70%
Мэдэхгүй	47	4.40%	2	0.90%
Бусад	10	0.90%	3	1.40%

## 2.4 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

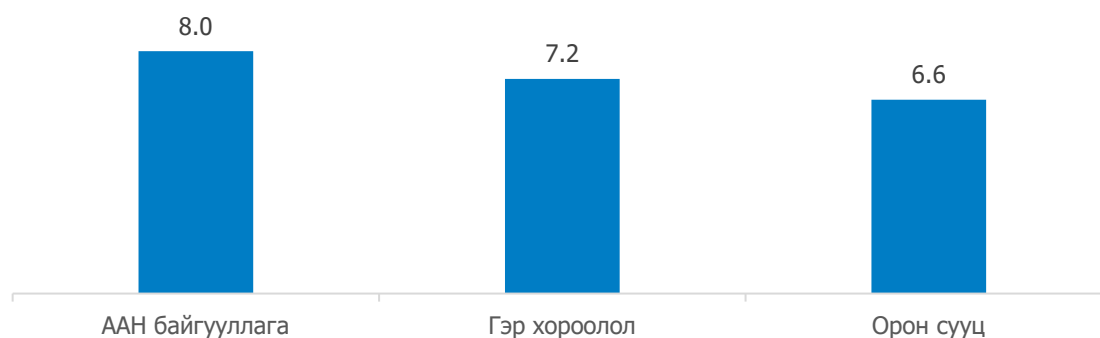
Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг **Лайкертийн шкалаар** 1-10 гэсэн хэмжээсээр үнэлсэн бөгөөд өмнө нь хийгдсэн судалгааны үр дүнтэй харьцуулсан.

Уг индекс нь утгын хувьд **9.0-10.0** байвал хэрэглэгч маш сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ нь бодит нөхцөл байдал дээр тийм ч олон тохиолддоггүй онолын түвшний ойлголт юм. **8.0-8.9** хооронд сэтгэл ханамжтай ба байгууллагууд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага байдаг. Харин **6.0-8.0** хооронд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж дундаас дээгүүр түвшинд байгаа бөгөөд цаашид нэмэгдүүлэх шаардлагатайг илэрхийлдэг. Харин **5.9**-өөс доош байгаа бол энэ нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж хангалтгүй байгааг илэрхийлнэ.

УСУГ-ын 2020 оны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 7.6 нэгж байсан бол 2021 онд 7.3 болж 0.3 нэгжээр буурсан бөгөөд энэ нь хэрэглэгчид дунджаас дээгүүр түвшний сэтгэл ханамжтай хэвээр байгааг харуулж байна.

ААНБ-ын хэрэглэгчид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа бол орон сууцны хэрэглэгчид 6.6 буюу хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

Зураг 8: УСУГ-ын хэрэглэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /хэрэглэгчийн төрлөөр/



Хүснэгт 5: Сэтгэл ханамжийн түвшин /оноор/

он	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Сэтгэл ханамжийн түвшин %	<b>7.32</b>	<b>7.59</b>	<b>7.40</b>	<b>7.40</b>	<b>7.60</b>	<b>7.30</b>
Өмнөх онтой харьцуулсан өөрчлөлт	-0.20	+0.27	-0.19	0.00	+0.20	-0.30

# СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

3



## I 3. ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

### 3.1 ГЭР ХОРООЛЛЫН ӨРХИЙН УСНЫ ЕРӨНХИЙ ХЭРЭГЛЭЭ

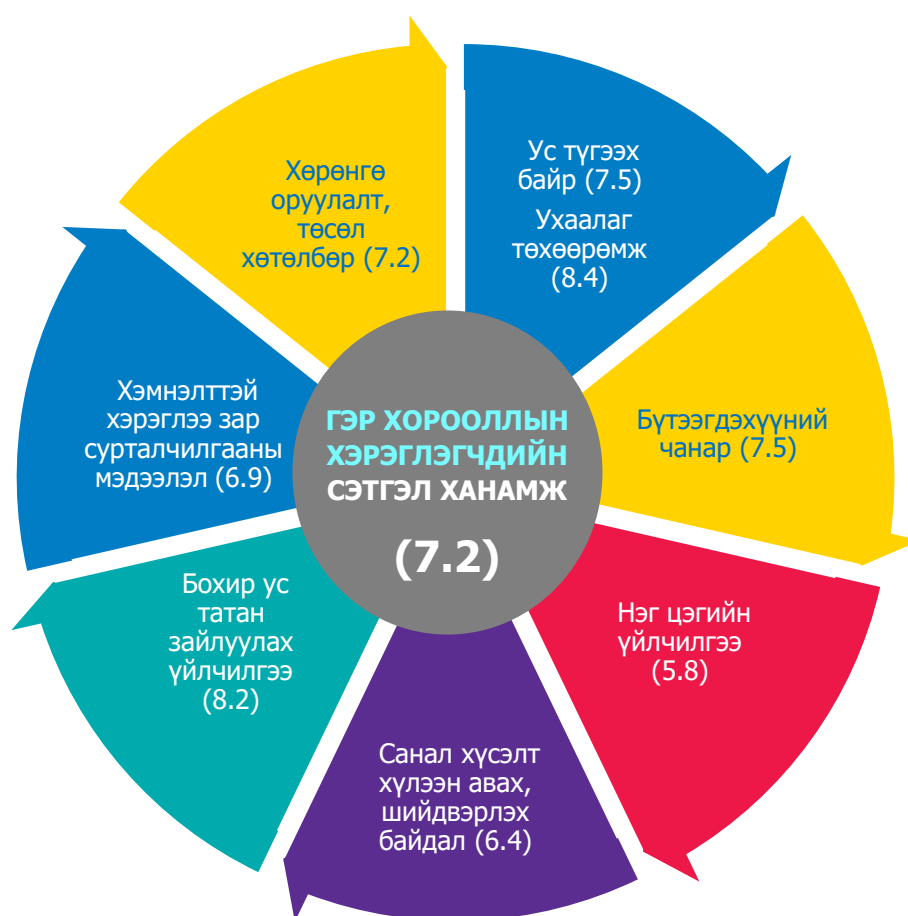
Нэг өрхийн сарын дундаж усны хэрэглээг тодруулахад 2020 онд нэг өрх хоногт дунджаар 39.9 литр ус хэрэглэдэг байсан бол энэ жил буюу 2021 онд 4.3 литрээр буурч, 35.6 литр болжээ. Мөн эдгээр өрхүүд хэрэглээний ус авахдаа дунджаар 15 орчим минут зарцуулдаг байна.

Хүснэгт 6: Усны хэрэглээ

	2019	2020	2021
Нэг өрхийн сарын дундаж усны хэрэглээ (литрээр)	31.7	39.9	35.6
Нэг өрхийн усаа авахад зарцуулдаг хугацаа (минутаар)	14.3	11.4	14.6
Нэг өрхийн усаа авдаг давтамж (хоногоор)			2.6

### 3.2 ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

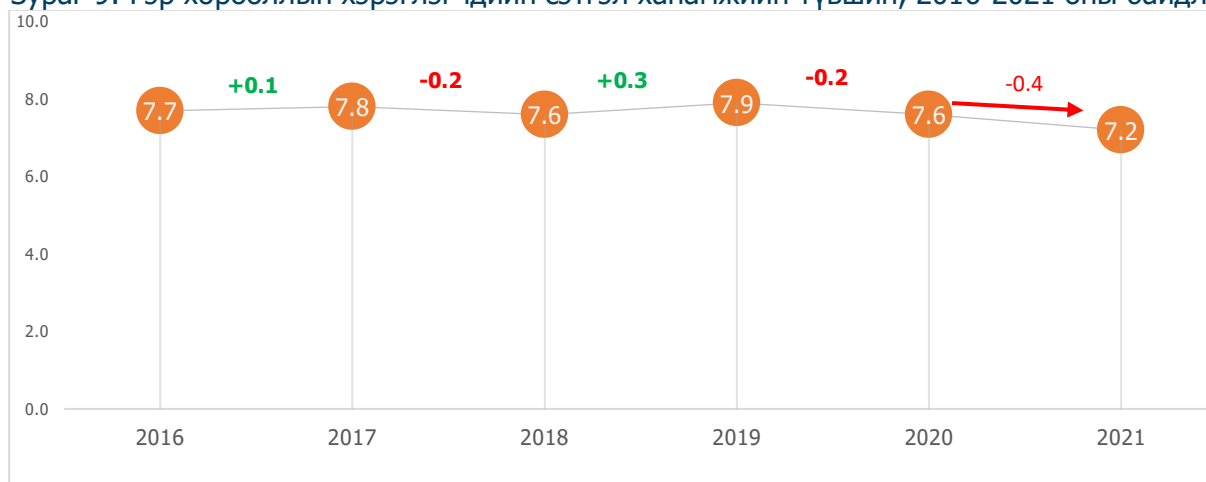
Улаанбаатар хотын гэр хорооллын өрхүүдийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг дараах үзүүлэлтүүдээр тодорхойлсон. Эдгээр үзүүлэлтүүд нь дэд үзүүлэлтүүдээс бүрдэх бөгөөд дэд үзүүлэлт бүрээр дэлгэрэнгүй байдлаар үр дүнг гаргалаа. Судалгаанд нийт 546 гэр хорооллын хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд судалгааны үр дүнг сүүлийн гурван оныг харьцуулах байдлаар оруулав.





Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 2021 онд 7.2 болжээ. Үүнийг өмнөх онтой харьцуулахад 0.4 нэгжээр буурсан байна. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт буурсан нь нэг цэгийн үйлчилгээ болон санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буурсантай холбоотой.

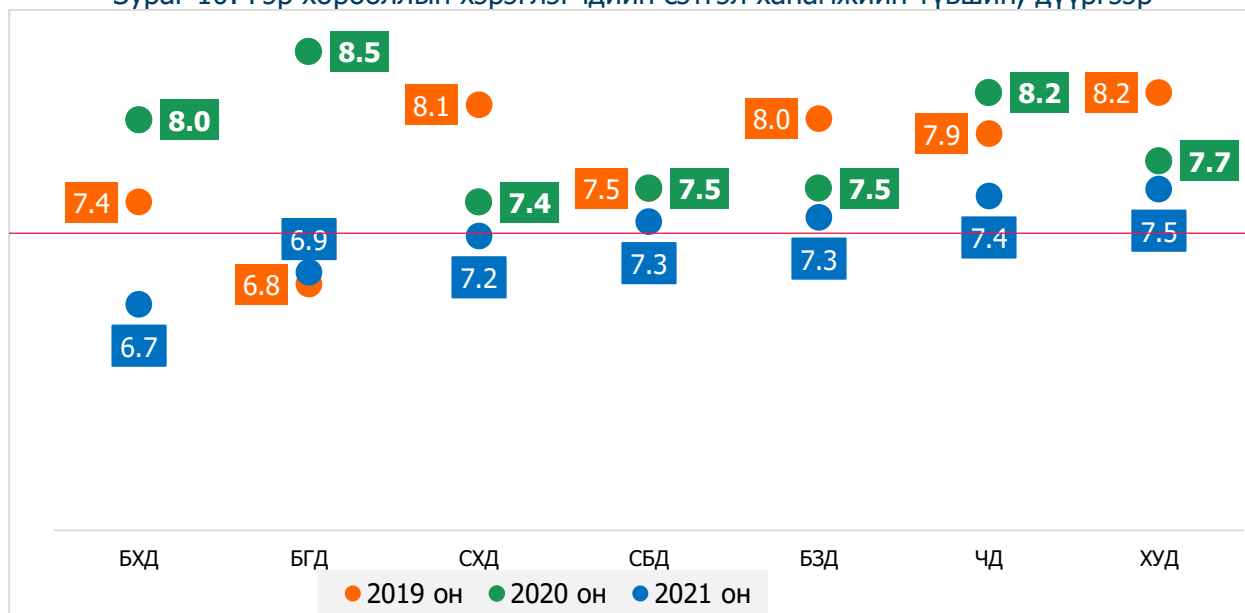
Зураг 9: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2016-2021 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийг дүүргээр харвал Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүрэг болон алслагдсан дүүрэг болох БХД-ийн гэр хорооллын хэрэглэгчдээс ХУД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.5 байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлт юм. Харин эсрэгээрээ Багахангай дүүргийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай буюу 6.7 байна. Сэтгэл ханамж өмнөх онуудаас буурсан байгаа гол шалтгааныг дараагийн бүлгүүдэд тодорхой тайлбарласан болно.

Зураг 10: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

### 3.2.1 УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ТАЛААР

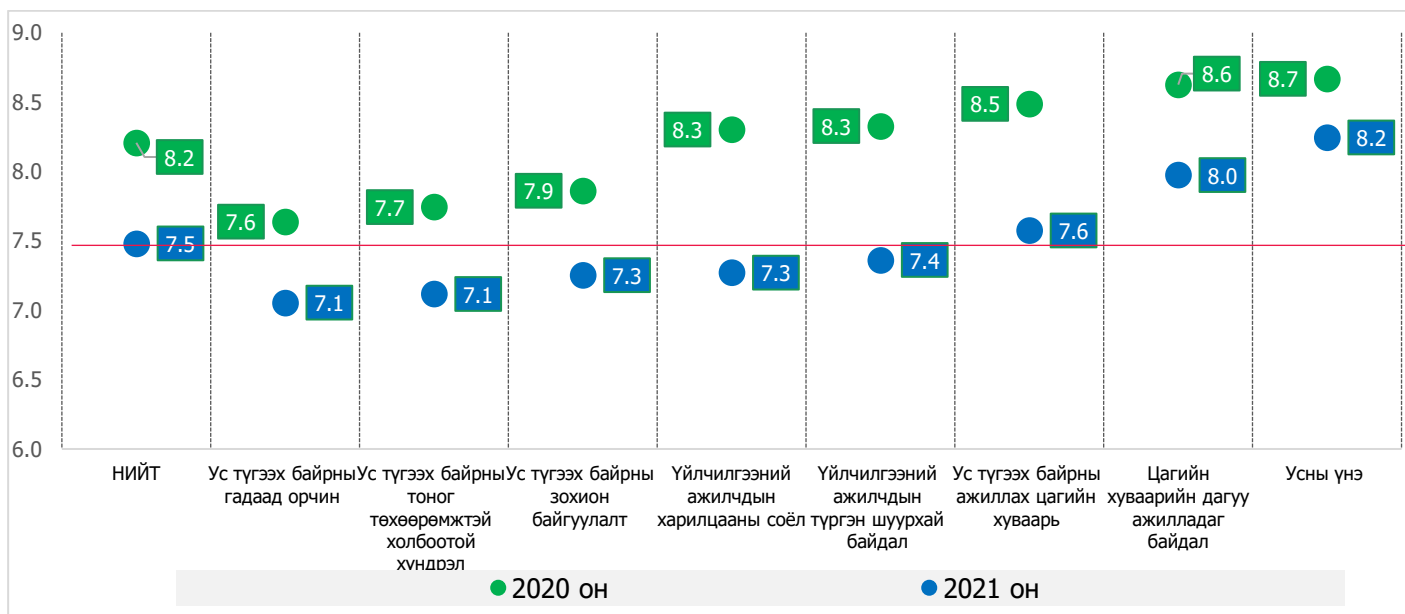
Гэр хорооллын дийлэнх өрхүүд ус түгээх байрнаас ундны усаа авдаг учир ус түгээх байрны үйлчилгээний асуудал гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинд нэлээд чухал нөлөөтэй үзүүлэлт юм. Иймээс ус түгээх байртай холбоотой хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тодорхойлохдоо дараах үзүүлэлтүүдийг дэд үзүүлэлт болгон ашигласан болно.

Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарь	
Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал	
Ус түгээх байрны гадаад орчин	
Ус түгээх байрны зохион байгуулалт	
Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой хүндрэл бэрхшээл	
Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл	
Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал	
Усны үнэ	

Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 7.5 нэгж байна. Энэ утга нь өмнөх онд 8.2 нэгж байсан. Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дэд үзүүлэлтүүд өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад бүгд буурсан бөгөөд тэр дундаа үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёлд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж хамгийн их буюу 1 нэгжээр буурсан байна.

Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж түвшинтэй харьцуулахад усны үнэ (8.2), цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал (8.0) гэсэн үзүүлэлтүүд хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна. Эсрэгээрээ ус түгээх байрны гадаад орчин, ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой үүсдэг хүндрэл бэрхшээлүүдэд иргэд сэтгэл ханамж багатай буюу 7.1 гэсэн үзүүлэлттэй байна. Үйлчилгээний ажилтнуудын түргэн шуурхай байдал, ажилтнуудын харилцааны соёл, ус түгээх байрны зохион байгуулалт, ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой үүсдэг хүндрэл бэрхшээл, ус түгээх байрны гадаад орчин гэсэн үзүүлэлтүүд ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна.

Зураг 11: Гэр хорооллын ус түгээх байрны холбогдох үзүүлэлтүүдэд өгч буй сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (2020/2021 он)



### УСУГ-ын гэр хорооллын хэрэглэгчдийн УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ GAP ШИНЖИЛГЭЭ

**ТАЙЛБАР:** Чухалчлах байдал болон сэтгэл ханамжийн түвшний хамаарлаар GAP шинжилгээг хийлээ.

1 –р хавтгай нь чухалчлах байдал өндөр + сэтгэл ханамж бага **ХАМГИЙН ТҮРҮҮНД САЙЖРУУЛАХ ШААРДЛАГАТАЙ** үзүүлэлт

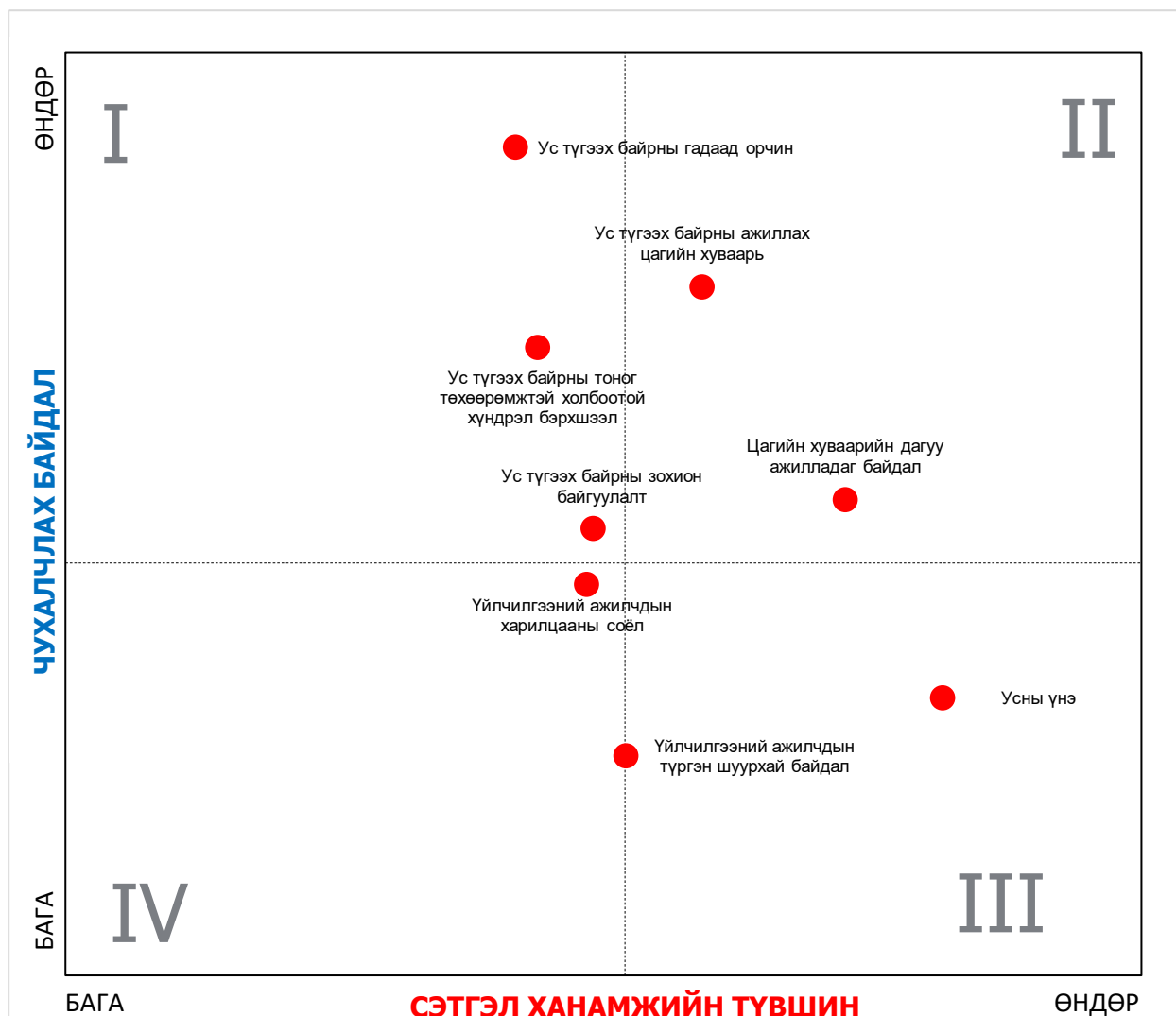
2 –р хавтгай нь чухалчлах байдал өндөр + сэтгэл ханамж өндөр үзүүлэлт

3 –р хавтгай нь чухалчлах байдал бага + сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр үзүүлэлт

4 –р хавтгай нь чухалчлах байдал бага + сэтгэл ханамж бага үзүүлэлт

УСУГ-ын гэр хорооллын хэрэглэгчдийн УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ GAP шинжилгээгээр УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ГАДААД ОРЧНЫГ САЙЖРУУЛАХ, УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮҮСДЭГ АСУУДЛУУДЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, УС ТҮГЭЭХ БАЙРНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ гэсэн үзүүлэлтүүдийг ХАМГИЙН ТҮРҮҮНД САЙЖРУУЛАХ ШААРДЛАГАТАЙ байна. Ялангуяа ус түгээх байрны гадна орчныг нэн тэргүүнд сайжруулах шаардлагатай байна.

Зураг 12: Ус түгээх байрны GAP шинжилгээ



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q5

Ус түгээх байрны үзүүлэлт тус бүрийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг бүрээр гаргав. Энэ жилийн хувьд бүх дүүргүүдийн сэтгэл ханамж буурсан байна. Өнгөрсөн 2020 онтой харьцуулахад ХУД –ийн сэтгэл ханамжийн түвшин 0.3 нэгжээр, БГД–ийн сэтгэл ханамж 0.4 нэгжээр буурчээ. Өмнөх онтой харьцуулахад сэтгэл ханамж БХД, СБД хамгийн их буурсан үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгт 7: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус түгээх байрны талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр, 2019/2021 оны байдлаар

Үзүүлэлт	ХУД	СХД	ЧД	СБД	БЗД	БГД	БХД
Ус түгээх байрны ажиллах цагийн хуваарьт	7.8	7.5	7.9	7.7	7.4	7.4	6.9
Цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал	8.2	7.9	8.3	8.1	7.8	7.9	7.1
Ус түгээх байрны гадаад орчин	7.1	6.9	7.1	7.1	7.2	6.9	7.7
Ус түгээх байрны зохион байгуулалт	7.5	7.2	7.3	7.2	7.2	6.9	7.8
Ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой	7.4	7.1	7.3	6.8	7.0	6.9	7.8

хүндрэл бэрхшээл							
Үйлчилгээний ажилчдын харилцааны соёл	7.7	7.0	7.3	7.1	7.3	7.5	8.2
Үйлчилгээний ажилчдын түргэн шуурхай байдал	7.6	7.2	7.6	7.3	7.3	7.6	7.5
Усны үнэ	8.9	8.3	8.1	7.8	8.3	8.2	7.7
<b>2021 оны дундаж</b>	<b>7.8</b>	<b>7.4</b>	<b>7.6</b>	<b>7.4</b>	<b>7.4</b>	<b>7.4</b>	<b>7.6</b>
	(-0.3)	(-0.9)	(-0.6)	(-1.0)	(-0.7)	(-0.4)	(-1.1)
2020 оны дундаж	8.1	8.3	8.2	8.4	8.1	7.8	8.7
	(-0.1)	(-0.2)	(0.3)	(0.9)	(0.3)	(1)	(0.6)
2019 оны дундаж	8.2	8.5	7.9	7.5	7.8	6.8	8.1

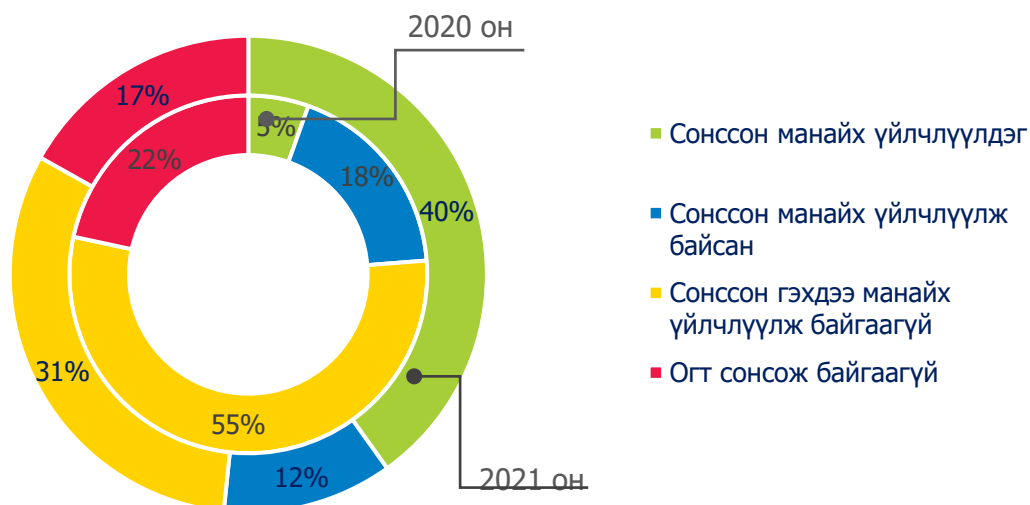
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q5

### 3.2.2 УХААЛАГ ТӨХӨӨРӨМЖ, ТҮҮНИЙ ХЭРЭГЛЭЭНД СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн талаар тодруулахад 83.0 хувь нь сонссон, 52.0 хувь нь ямар нэгэн байдлаар хэрэглэж үзсэн байна. Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн хэрэглээ өмнөх онтой харьцуулахад 29.0 пунктээр, одоо хэрэглэж буй өрхийн тоо 35.0 пунктээр нэмэгдсэн байна.

Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын өрхийн хэрэглэгчдийн 219 өрх буюу 40.0 хувь нь Ухаалаг худгаас усаа авч байна.

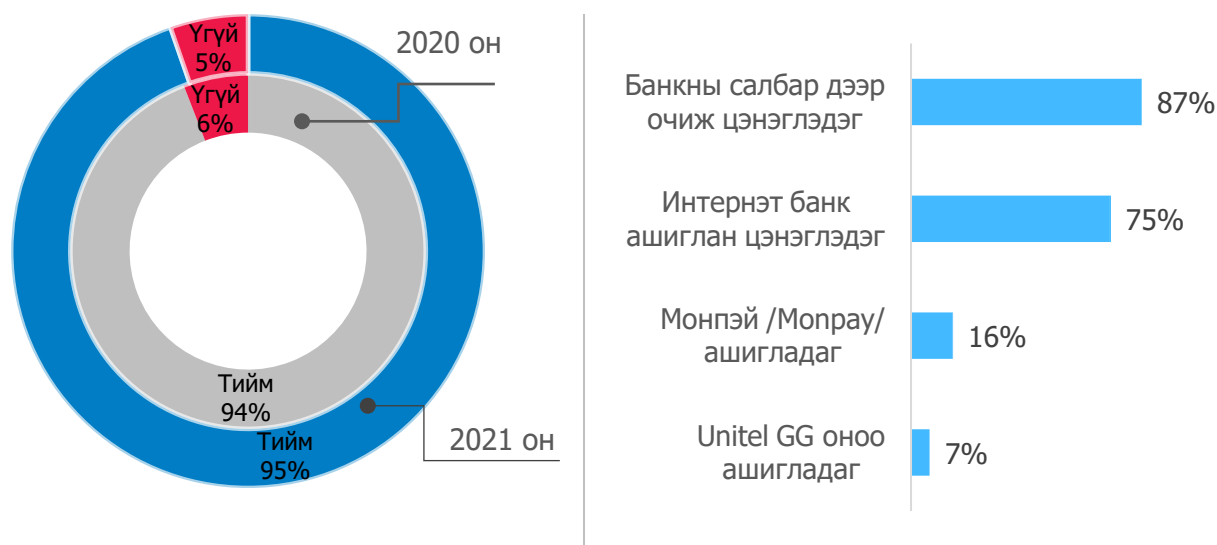
Зураг 13: Ухаалаг төхөөрөмжтэй ус түгээх байрны талаар сонсож байсан эсэх



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q6

Ухаалаг худгаар үйлчлүүлдэг иргэдийн 95.0 хувь нь Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмж (УТУТ)-тэй худгаас хүссэн үедээ усаа авч чаддаг гэсэн бол 5 хувь нь заримдаа хүссэн үедээ ус авч чадахгүйд хүрдэг гэж хариулсан байна. Энэ нь 2020 оны мөн үеийнхээс 0.6 пунктээр өссөн үзүүлэлт юм. Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн картыг 87.0 хувь нь банкны салбар дээр очиж, 75.0 хувь нь интернэт банк ашиглан цэнэглэдэг гэсэн бол Монпэй болон Юнителийн GG оноог ашиглан цэнэглэх нь бага хувьтай байна.

Зураг 14: УТУТ-тэй УТБ-аас өдөр, шөнө хэдийд ч усаа авах боломжтой байдал, карт цэнэглэдэг хэлбэр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q7, Q8

Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжтэй худгуудаар үйлчлүүлж буй иргэдийн сэтгэл ханамж бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад өндөр буюу 8.4 нэгж байна. Ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийг судалгаанд оролцогчдын насны бүлэг болон хүйсээр гарган харвал нас ахих тусам ухаалаг төхөөрөмжтэй худгаар үйлчлүүлэхдээ сэтгэл ханамж өндөр болж байна. Монпэй болон Юнителийн GG оноог ашиглан ус түгээх ухаалаг төхөөрөмжийн картаа цэнэглэдэг иргэдээс тухайн үйлчилгээнд ямар сэтгэл ханамжтай байгааг тодруулахад сэтгэл ханамжийн түвшин 7.3 нэгж байна.

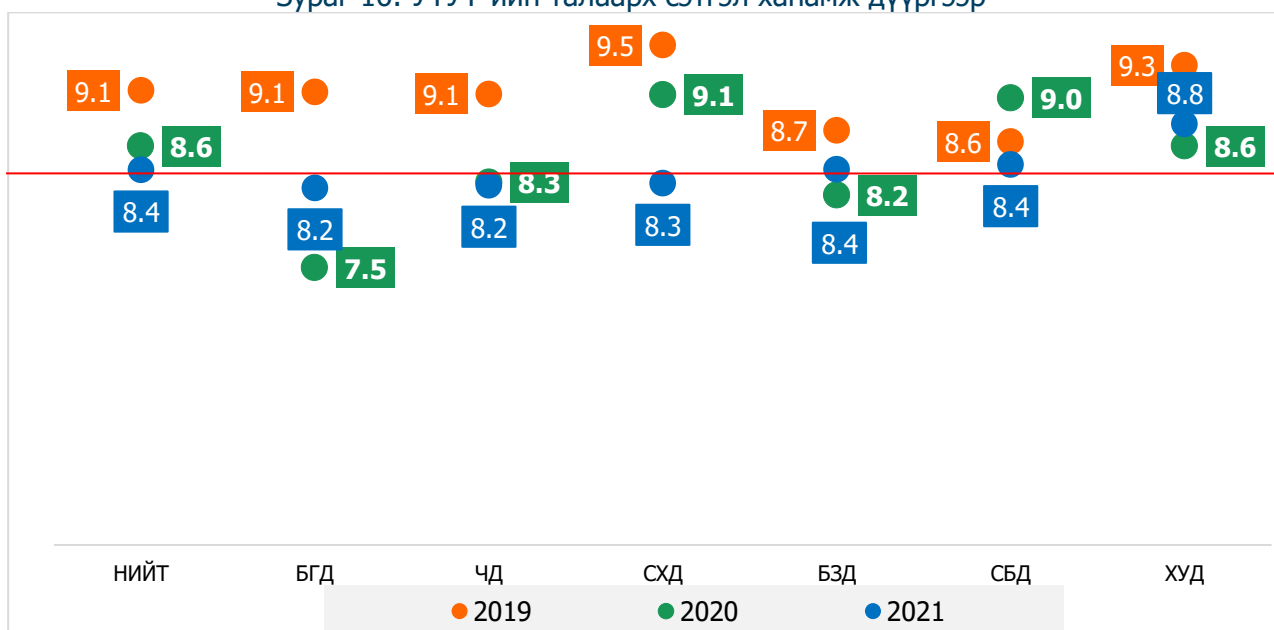
Зураг 15: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж, насны бүлэг, хүйсээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q9, Q10, Q11

УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг тус бүрээр тодруулан харвал БГД, ЧД хамгийн бага (8.2) сэтгэл ханамжтай байна. Эсрэгээрээ ХУД-ийн сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн өндөр (8.8) байна. Өмнөх жилийн үзүүлэлтээс 0.2 нэгжээр буурсан-өссөн байна.

Зураг 16: УТУТ-ийн талаарх сэтгэл ханамж дүүргээр

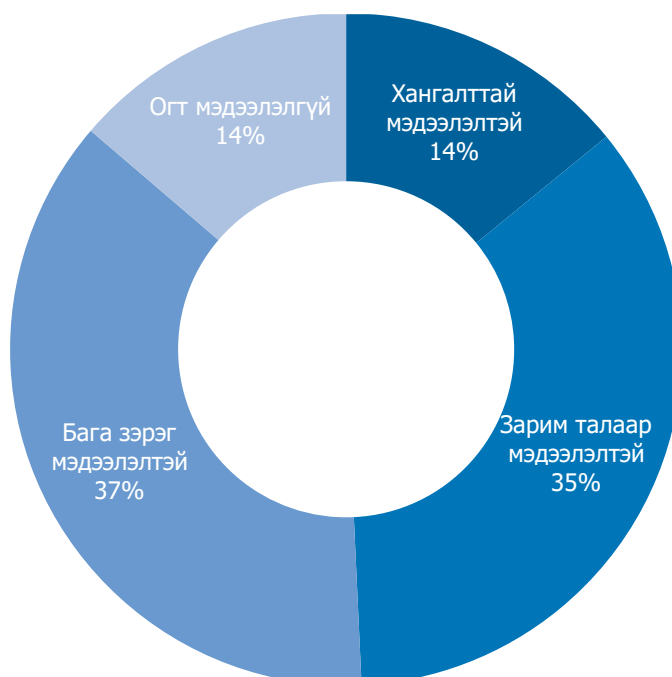


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q9, Q10, Q11

### 3.2.3 БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАРЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн хувьд цэвэр усны чанарын талаарх 7 хүн тутмын 1-д нь мэдээлэл байхгүй байна. Судалгаанд оролцогчдын 37.0 хувь бага зэрэг мэдээлэлтэй, 35.0 хувь нь зарим талаар мэдээлэлтэй, 14.0 хувь нь хангалттай мэдээлэлтэй гэж хариулсан байна.

Зураг 17: Цэвэр усны чанарын талаарх мэдээлэл байгаа эсэх



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q12

Бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг 8 дэд үзүүлэлтээр тооцсон. Үүнд:

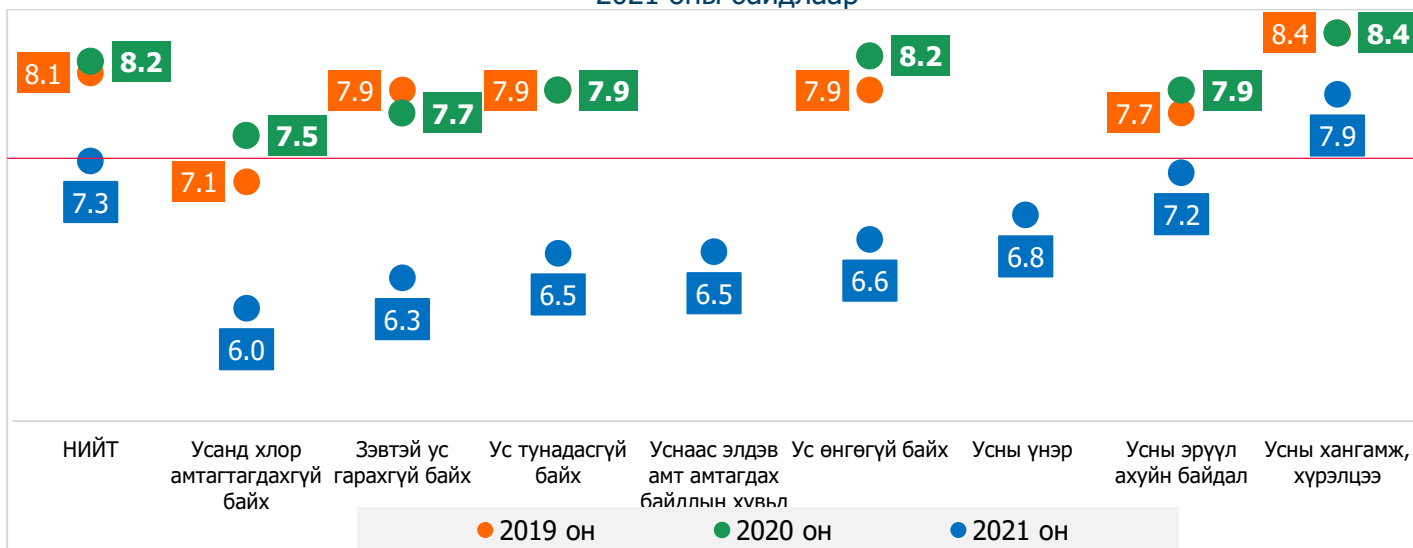
Зэвтэй ус гарах	
Усны амт	
Усанд хлор амтагдах	
Усны үнэр	
Усны хангамж, хүрэлцээ	
Усны эрүүл ахуйн байдал	
Усны өнгө	
Ус тунадастай эсэх	

Хэрэглэгчид усны эрүүл ахуйн үзүүлэлтийг хамгийн их чухалчилдаг бөгөөд энэ онд уг үзүүлэлтэд иргэдийн сэтгэл ханамж 6.7 оноо байгаа ба өмнөх оноос сэтгэл ханамжийн түвшин 1.2 оноогоор буурсан байна. Хамгийн их сэтгэл ханамжтай байгаа үзүүлэлт нь



усны хангамж, хүрэлцээ ба хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.9 байна. Сэтгэл ханамж хамгийн бага байгаа чанарын үзүүлэлт нь усанд хлор амтагдахгүй байх гэсэн үзүүлэлт бөгөөд 6.0 байна.

Зураг 18: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, бүрдүүлэх үзүүлэлтээр, 2019-2021 оны байдлаар

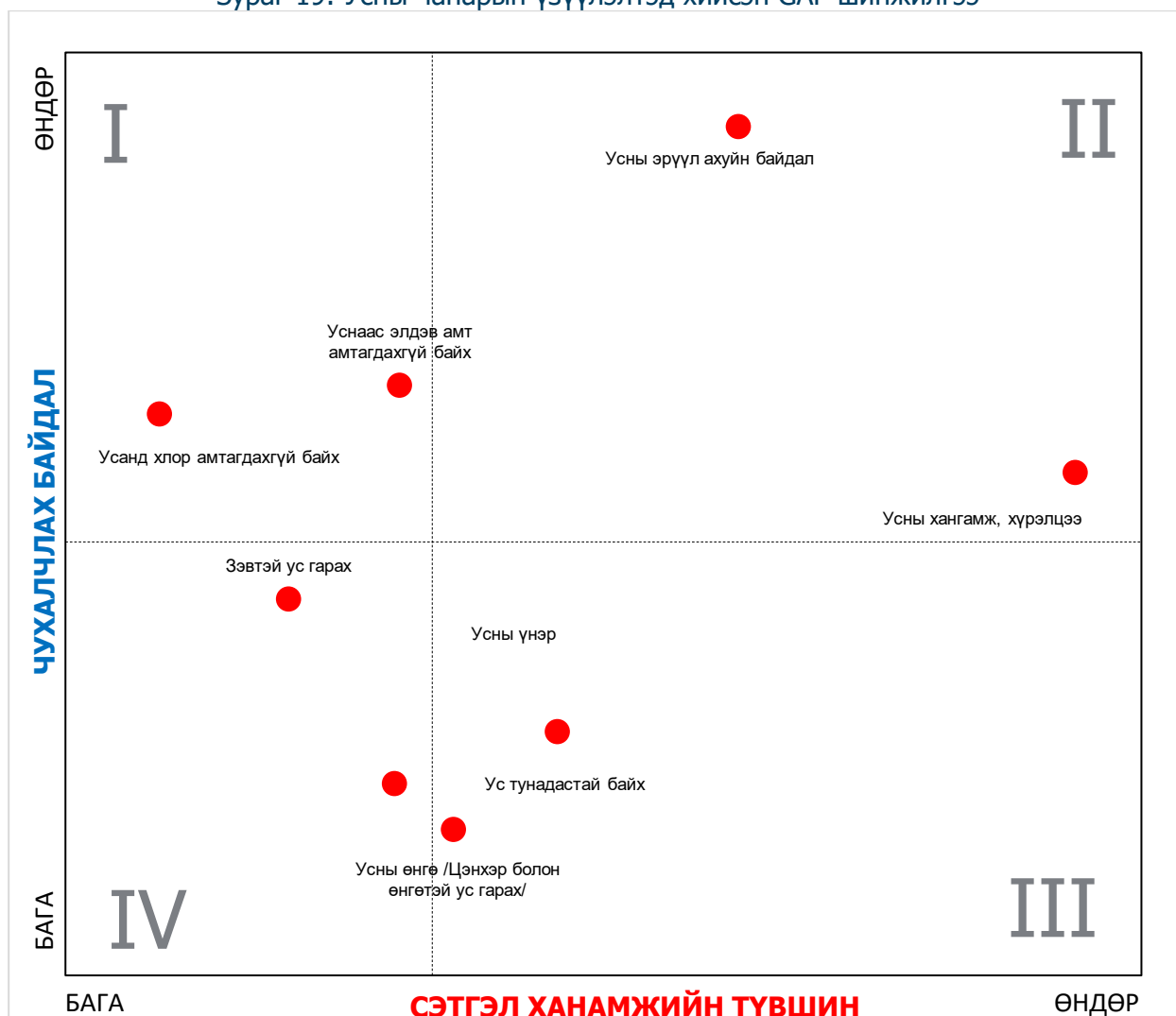


Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q13

УСНЫ ЧАНАРЫН үзүүлэлтийн GAP шинжилгээгээр УСНААС ЭЛДЭВ АМТ АМТАГДАХ, УСАНД ХЛОР АМТАГДАХ гэсэн үзүүлэлтүүдийг ХАМГИЙН ТҮРҮҮНД САЙЖРУУЛАХ ШААРДЛАГАТАЙ байна. Иймээс ус түгээх байрны ус хадгалах савны цэвэрлэгээ, усны эрүүл ахуйн тал дээр илүү анхаарч сайжруулах шаардлагатай нь харагдаж байна.

Иргэд УСНЫ ЭРҮҮЛ АХУЙН БАЙДАЛД хамгийн өндөр ач холбогдол өгч байгаа ч сэтгэл ханамжийн түвшин нь бусад үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад харьцангуй өндөр байна.

Зураг 19: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP шинжилгээ



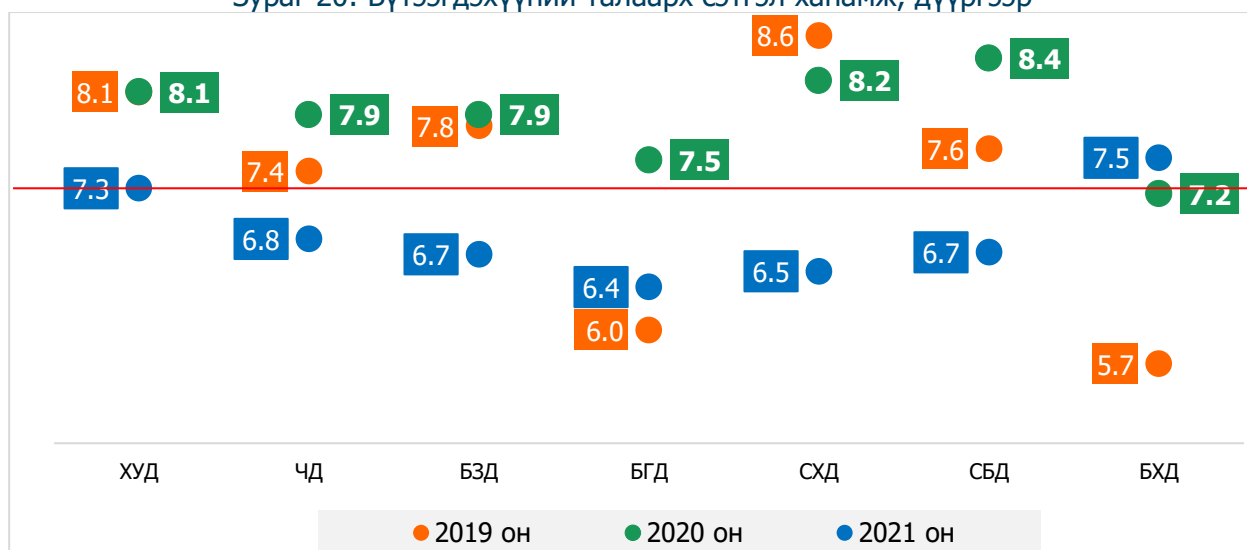
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q13

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг бүрээр үзүүлэв. Өнгөрсөн 2020 онтой харьцуулахад БГД болон БХД-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өссөн бол бусад дүүргүүдийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж тодорхой хэмжээгээр буурсан үзүүлэлттэй байна.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын явцад хэрэглэгч бүр уснаас хлор амтагддаг талаар дурдаж байсан бөгөөд энэ нь худаг цэвэрлэж ариутгасны дараа нэмэгддэг болохыг дурдаж байсан юм. Иймд ус хадгалах савны ариутгал, цэвэрлэгээг ямар давтамжтай, ямар бодис ашиглан хийдэг болох мөн бодис ашиглан ариутгаад хэдэн удаа зайлдаг болох зэргийг хэрэглэгчдэд сурталчлан зөв ойлголттой болгох нь чухал байна. Ариутгал, цэвэрлэгээний мэдээлэл дутмаг байдлаас үүдэн усны эрүүл ахуйн байдалд эргэлзэн, хлор мөн ариутгалын бодисыг бага хэрэглэж байгаач, хаанаас ямар ус ирдгийг мэдмээр байна гэх зэрэг санал хэлж байсан юм. Нөгөө талаас ус түгээх байрууд машин замын хажууд байдаг тул машин явах үед шороо тоос усны сав руу ордог, хүүхэд усанд явуулахад аюултай байдаг зэрэг хүндрэлүүдийг дурдаж байсан. Мөн зарим худгууд шаланг дээрээ ус нээж хаадаг тохиргоо байхгүйгээс усны сав дүүрэх үед үйлчлүүлэгч хаагаарай, нээгээрэй гэж орилдог ба үүнээс үүдэн ус хальж асгаран ус түгээх байрны эргэн тойронд шавхай үүсгэж бохирдуулдаг зэрэг хүндрэлүүдийг хэлж байсан. Иймд хэрэглэгчдийн хэлсэн саналын дагуу худгийн хажуугаар

мод тарих, ус түгээх байрыг хашаажуулах, ус авдаг хэсэгт ус зайлуулах хоолой хийх, машин холуур өнгөрөх боломжоор хангах зэрэг нь усны эрүүл ахуйд анхааран ажиллаж байгаа нэг хэлбэр болох юм.

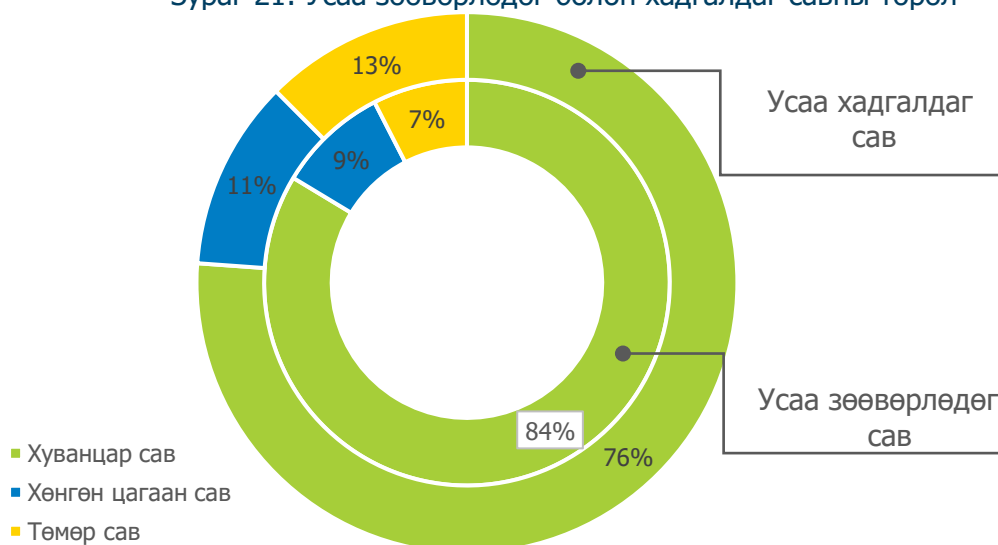
Зураг 20: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q13

Ус хадгалж буй болон зөөвөрлөж буй сав нь усны чанарт тодорхой хэмжээгээр нөлөөлөх учраас гэр хорооллын хэрэглэгчдээс өрхийн усны сав хэрэглээний талаар зарим зүйлсийг тодрууллаа. Гэр хорооллын иргэдийн 47.0 хувь нь усаа зөөвөрлөж ирээд өөр саванд хадгалдаг гэжээ. Гэр хорооллын иргэд усаа зөөвөрлөх болон хадгалахдаа хуванцар сав буюу канистрыг түлхүү хэрэглэж байгаа нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна.

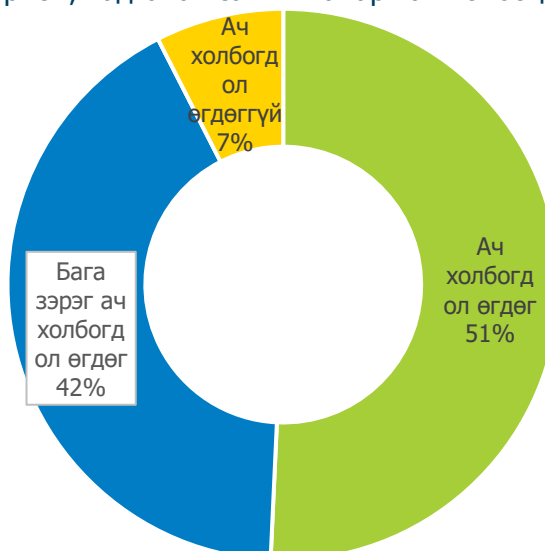
Зураг 21: Усаа зөөвөрлөдөг болон хадгалдаг савны төрөл



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q15, Q16

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдлыг тодруулахад. Хэрэглэгчдийн 51 хувь нь ач холбогдол өгч анхаардаг, 42 хувь нь бага зэрэг анхаардаг байна. Огт ач холбогдол өгдөггүй хэрэглэгчид 7 хувийг эзэлж байна. Өөрөөр хэлбэл, 2 өрх тутмын 1 нь усны савны чанарт анхаарал хандуулдаг байна.

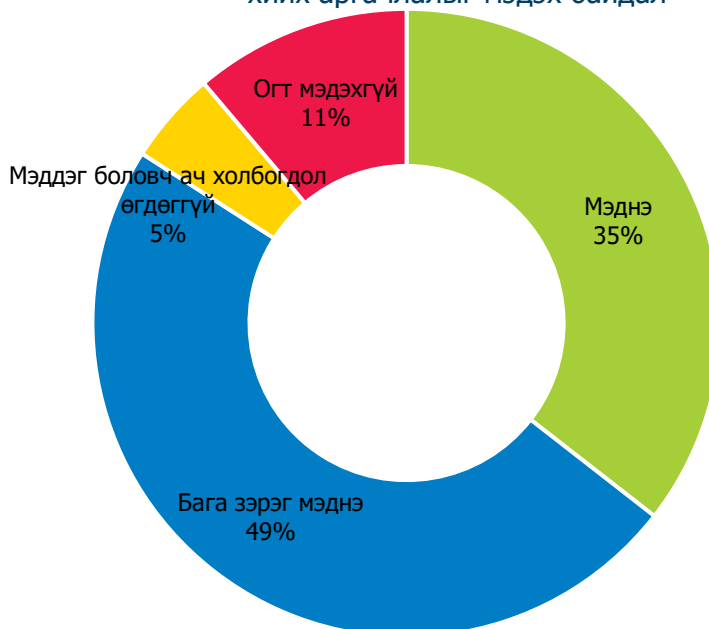
Зураг 22: Ус зөөвөрлөн, хадгалах савны чанарт ач холбогдол өгөх байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q17

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх арга аргачлал, цэвэрлэгээний бодисын талаар тодорхой мэдээлэлтэй эсэхийг тодруулахад 35.0 хувь нь мэднэ, 49.0 хувь нь бага зэрэг мэднэ, 5 хувь нь мэддэг боловч ач холбогдол өгдөггүй, үлдсэн 11 хувь нь огт мэдэхгүй гэж хариулсан байна. Энэ нь энэ талын мэдээлэл хангалттай сайн хүрч чадахгүй байгааг харуулж байна. Өөрөөр хэлбэл, 10 хүн тутмын 4 нь л мэддэг гэж хариулсан байна.

Зураг 23: Ус хадгалах болон зөөвөрлөх саванд тавигдах шаардлага, угаалга цэвэрлэгээ хийх аргачлалыг мэдэх байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q18

Унданд хэрэглэдэг усыг авснаас хойш хэдий хугацаанд хэрэглэж дуусгадаг талаар тодруулахад нэг өрх дунджаар 2.6 хоногт авсан усаа хэрэглэж дуусгадаг байна.

Ус хадгалдаг савыг угаах давтамжийг тодруулахад нийт судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын өрхийн 36.0 хувь нь 2-3 хоногт 1 удаа, 37.0 хувь нь 7 хоногт 1 удаа угаадаг гэж хариулсан байна. Өөрөөр хэлбэл 10 өрх тутмын 4 нь ундны ус хадгалдаг саваа 2-3 хоногт

1 удаа угаадаг байна. Сард 1 удаа ундны ус хадгалдаг саваа угааж цэвэрлэдэг өрх 13.0 хувь, өдөр бүр угаадаг өрх 3.0 хувийг эзэлж байна.

Зураг 24: Ус хадгалдаг савыг угаах давтамж болон ундны ус хэрэглэдэг хугацаа



Унданд хэрэглэдэг усыг хэрэглэдэг хугацаа

Ус хадгалдаг савыг угаах давтамж

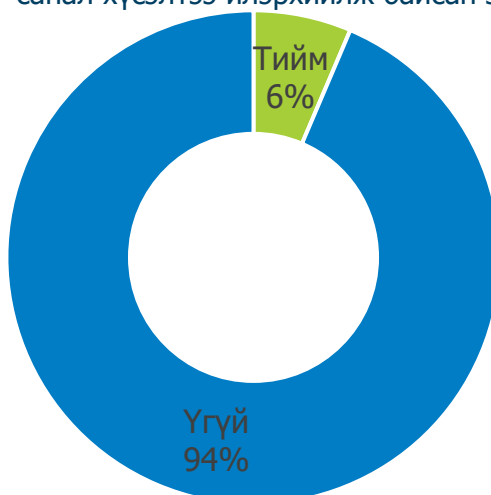
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q19, Q20

### 3.2.4 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

НЦҮ-ний талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг өнгөрсөн жилүүдэд 5 үндсэн үзүүлэлтээр (НЦҮ-ний дотоод орчин, үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл, ажилтны түргэн шуурхай байдал, ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал, үйлчилгээний дараалал) тодорхойлж байсан бол энэ жил НЦҮ-ний төвөөр үйлчлүүлсэн иргэдээс УСУГ-ын үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байгааг тодруулсан юм.

Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 6.0 хувь нь Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ-ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. Энэ нь өнгөрсөн оны мөн үеийнхээс 4 пунктээр нэмэгдсэн байна.

Зураг 25: Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ-ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлж байсан эсэх



Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ-ын цонхоор үйлчлүүлж, санал хүсэлтээ илэрхийлсэн иргэдээс үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байгааг тодруулахад 5.8 байна. Энэхүү үзүүлэлт нь өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад 1.8 нэгжээр буурсан байна. Мөн УСУГ-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн бусад үзүүлэлтүүдээс хамгийн муу байгаа үзүүлэлт юм.

Зураг 26: Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд байрлах УСУГ-ын цонхны үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q22

### 3.2.5 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Устай холбоотой санал гомдол гарахад 28.0 хувь нь Ус түгээх байрны ажилтанд ханддаг, 27.0 хувь нь УСУГ ханддаг байна. Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 12.0 хувь хаана хандахаа мэдэхгүй гэжээ.

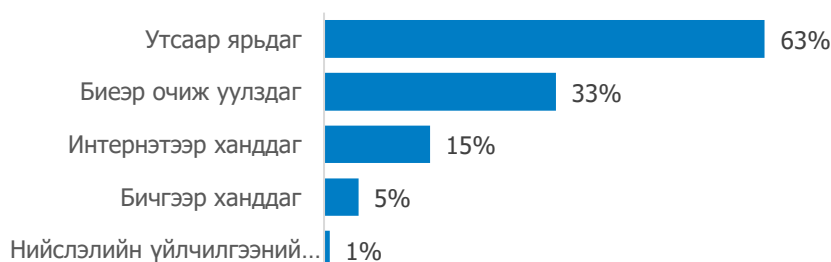
Зураг 27: Устай холбоотой санал гомдол гарахад ханддаг байгууллага, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол Q24

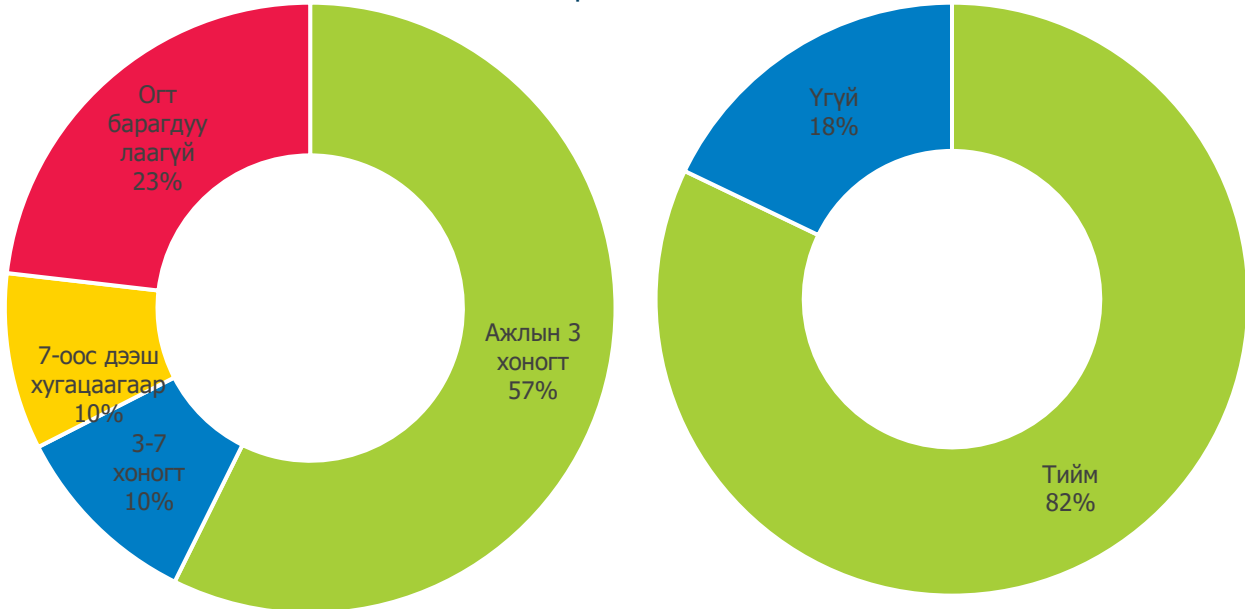
Устай холбоотой ямар нэгэн санал гомдол гаргаж байсан 246 иргэн байгаагаас 62.0 хувь утсаар, 33.0 хувь нь биеэр очиж уулзан хэлсэн байна.

Зураг 28: Санал гомдол илэрхийлэх хэлбэр, хувиар



Гэр хороололд амьдардаг устай холбоотой санал гомдол гаргаж байсан 246 иргэний 23.0 хувийнх нь санал хүсэлтийг огт барагдуулаагүй байна. Санал гомдлыг барагдуулсан буюу шийдвэрлэсэн өрхүүдийн санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дунджаар 3 хоногт шийдвэрлэсэн байна. Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авч буй ажилтан асуудлыг эелдэг ойлгомжтой тайлбарласан уу гэж асуухад 82.0 хувь нь тийм гэж хариулсан байна.

Зураг 29: Санал, хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэсэн хугацаа, асуудлыг ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн эсэх



Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэсэн хугацаа

Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авч буй ажилтан асуудлыг танд эелдгээр ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн эсэх

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол Q25, Q26

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдлын сэтгэл ханамжийн түвшин 6.4 байгаа нь өнгөрсөн онтой харьцуулахад 0.3 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

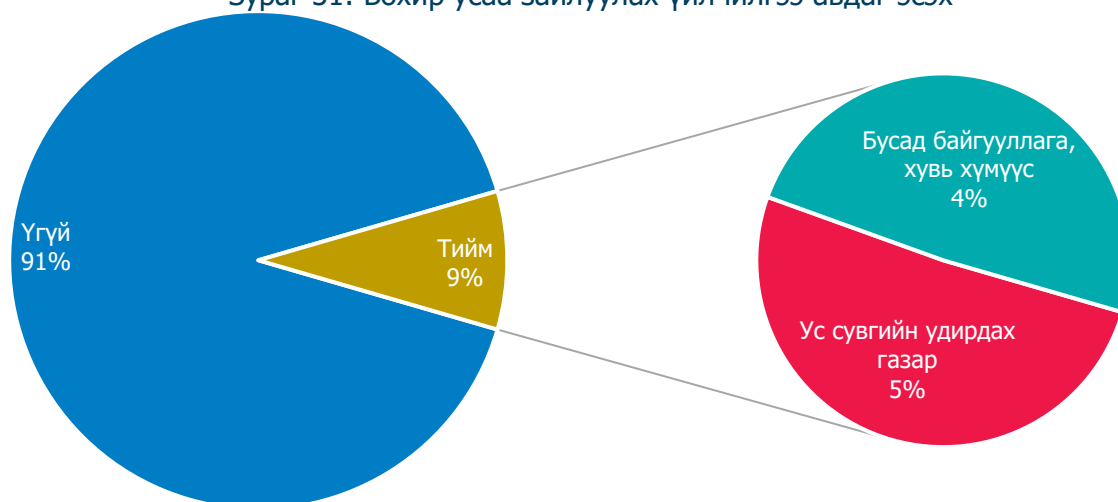
Зураг 30: Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэхтэй холбоотой сэтгэл ханамж



### 3.2.6 БОХИР УС ТАТАН ЗАЙЛУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

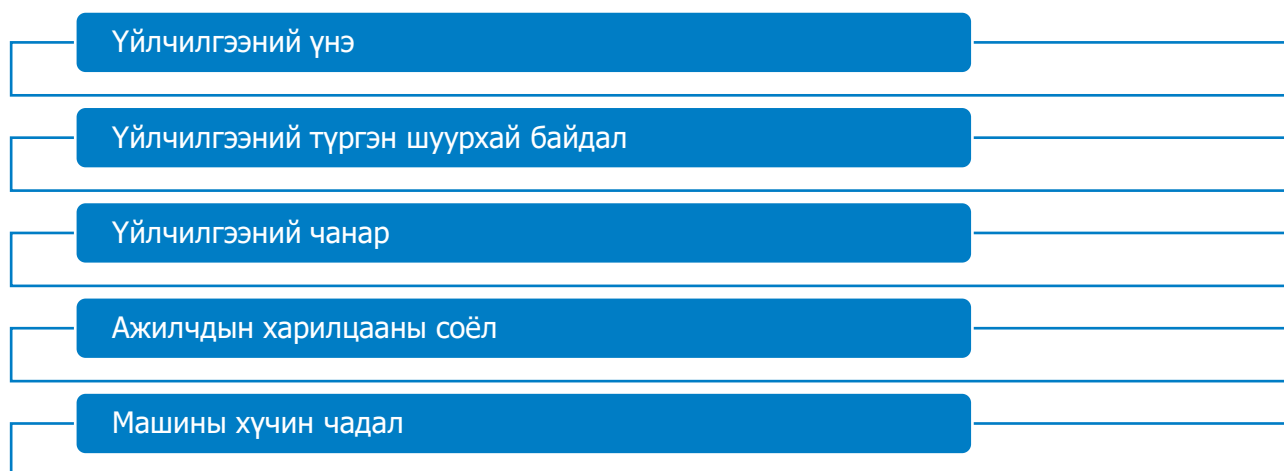
Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын өрхийн 9.0 хувь нь бохир усаа татан зайлуулах үйлчилгээ авдаг байна. Үйлчилгээ авдаг эдгээр иргэдийн 5.0 хувь нь УСУГ-ийн үйлчилгээг авдаг, 4.0 хувь нь хувь хүн, хувийн байгууллагаас үйлчилгээг авч байна.

Зураг 31: Бохир усаа зайлуулах үйлчилгээ авдаг эсэх



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол Q28, Q29

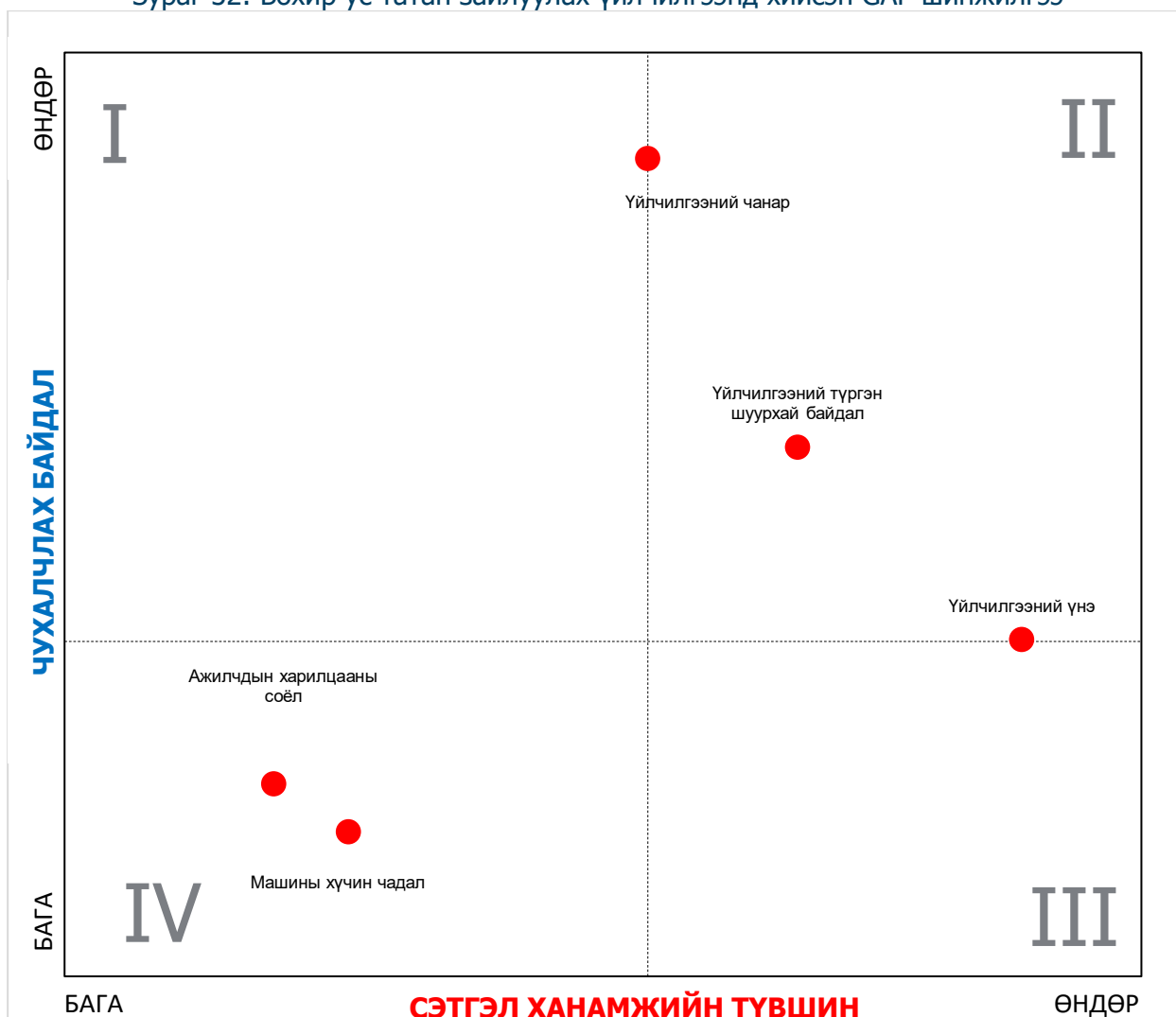
Бохирын үйлчилгээтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хийхдээ бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээ авч байсан иргэдээс дараах дэд үзүүлэлтүүдийн хүрээнд тодруулсан.



Үзүүлэлтүүдээс үйлчилгээний чанар хамгийн чухал байгаа хэдий ч сэтгэл ханамж төдийлөн өндөр биш байна. Ажиллагчдын харилцааны соёл болон машины хүчин чадал иргэдэд тийм ч ач холбогдолтой биш, сэтгэл ханамжийн түвшин ч доогуур байна.



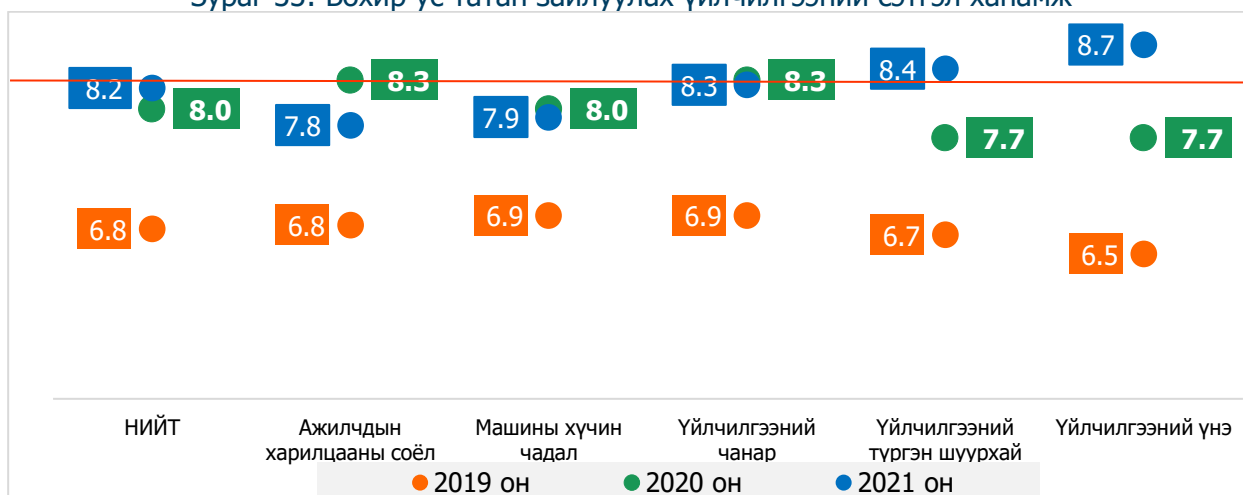
Зураг 32: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээнд хийсэн GAP шинжилгээ



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, гэр хороолол, Q33

Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний үзүүлэлтүүдийг өмнөх онтой харьцуулахад 0.2 нэгжээр өссөн үзүүлэлттэй байна. Үйлчилгээний үнэ, үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлын сэтгэл ханамж өссөн нь бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний сэтгэл ханамж өсөхөд нөлөөлсөн байна.

Зураг 33: Бохир ус татан зайлуулах үйлчилгээний сэтгэл ханамж

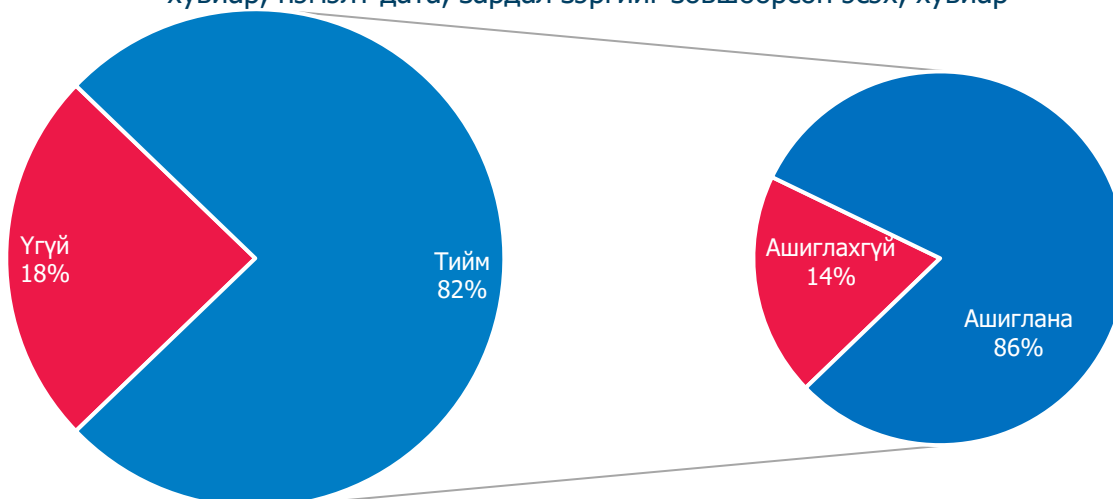


### 3.3 УХААЛАГ УС ТҮГЭЭХ БАЙРААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭХ НЭМЭЛТ НӨХЦӨЛИЙН ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ХАНДЛАГА

УСУГ-н саналын дагуу бид энэ удаад гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дунд судалгааны нэмэлт асуултуудыг асуусан байгаа. Тус асуулт нь ухаалаг ус түгээх байраар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны аппликейшнээр дамжуулан төлөхтэй холбоотой асуултууд байсан. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын 546 хэрэглэгч рүү эргэн холбогдож, 438 хэрэглэгчээс бүрэн тодруулах замаар, утсаар нэмэлт асуултыг асууж үр дүнг боловсруулсан.

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 82.0 хувь нь ухаалаг ус түгээх байраар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны аппликейшнээр дамжуулан төлөх нөхцөлийг зөвшөөрсөн байна. Энэ 82.0-ийг эзэлж буй хэрэглэгчдийн 85.8 хувь нь тус аппликейшнийг ашиглахад ухаалаг гар утас, дата гэх мэт нэмэлт зардал шаардлагатай гэсэн ч ашиглана гэсэн байна.

Зураг 34: Гар утасны аппликейшн ашиглан төлбөр төлөх нөхцөлийг зөвшөөрсөн эсэх хувиар, нэмэлт дата, зардал зэргийг зөвшөөрсөн эсэх, хувиар



Харин ухаалаг ус түгээх байраар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны аппликейшнээр дамжуулан төлөх нөхцөлийг зөвшөөрөөгүй хэрэглэгчид буюу 18.0 хувь нь дараах шалтгаануудыг дурдсан байна. Үүнд:

- Одоо “Монпей” ашиглаад цэнэглэж болдог, өөр нэмэлт аппликейшн хэрэггүй;
- Аппликейшн ашигласнаас карт ашигласан нь илүү хялбар;
- Ихэвчлэн хүүхэд болон настай хүмүүс ус авдаг тул картаа ашигласан нь хялбар;
- Ойр хавьд нь энгийн худаг ихтэй;
- E-mongolia-тай нэгтгэх хэрэгтэй;
- Гар утасны багтаамж дүүрнэ гэх шалтгаануудыг дурдсан байна. Иймд дээрх асуудлуудыг харгалзан үзэж тус ажлын сул тал гэж хэрэглэгчдэд харуулахгүй байх талаас нь анхаарах хэрэгтэй.

Энэ төрлийн үйлчилгээ нэвтрүүлэхийг хэрэглэгчдийн 69.5 хувь нь маш их дэмжинэ гэсэн байна.

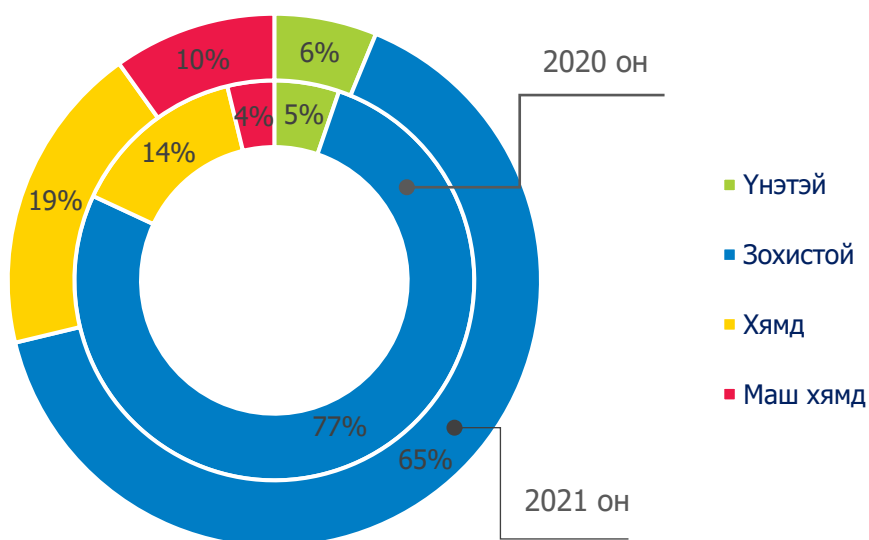
Зураг 35: УТБ-аар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны апп-ээр дамжуулж төлөхийг дэмжих эсэх, хувиар



### 3.4 ГЭР ХОРООЛЛЫН ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ ХАНДЛАГА

Усны хэрэглээтэй холбоотой чухал асуудлуудын нэг бол усны үнэ юм. Нийт судалгаанд оролцсон гэр хорооллын 546 өрхийн 65.0 хувь нь усны үнэ зохистой түвшинд байна гэж үзэж байна. Өнгөрсөн жилийн судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад усны үнэ тариф хямд, маш хямд гэсэн иргэдийн хувь 11.0 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Зураг 36: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол



Усны үнээс шалтгаалан хэрэглэгчдийн хандлага тодорхойлогддог эсэхийг 7 үзүүлэлтээр тодорхойлсон. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 98.0 хувь нь бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй гэдэгтэй санал нийлж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 93.0 хувь нь ус хэмнэх талаар үр хүүхдэдээ хэлж зөвлөдөг, 90.0 хувь ус хэмнэх талаар сүүлийн үед анхаарах болсон гэж байгаагаас үзэхэд усны хэмнэлттэй хэрэглээ бий болж байгаа нь харагдаж байна.

Зураг 37: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар



Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн телевиз болон социал сайтуудаас мэдээлэл авах хандлага нэмэгдсэн байна. Нийт судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын иргэдийн 79.0 хувь нь усны зөв хэрэглээгээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг телевизээс, 72.0 хувь нь социал сайтуудаас авдаг.

Зураг 38: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар



УСУГ-ын фейсбүүк хуудас, веб сайт болон лавлах утсыг иргэд мэддэг эсэх, мэдээллийг уншиж байсан эсэхийг тодрууллаа.

- Нийт судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын иргэдийн 30.0 хувь нь фейсбүүк хуудсыг мэддэг, 14.0 хувь нь 3 болон 4 сард орсон мэдээллийг уншсан байна.

- Веб сайтыг 10.0 хувь нь мэддэг, 7.0 хувь хүссэн мэдээллээ авч чаддаг, 4 хувь нь 3 болон 4 сард веб сайт дээр тавигдсан мэдээллийг уншсан байна.
- УСУГ-ын 24 цагаар ажилладаг лавлах утсыг 14.0 хувь нь мэддэг, 5 хувь нь лавлах утсаар санал, гомдол хэлж байсан, 2 хувь нь лавлах утсанд хандахад ямар нэг байдлаар хүндрэл үүсэж байсан гэжээ.

Зураг 39: УСУГ-ын фейсбүүк хуудас, веб сайт болон лавлах утасны талаарх иргэдийн мэдлэг



#### 4. ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

##### 4.1 ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

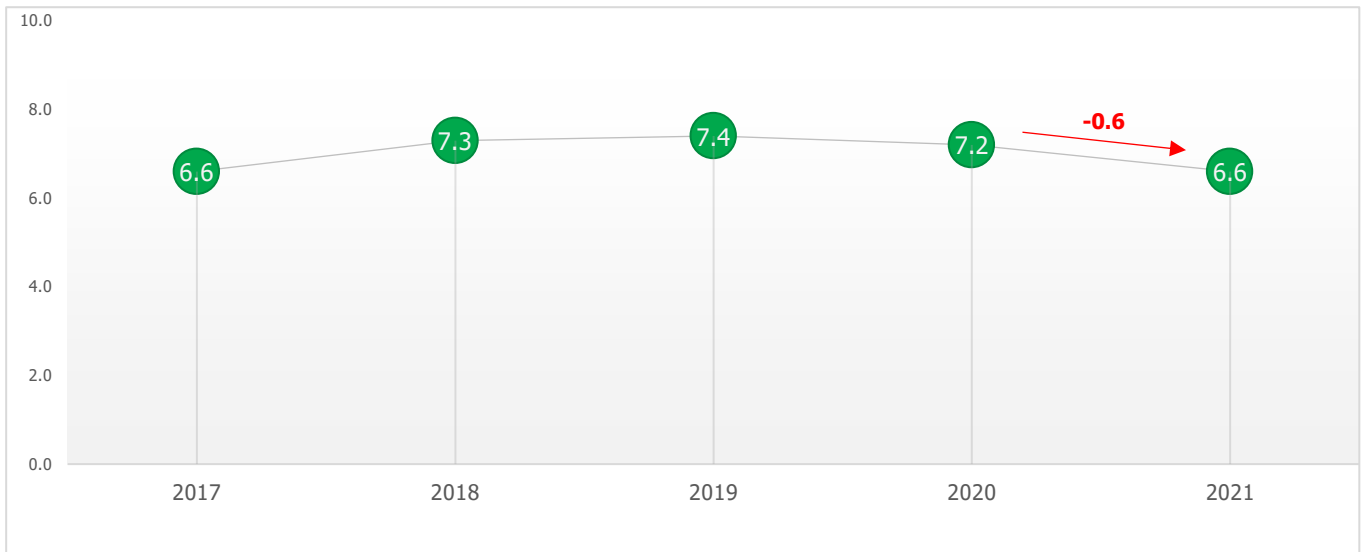
Улаанбаатар хотын орон сууцны өрхүүдийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг дараах үзүүлэлтүүдээр тодорхойлсон. Эдгээр үзүүлэлтүүд нь дэд үзүүлэлтүүдээс бүрдэх бөгөөд дэд үзүүлэлт бүрээр дэлгэрэнгүй байдлаар үр дүнг гаргалаа. Судалгаанд нийт 519 орон сууцны хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд судалгааны үр дүнг сүүлийн гурван оныг харьцуулах байдлаар оруулав.



Орон сууцны хэрэглэгчдийн 85.7 хувь нь ундны усыг цэвэршүүлж хэрэглэх шаардлагатай гэж үздэг байна. Энэ нь хэрэглэгчид ундны усны эрүүл ахуйн байдалд хэр зэрэг итгэдэггүй болохыг харуулж байна. Мөн хэрэглэгчдийн 64.2 хувь нь усыг унданд хэрэглэхдээ буцалгаж, 31.2 хувь нь шүүлтүүр ашиглаж, 1.5 хувь нь баллонтой цэвэршүүлсэн ус захиалж ундандаа хэрэглэж байна. Үлдсэн 3.1 хувь нь л шууд уудаг байна.

УСУГ–н үйлчилгээнд судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 6.6 байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.6 нэгжээр буурсан үзүүлэлт юм. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт буурсан нь нэг цэгийн үйлчилгээ болон санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсантай холбоотой юм.

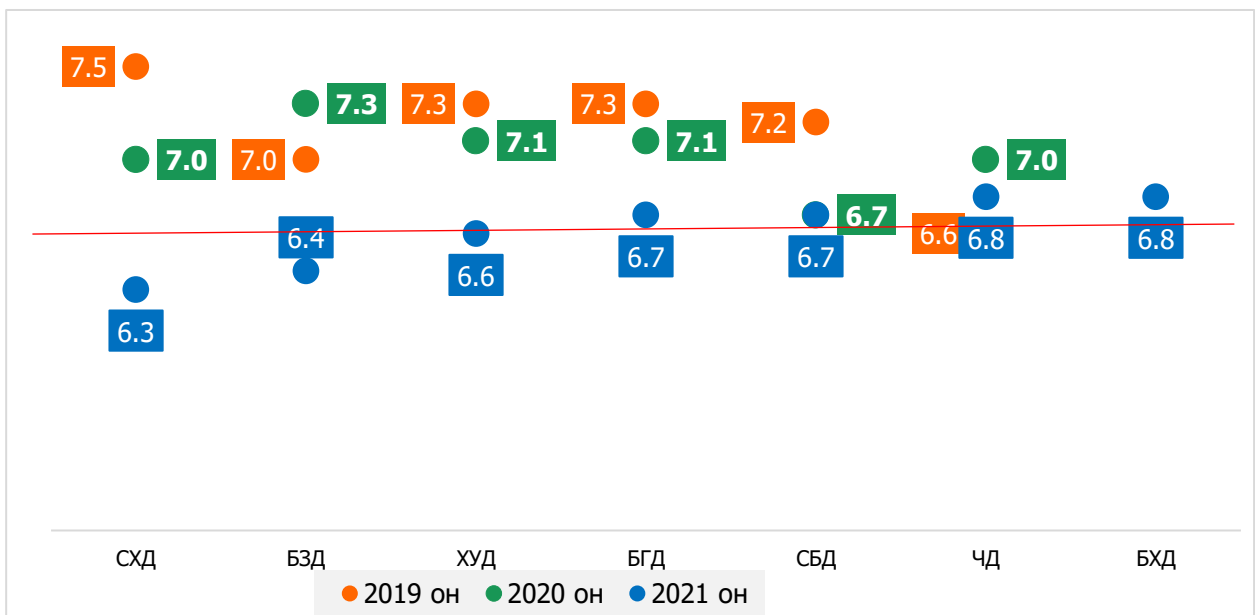
Зураг 40: Орон сууцны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2021 оны байдлаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж ерөнхийдөө бүх дүүргийн хэмжээнд буурсан үзүүлэлттэй байна. Харин СБД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.7 нэгж хэвээр байна. Хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байгаа нь ЧД болон БХД-ийн орон сууцны хэрэглэгчид байна.

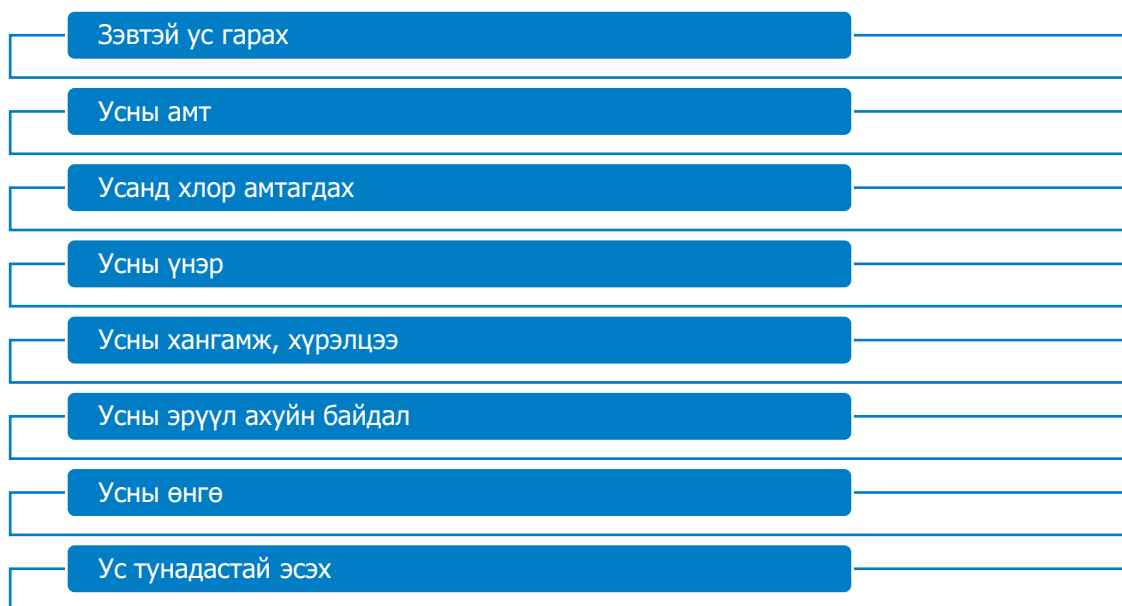
Зураг 41: Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн төвшин /дүүргээр, сүүлийн 3 жилээр/



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

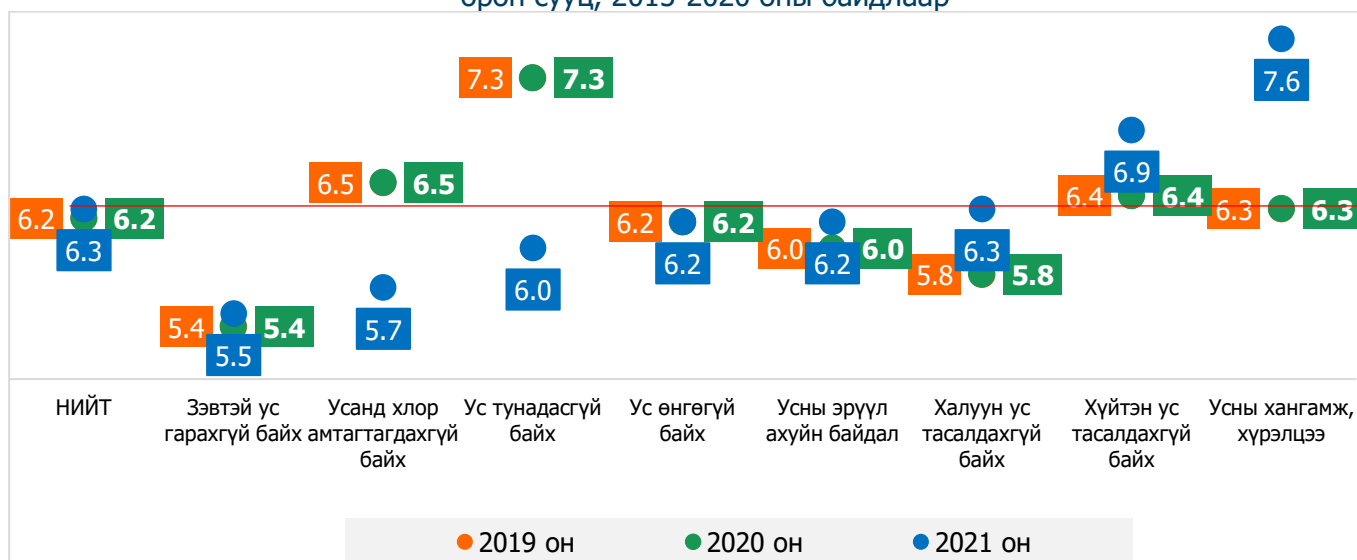
#### 4.1.1 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАРЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

УСУГ-н бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын үзүүлэлтийг үнэлэхдээ 8 дэд үзүүлэлтүүдээр тодорхойлсон болно. Үүнд:



Бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн түвшин 2020 онтой харьцуулахад 0.1 нэгжээр өссөн буюу 6.3 нэгж байна. Хэрэглэгчид усны хангамж хүрэлцээтэй байдалд хамгийн өндөр буюу 7.6 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин зэвтэй ус гарах (5.5), уснаас хлор амтагдах (5.7) зэрэг үзүүлэлтүүдэд 6.0 нэгжээс бага сэтгэл ханамжтай байна.

Зураг 42: Бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн динамик үзүүлэлт, орон сууц, 2015-2020 оны байдлаар



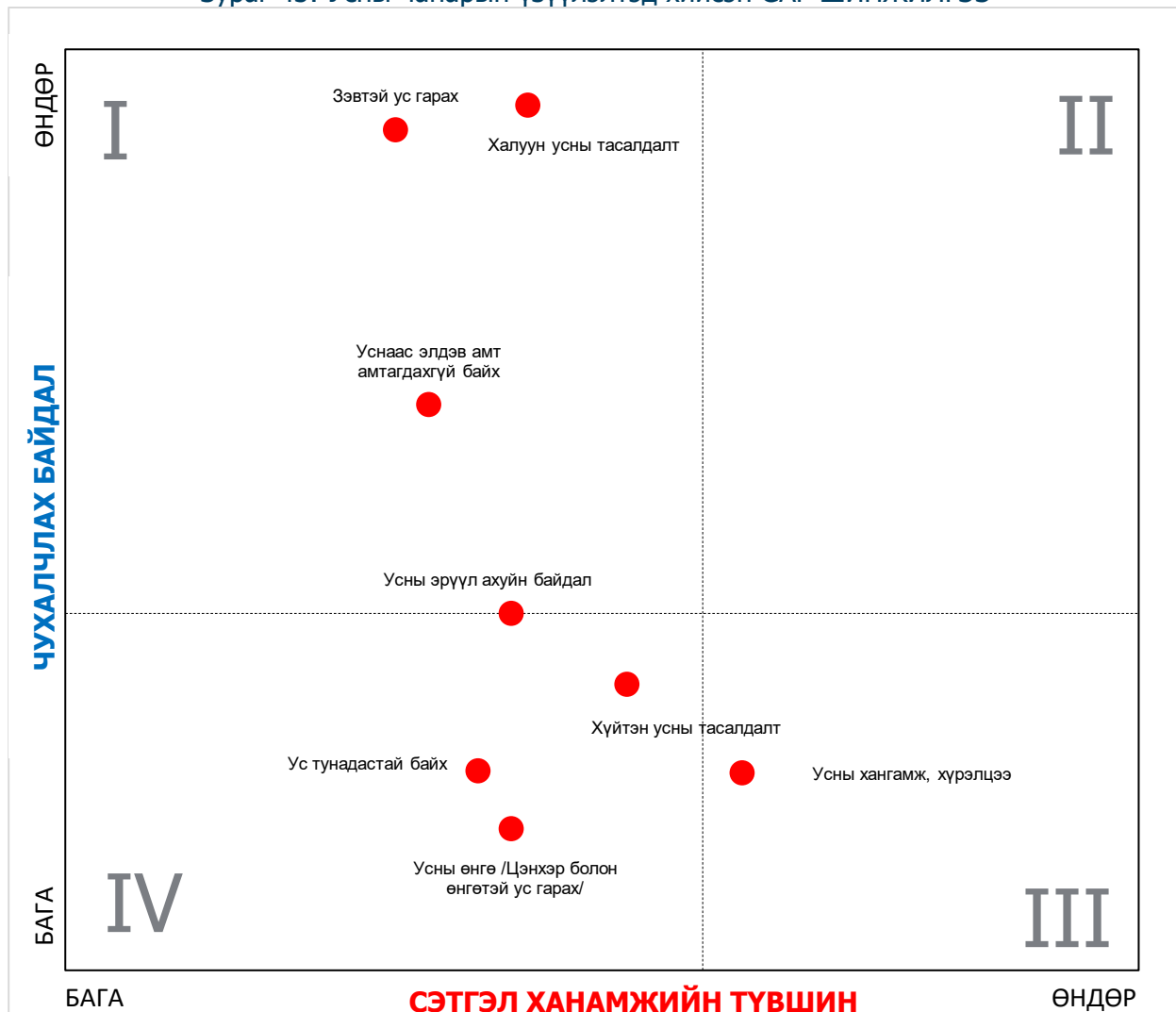
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд усны чанартай холбоотой үзүүлэлтүүдээс хамгийн чухал үзүүлэлт нь усны эрүүл ахуйн асуудал гэж 75.1 хувь нь үзсэн бол тус үзүүлэлтэд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.2 нэгж байна. Зэвтэй ус гарах асуудал чухал гэж 73.0 хувь үзсэн бол тус үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж 5.5 нэгж байгаа нь УСУГ-н зүгээс хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлж, чанартай үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд дээрх 2 асуудлыг хамгийн түрүүнд шийдвэрлэх шаардлагатайг харуулж байна. Үүний дараагаар халуун ус



тасалдалт болон уснаас хлор, зэв зэрэг элдэв амт амтагдах байдалд анхаарал хандуулах шаардлагатай харагдаж байна.

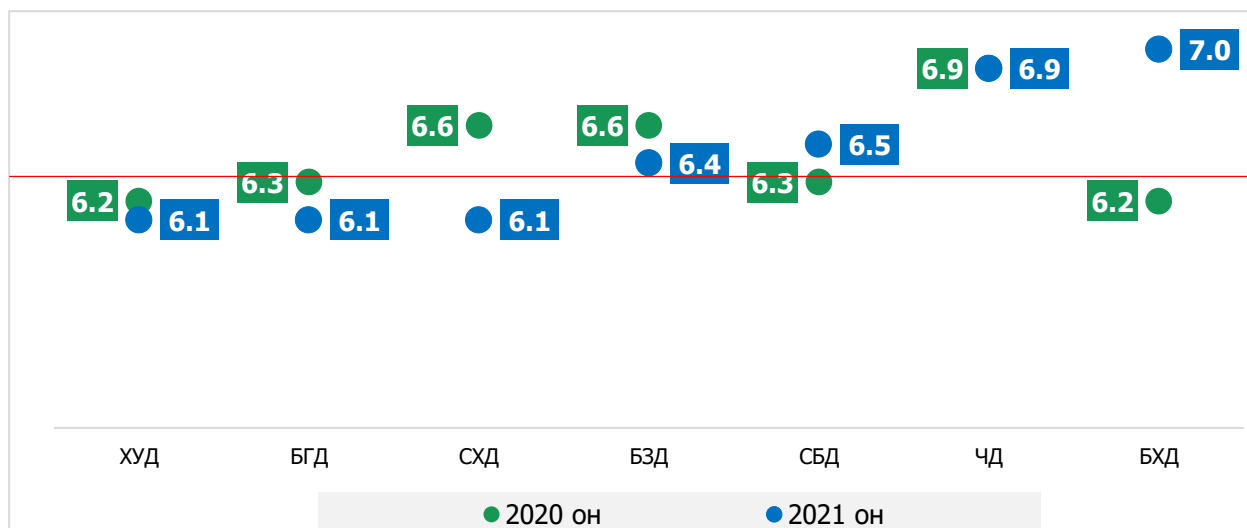
Зураг 43: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP ШИНЖИЛГЭЭ



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

БХД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өмнөх оныхтой харьцуулахад 0.8 нэгжээр өссөн нь хамгийн өндөр өсөлтийн үзүүлэлт болж байгаа буюу 7.0 нэгж болсон байна. БХД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өсөхөд усны эрүүл ахуйн байдал болон хүйтэн усны тасалдалт бага байгаа нь нөлөөлсөн байна. ЧД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.9 нэгж хэвээр байна. Бусад дүүргийн хувьд 0.1-0.3 нэгжийн бууралтыг үзүүлсэн байна. Сэтгэл ханамж хамгийн их буурсан нь СХД-ийн хэрэглэгчдийнх байгаа ба 0.3 нэгжээр буурч 6.1 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Сэтгэл ханамжийг буурахад хамгийн их нөлөөлсөн үзүүлэлт нь зэвтэй ус гарах (5.5 нэгж), усны хангамж хүрэлцээ (5.7 нэгж) байна. БГД, СБД, БЗД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 0.2 нэгжээр буурсан бол ХУД-ийн хэрэглэгчдийнх 0.1 нэгжээр буурсан байна. Бусад дүүргийнхний сэтгэл ханамж буурахад зэвтэй ус гарах болон уснаас зэв, хлорамин амтагдах байдал нөлөөлсөн байна.

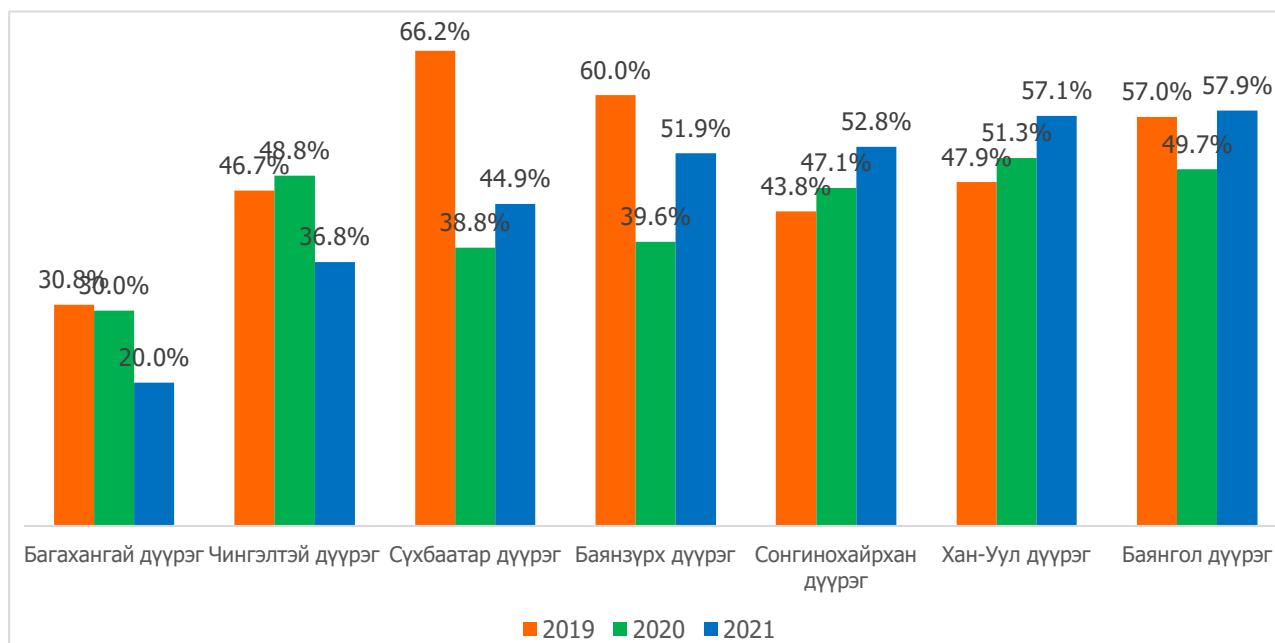
Зураг 44: Бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчийн 51.4 хувь буюу 2 хэрэглэгч тутмын 1 нь орон сууцанд ус тасардаг гэж хариулжээ. Өмнөх онд орон сууцны хэрэглэгчдийн 46.0 хувь нь ус тасардаг гэж байсан бол энэ онд 11.9 хувиар өссөн байна. Хан-Уул болон Баянгол дүүргийн хувьд ус тасрах байдал хамгийн өндөр хэвээр байна. БХД болон ЧД-ийн хувьд ус тасрах байдал буурсан байна.

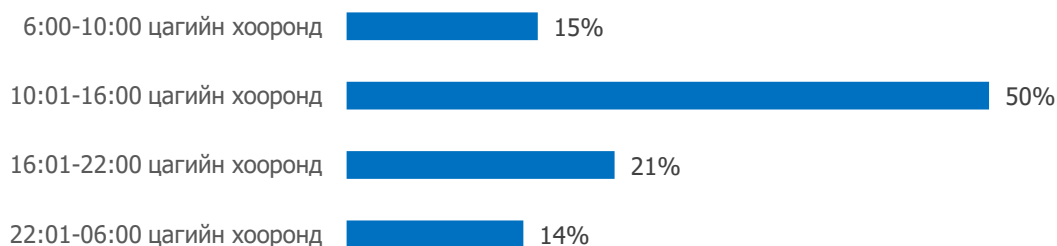
Зураг 45: Орон сууцны ус тасалдалт, дүүрэг, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Хэрэглээний ус ихэвчлэн 10:01-16:00 цагийн хооронд буюу өдрийн цагаар тасардаг гэж хэрэглэгчдийн 50.0 хувь нь хариулсан байна. Үүний дараагаар 16:01-22:00 (21.0 хувь) цагийн хооронд ус тасардаг байна.

### Зураг 46: Ус тасардаг хугацаа, хувиар



Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж багатай, чухалчлах байдал өндөртэй үзүүлэлтүүдийн нэг нь зэвтэй ус гарах байдал юм. Зэвтэй ус гарах байдал ус тасарсны дараа хамгийн өндөр буюу 53.6 хувьтай байдаг байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад 29.5 пунктээр буурсан үзүүлэлт юм. Өглөөдөө зэвтэй ус гарах байдал 12.6 хувь байна. Бусад үед зэвтэй ус гарах нь 6.0-аас доош хувь байна. Харин зэвтэй ус огт гарддаггүй байдал 8.5 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгт 8: Зэвтэй ус гардаг хэлбэрүүд, хувиар, 2019-2021 оны байдлаар

Зэвтэй ус гардаг үе	2019 он	2020 он	2021 он	Буурсан 2020-2021
Ус тасарсны дараа гардаг	66.7%	83.1%	53.6%	-29.5%
Өглөө гардаг	19.1%	22.3%	12.6%	-9.7%
Байнга зэвтэй ус гардаг	5.2%	8.3%	5.5%	-2.8%
Өвөл зэвтэй гардаг	3.8%	7.0%	4.2%	-2.8%
Зун зэвтэй гардаг	5.6%	6.7%	2.8%	-3.7%
Намар зэвтэй гардаг	4.0%	3.8%	2.8%	-1.0%
Хавар зэвтэй гардаг	3.5%	7.3%	2.8%	-4.5%
<b>Зэвтэй ус огт гардаггүй</b>	<b>17.7%</b>	<b>0.5%</b>	<b>9.0%</b>	<b>+8.5%</b>

Дээрхээс бусад тохиолдолд мөн зэвтэй ус гарах байдал үүсдэг байна. Үүнд:

- Халуун ус гоожуулах үед зэвтэй ус гарах;
- Нүдээр шууд харахад мэдэгдэхгүй ч аяга, сав зэрэг хэрэгслийн дотор тал өнгөр тогтож шарласан байдаг;
- Удаан хугацаагаар гэртээ байхгүй байж байгаад ирэх үед;
- Ус гоожуулж эхлэх үед зэрэг шалтгааныг хэрэглэгчид дурдсан байна.

Зураг 47: СБД-д байрлах орон сууцны суултуурын дотор тал зэвэрсэн байдал



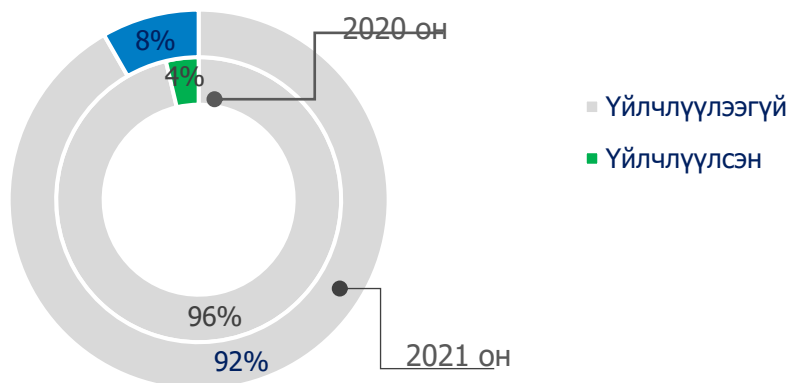
Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 72.3 хувьд нь гэрийн крант болон бочкины ус алдалт, ус шүүрэх байдал огт байдаггүй буюу анхан шатны усны зөв хэрэглээ хандлагатай байна. Харин 19.5 хувь нь бага зэрэг, 6.0 хувь нь дунд зэрэг, 2.3 хувь нь маш их ус алдалттай байхад засварлуулалгүй ашигласаар байдаг байна.

#### **4.1.2 НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ /ОРОН СУУЦ/**

НЦҮ-ний талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг өнгөрсөн жилүүдэд 5 үндсэн үзүүлэлтээр (НЦҮ-ний дотоод орчин, үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл, ажилтны түргэн шуурхай байдал, ажилтны асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал, үйлчилгээний дараалал) тодорхойлж байсан бол энэ жил НЦҮ-ний төвөөр үйлчлүүлсэн иргэдээс УСУГ-ын үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байгааг тодруулсан юм.

Орон сууцны хэрэглэгчдийн 8.3 хувь нь “Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв”-д байрлах УСУГ-ын цонхоор үйлчлүүлсэн байна.

Зураг 48: НЦҮ-нээс үйлчилгээ авсан иргэд, хувиар



Эдгээр хэрэглэгчид нэг цэгийн үйлчилгээ (НЦҮ)-нд 6.0 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэ үзүүлэлт нь өмнөх оны мөн үеийн үзүүлэлтээс 1.8 нэгжээр буурсан үзүүлэлт юм.

Зураг 49: Орон сууцны хэрэглэгчдийн НЦҮ-нд өгч буй ерөнхий сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /нэгж/



#### 4.1.3 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭЛТ

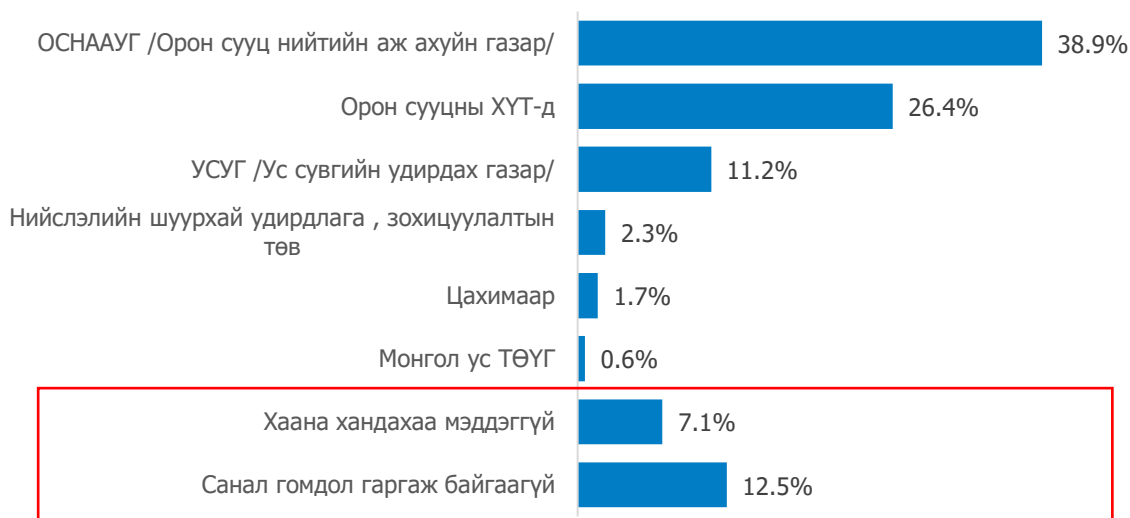
Устай холбоотой ямар нэгэн асуудал гарахад 10 хүн тутмын 7 нь ямар нэгэн байдлаар тухайн асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр өөрт ойр байгууллага руугаа ханддаг байна. Хэрэглэгчдийн 4 хувь нь л хаана хандаж тулгарсан асуудлаа шийдвэрлүүлэхээ мэдэхгүй байгаа нь хэрэглэгчийн мэдээлэл харьцангуй сайжирсныг харуулж байна. Харин устай холбоотой асуудал гарахад хамгийн түрүүнд сууц өмчлөгчдийн холбоо болон орон сууцны хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвд ханддаг байна.

Зураг 50: Орон сууцны хэрэглэгчдийн санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэж буй байдалд өгч буй сэтгэл ханамжийн үнэлгээ /нэгж/



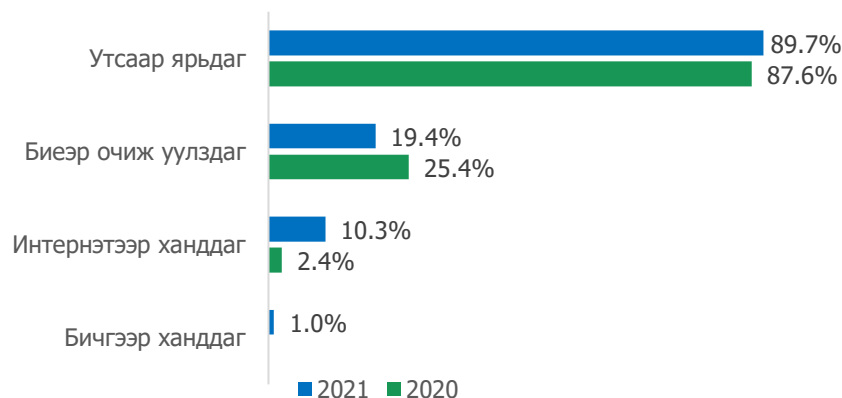
Орон сууцны хэрэглэгчдийн 38.9 хувь нь устай холбоотой асуудал гарахад ОСНААУГ-т ханддаг байна. Үүний дараагаар 26.4 хувь нь орон сууцны ХҮТ-д хандаж байна. 2020 онд энэ төрлийн санал гомдол гаргаж байсан хэрэглэгчид 17.0 хувь байсан бол тус үзүүлэлт 2021 онд 4.5 пунктээр өссөн байна. Хаана хандахаа мэддэггүй хэрэглэгчид 7.0 орчим хувийг эзэлсэн хэвээр байна.

Зураг 51: Устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага, хувиар



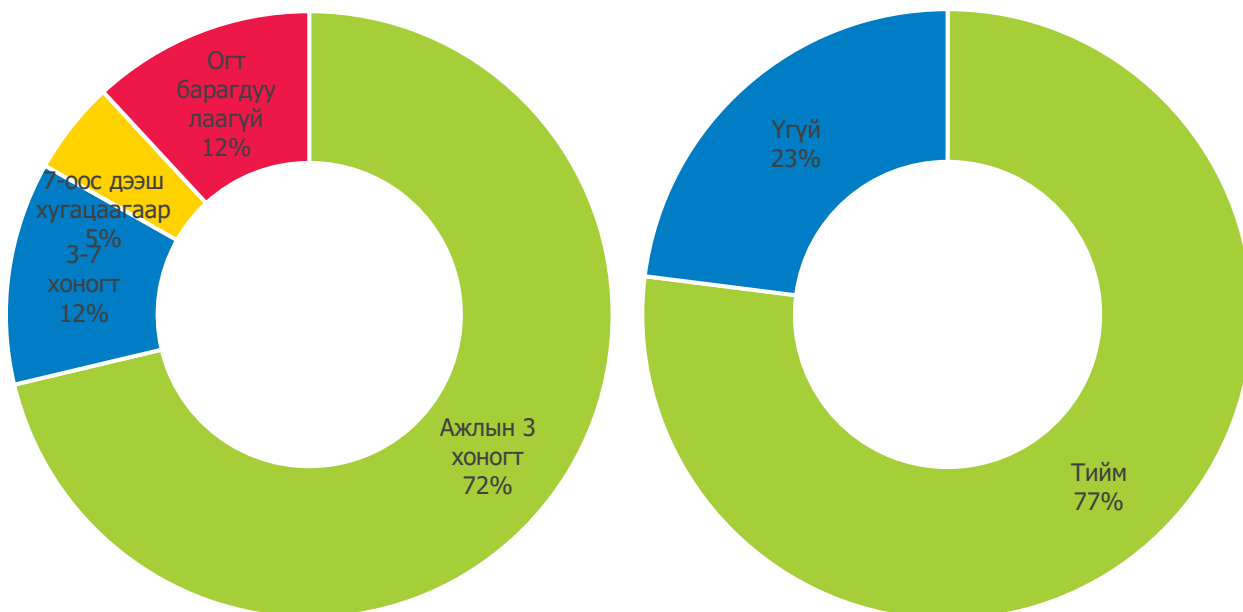
Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд 89.7 хувь нь санал гомдлоо утсаар илэрхийлдэг байна. Тус үзүүлэлт өмнөх онынхоос 3.3 пунктээр өссөн байна. Ковидтой холбоотойгоор хэрэглэгчдийн санал, гомдлоо илэрхийлэх байдал ч мөн өөрчлөгдөж байгааг харж болохоор байна. Үүнд, хэрэглэгчид биеэр болон цахимаар санал гомдлоо илэрхийлэх байдал нэмэгдсэн байна.

Зураг 52: Санал гомдлоо илэрхийлэх арга, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн устай холбоотой санал гомдол гаргаж байсан 417 иргэний 11.8 хувийнх нь санал хүсэлтийг огт барагдуулаагүй байна. Санал гомдлыг шийдвэрлэсэн өрхүүдийн санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дунджаар 3 хоногт шийдвэрлэсэн байна. Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авч буй ажилтан асуудлыг эелдэг ойлгомжтой тайлбарласан гэж 76.7 хувь нь хариулсан байна.

Зураг 53: Санал хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэхтэй холбоотой зарим үзүүлэлтүүд, хувиар



*Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэсэн хугацаа*

*Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээж авч буй ажилтан асуудлыг танд эелдгээр ойлгомжтой тайлбарлаж өгсөн эсэх*

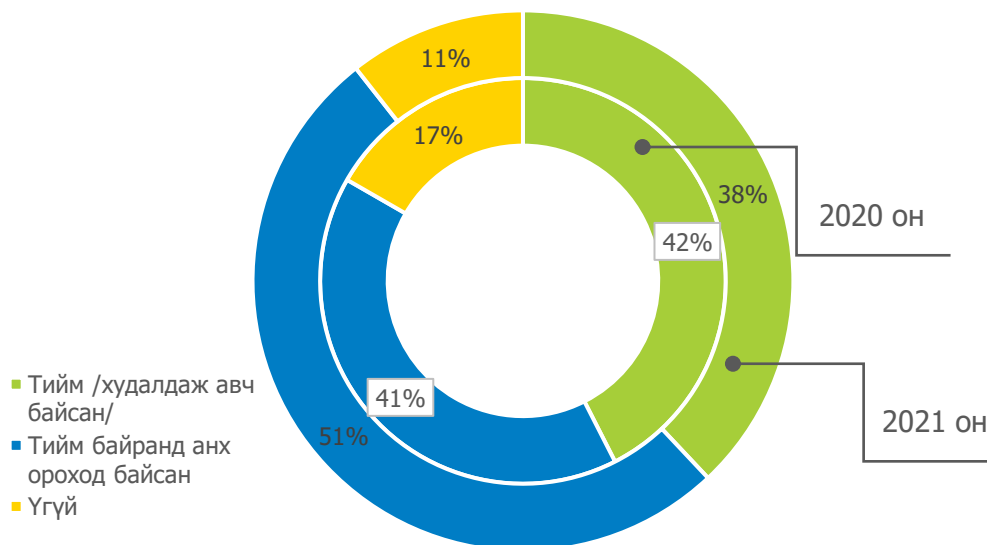
#### 4.1.4 УСНЫ ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХТАЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Хамгийн анхны хэмнэлтийг гэртээ усны тоолуур тавиулахаас эхлэх юм. Төвлөрсөн усан хангамжийн системд холбогдсон усны тоолуургүй өрхийн 1 хүний хоногийн усны хэрэглээг 23 литр хэмээн тооцдог. Харин усны тоолуур тавиулаад дундаж хэрэглээг тооцоход 1 хүний хэрэглээ дунджаар 8-82 литр байдаг байна.<sup>2</sup>

Судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 51.4 хувь нь тухайн өрхийн орон сууцанд ороход усны тоолуур байсан бол 38.0 хувь усны тоолуур худалдаж авч байсан байна. Харин нийт орон сууцанд оршин суугчдын 10.6 хувь нь усны тоолуур байдаггүй байна. Тус үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад 6.1 пунктээр буурсан байна. Өөрөөр хэлбэл усны тоолуургүй өрхийн тоо буурсан үзүүлэлт юм.

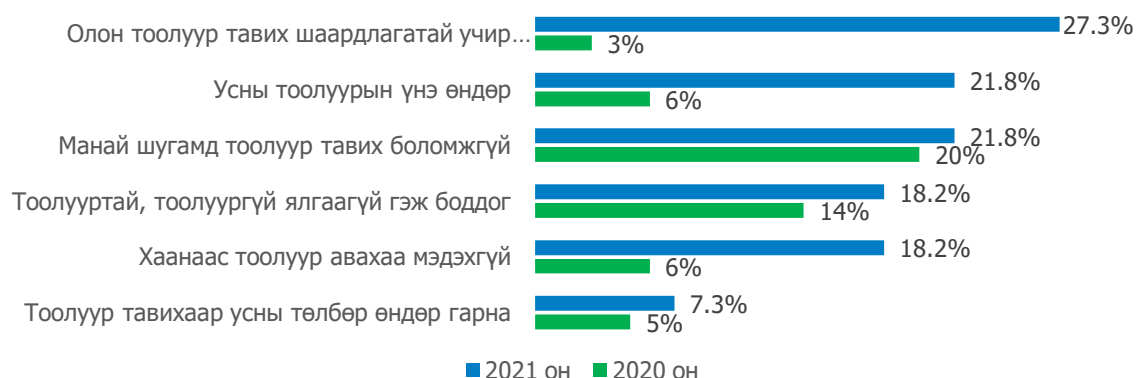
<sup>2</sup> <http://www.wsrc.mn/new/mn/about-water-meter>

Зураг 54: Усны тоолууртай эсэх, хувиар



Усны тоолуургүй орон сууцны хэрэглэгчдийн 27.3 хувь нь олон тоолуур тавих шаардлагатай учир хүндрэлтэй байна гэж үздэг учраас усны тоолуур тавилдаггүй байна. Үүний дараагаар усны тоолуурын үнэ өндөр, байр, орон сууцных нь шугамд тоолуур тавих боломжгүй гэж 21.8 хувь нь үздэг байна.

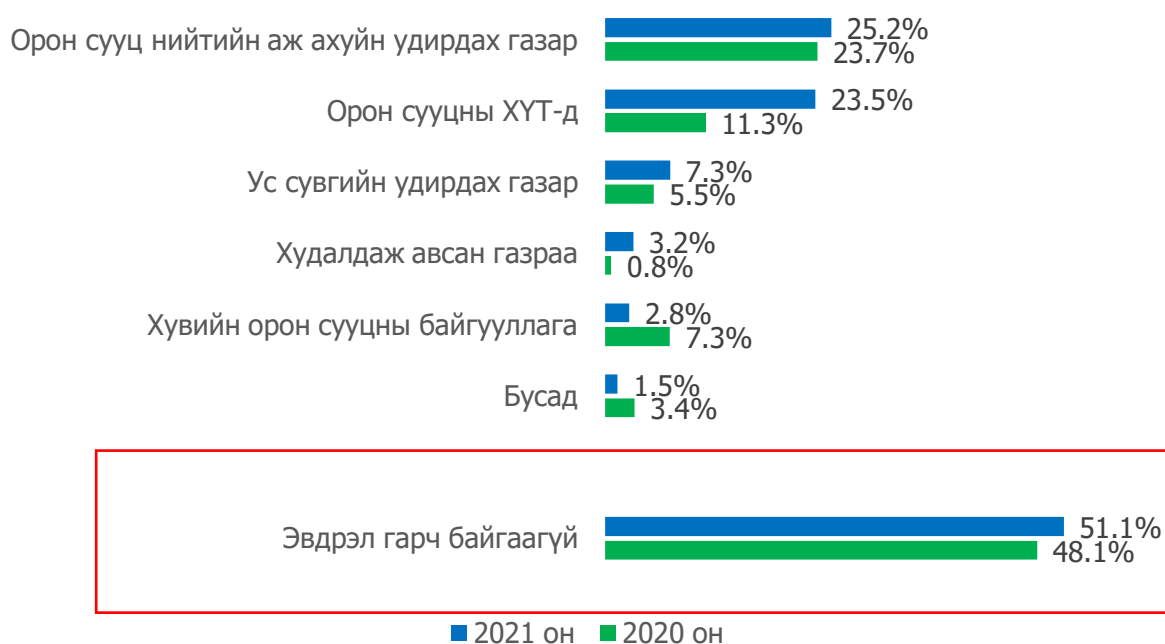
Зураг 55: Усны тоолуургүй хэрэглэгчдийн усны тоолуур тавиулахгүй байгаа шалтгаан, хувиар



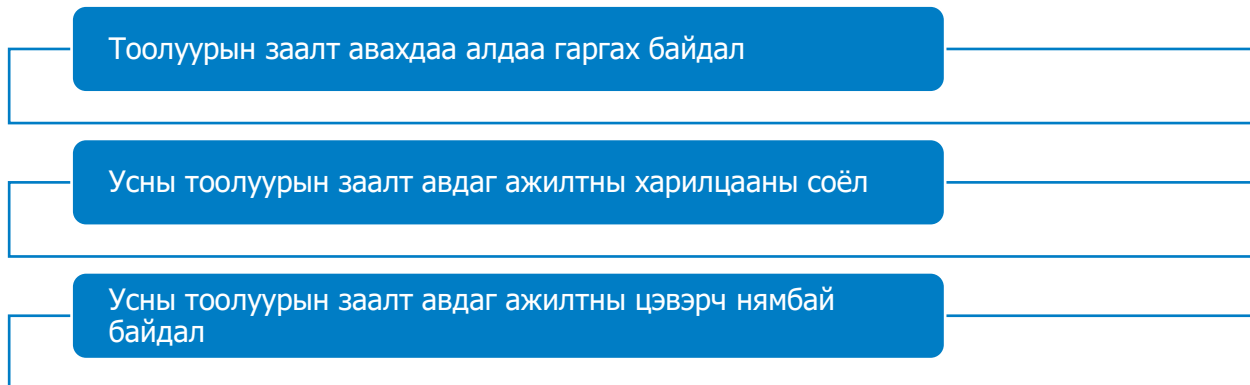
Орон сууцны хэрэглэгчдийн 51.1 хувьд нь усны тоолууртай холбоотой эвдрэл гэмтэл гарч байгаагүй байна. Харин усны тоолууртай холбоотой ямар нэгэн эвдрэл гэмтэл гарахад 25.2 хувь нь орон сууцны хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвд ханддаг бол 23.5 хувь нь орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газарт ханддаг гэжээ. Хувийн орон сууцны байгууллагад 7.3 хувь нь ханддаг байна. Ус сувгийн удирдах газарт усны тоолууртай эвдрэл гэмтэл гарахад 5.5 хувь нь ханддаг байна.



Зураг 56: Усны тоолуур эвдрэхэд ханддаг байгууллага, хувиар

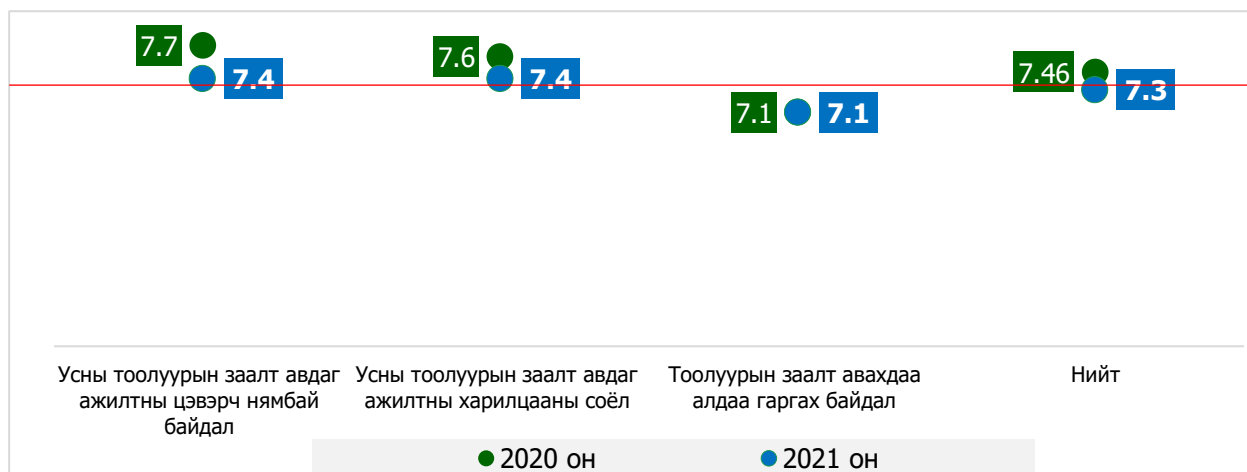


Усны тоолуур, тоолуурын заалтыг авах үйлчилгээнд орон сууцны хэрэглэгчид 7.3 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Өмнөх оны үзүүлэлтээс 0.16 нэгжээр сэтгэл ханамжийн түвшин буурсан байна. Тоолуурын заалт авахтай холбоотой хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хийхдээ дараах дэд үзүүлэлтүүдийн хүрээнд тодруулсан.



Усны тоолуур, тоолуурын заалт авахтай холбоотой орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт 7.3 нэгж байна.

Зураг 57: Тоолуурын заалт авах байдалд сэтгэл ханамж, нэгжээр



Усны тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдээс УСУГ-н орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхийн тулд хамгийн түрүүнд тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргах байдлыг бууруулах, хэрэглэгчдэд итгэл төрүүлэх явдал байна. Өөрөөр хэлбэл дээрх 3 үзүүлэлт сэтгэл ханамжийн түвшин ойролцоо байгаа ч хэрэглэгчдийн хамгийн чухал гэж үзэж байгаа үзүүлэлт бол тоолуурын заалт авахдаа алдаа гаргахгүй байх байдал байна. Тус үзүүлэлтийг хэрэглэгчдийн 55.4 хувь нь хамгийн чухал үзүүлэлтээр нэрлэсэн байна. Бусад 2 үзүүлэлтийн хувьд чухалчлах байдал 25.0 хувиас доош ба 5.4 пунктийн зөрүүтэй байна.

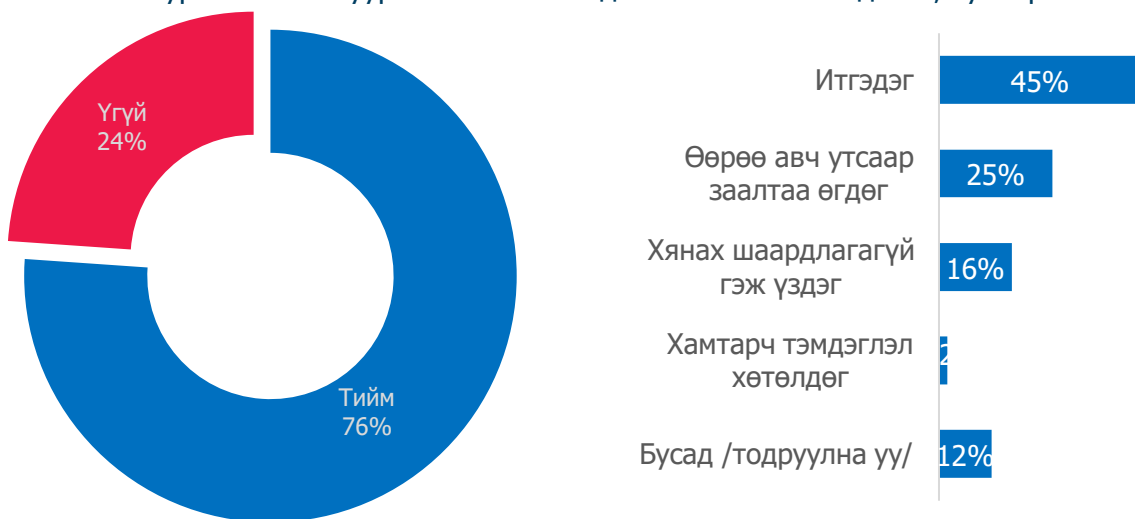
Зураг 58: Усны тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдийн GAP ШИНЖИЛГЭЭ



Орон сууцны хэрэглэгчдийн 76.1 хувь нь тоолуурын заалт авах явцад хяналт тавьдаг байна. Үлдсэн хэрэглэгч болох 23.9 хувь нь усны тоолуурын заалт авахад хяналт тавьдаггүй ба зонхилох шалтгаан нь буюу 45.0 хувь нь тоолуурын заалт авч буй ажилтанд итгэдэг байна. Харин 25.2 хувь нь өөрөө тоолуурын заалтаа аваад утсаар буюу мессежээр болон ярих байдлаар тэмдэглүүлдэг байна. Хэрэглэгчдийн 16.2 нь хянах шаардлагагүй гэж үзэж байна. Энд дараагийн өндөр хувийг эзэлж буй бусад шалтгаан нь:

- Яг хэзээ тоолуурын заалт авч байгааг ч мэддэггүй, гэртээ байсан ч бидэнд заалт авч байна гэж мэдээлдэггүй;
- Тэмдэглэж авч буй цаасан дээрээ гарын үсэг ч зуруулдаггүй;
- Орцонд цоожтой байдаг болохоор өөрсдөө ч заалтаа мэддэггүй зэрэг хянах боломжоор хангагдаагүй байгаа тухай шалтгаануудыг дурдсан байна.

Зураг 59: Тоолуурын заалт авахад хяналт тавих хандлага, хувиар



Хэрэглэгчийн 61.0 хувь нь хэрэглэгч өөрөө тоолуурын лацны бүрэн бүтэн, хөндөгдөөгүй эсхийг хянана гэж үзсэн байна. Харин 21.0 хувь нь энэ талын мэдлэггүй байдаг байна.

Зураг 60: Тоолуур дээрх хэмжил зүйн лац боон хангагч байгууллагын тавьсан лац, тоолуурын бүрэн бүтэн байдлыг хариуцагчийн талаар, хувиар



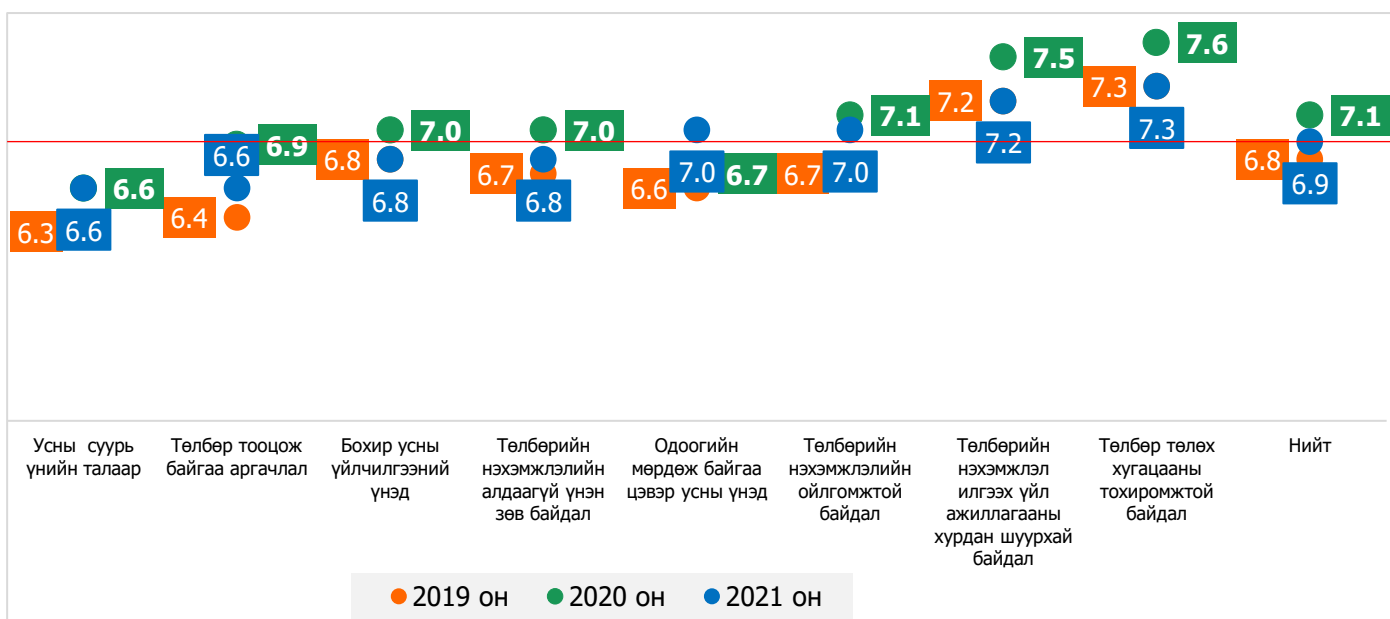
#### 4.1.5 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛТЭЙ ХОЛБООТОЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой асуудлуудад хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлохдоо дараах 8 дэд үзүүлэлтийг ашигласан.

- Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэ
- Усны суурь үнэ
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал
- Төлбөр тооцож байгаа аргачлал
- Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал
- Бохир усны үйлчилгээний үнэ

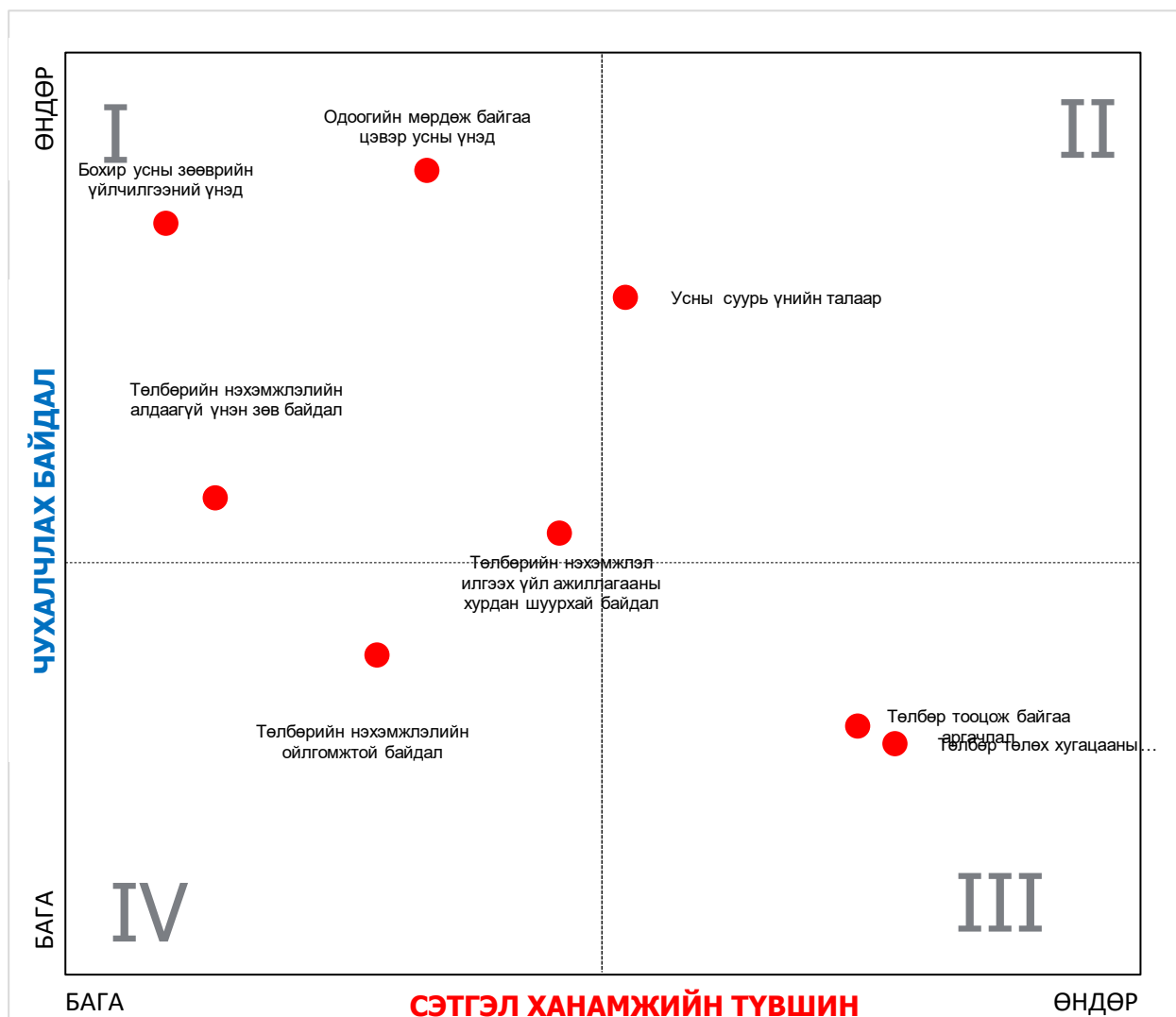
Орон сууцны хэрэглэгчид төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн дундаж 6.9 нэгж байна. Дээрх үзүүлэлтүүдээс усны суурь үнэд хамгийн бага буюу 6.6 нэгжийн сэтгэл ханамжтай хэвээр байна. Харин төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдалд 7.3 нэгж байгаа нь хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай үзүүлэлт болж байна. Үүний дараагаар төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдалд 7.2 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт өмнөх онынхоос 0.2 нэгжээр буурсан байна.

Зураг 61: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамжийн түвшин, 2019-2021 оны байдлаар



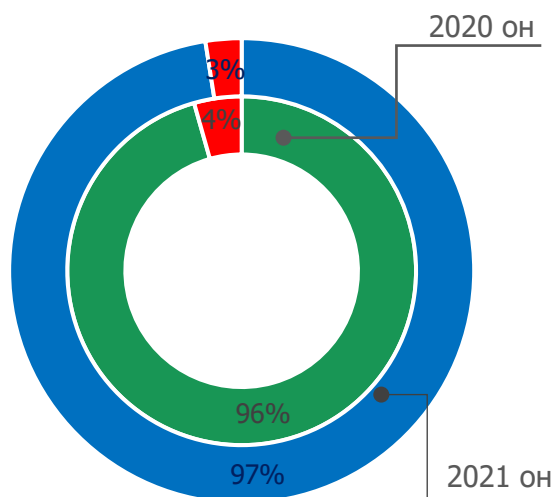
Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд хамгийн түрүүнд шийдвэрлэх анхаарвал зохих буюу 1-р хавтгайд байгаа 3 үзүүлэлт болох одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэд хэрэглэгчид 6.8 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба хэрэглэгчдийн хамгийн чухал (61.1 хувь) гэж үзэж буй үзүүлэлт байна. Үүний дараагаар төлбөрийн нэхэмжлэхийн үнэн зөв алдаагүй байдалд сэтгэл ханамж 6.6 нэгж бол чухалчлах байдал 36.2 хувь байна. Харин 3-р хавтгайд байгаа 2 үзүүлэлт хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай боловч хамгийн бага чухалчлах байдал бүхий үзүүлэлтүүд гэсэн үг юм.

Зураг 62: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийн GAP ШИНЖИЛГЭЭ



Орон сууцны хэрэглэгчдийн 97.5 хувь нь усны төлбөрөө хугацаандаа төлж хэвшсэн байгаа нь өмнөх онынхоос 1.9 пунктээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 63: Төлбөрөө хугацаанд нь төлөх дадал, хувиар



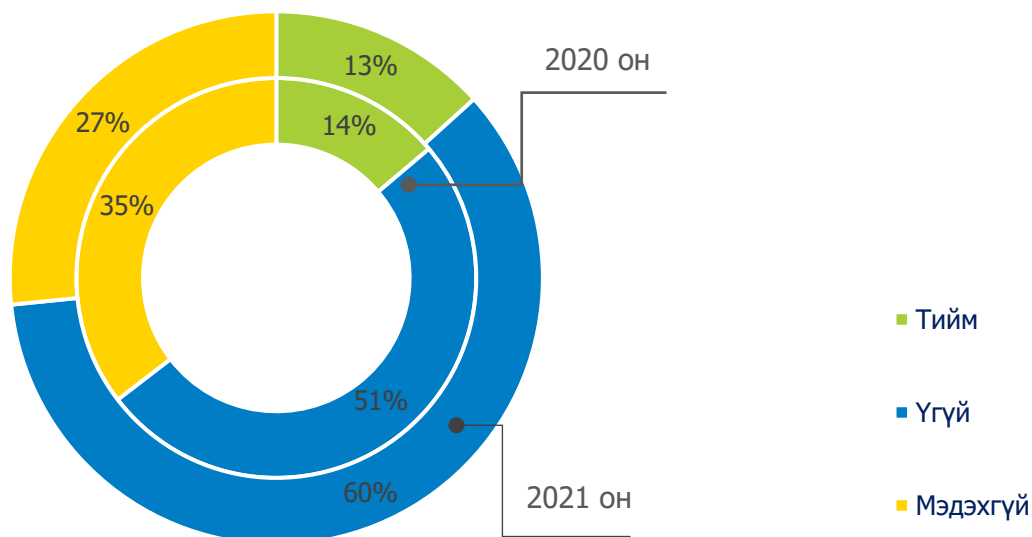
Харин хугацаандаа төлж хэвшээгүй хэрэглэгчид болох 2.5 хувь хэрэглэгчдийн хувьд 39.0 хувь нь санхүүгийн бэрхшээлээс болоод төлбөрөө хугацаандаа багтаан төлж чаддаггүй байна. Харин 31.0 хувь нь төлөх хугацааг анхаараагүйгээс төлбөрөө хоцроодог байна.

Зураг 64: Төлбөрөө хугацаанд нь төлөхгүй байгаа шалтгаан, хувиар



Усны үйлчилгээний төлбөрийн дүн, төлөх хугацаа, төлбөр төлөх дансны дугаарыг гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессежээр илгээж байгаад хэрэглэгчид 6.2 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байгаа ба тухайн үйлчилгээнд 7.2 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Өөрөөр хэлбэл, нийт хэрэглэгчид усны үйлчилгээний төлбөрийн дүн, төлөх хугацаа, төлбөр төлөх дансны дугаарын мэдээллийг гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессежээр илгээж мэдээлэл хүргүүлж байгаа үйл ажиллагааг 6.2 нэгжээр, тухайн үйлчилгээг яг ашигладаг хэрэглэгчид 7.2 нэгжээр үнэлсэн байна. Нийт хэрэглэгчдийн 13.3 хувь нь тухайн үйлчилгээг ашиглаж байгаа ба 60.1 хувь нь ашигладаггүй, 26.6 хувь нь энэ төрлийн үйлчилгээг мэддэггүй байна.

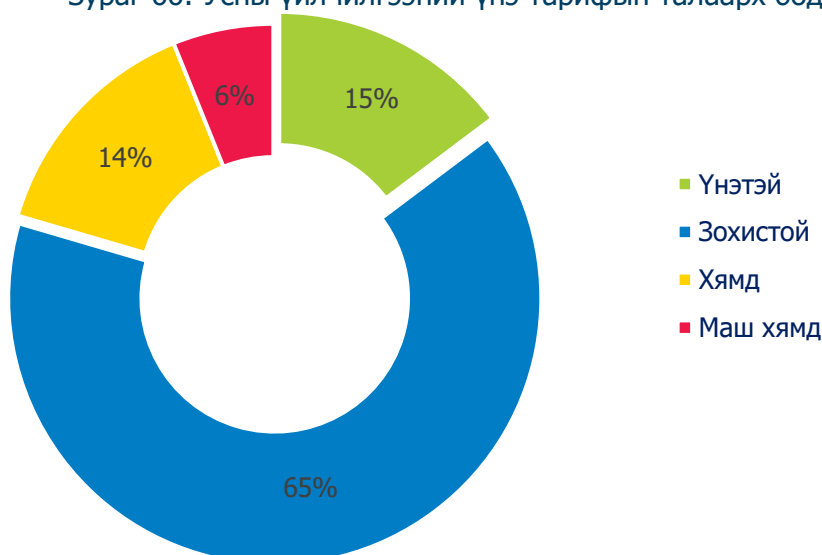
Зураг 65: Та усны үйлчилгээний төлбөрийн төлөх дүн, дансны дугаарыг 131388 дугаарт хэрэглэгчийн 8 оронтой кодоо илгээж авдаг үйлчилгээг мэддэг эсэх



#### 4.1.6 ОРОН СУУЦНЫ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ ХАНДЛАГА

Орон сууцны хэрэглэгчдийн 65.0 хувь нь усны одоогийн мөрдөж байгаа үнийг зохистой гэж боддог байна. Харин 15.0 хувь нь үнэтэй, 20.0 хувь нь маш хямд болон хямд гэж бодоог байна. Эдгээр хэрэглэгчдийн 69.1 хувь нь одоо мөрдөж байгаа усны суурь үнийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж үзэж байгаа бол 14.2 хувь нь энэ талаар мэдэхгүй байна гэж хариулсан байна. 16.7 хувь нь нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж үзсэн байна.

Зураг 66: Усны үйлчилгээний үнэ тарифын талаарх бодол



Усны үнээс шалтгаалан хэрэглэгчдийн хандлага тодорхойлогддог эсэхийг 7 үзүүлэлтээр тодорхойлсон. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 98.0 хувь нь бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй гэдэгтэй санал нийлж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 93.0 хувь нь ус хэмнэх талаар үр хүүхдэдээ хэлж

зөвлөдөг, 90 хувь ус хэмнэх талаар сүүлийн үед анхаарах болсон гэж байгаагаас үзэхэд усны хэмнэлттэй хэрэглээ бий болж байгаа нь харагдаж байна.

Зураг 67: Хэрэглэгчдийн усны хэрэглээний талаарх хандлага, хувиар



Орон сууцны хэрэглэгчдийн телевиз болон сошиал сайтуудаас мэдээлэл авах хандлага нэмэгдсэн байна. Нийт судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн 75.5 хувь нь усны зөв хэрэглээгээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийг телевизээс, 74.4 хувь нь сошиал сайтуудаас авдаг байна.

Зураг 68: Усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн талаарх мэдээллийн эх үүсвэр, хувиар





## 5. БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

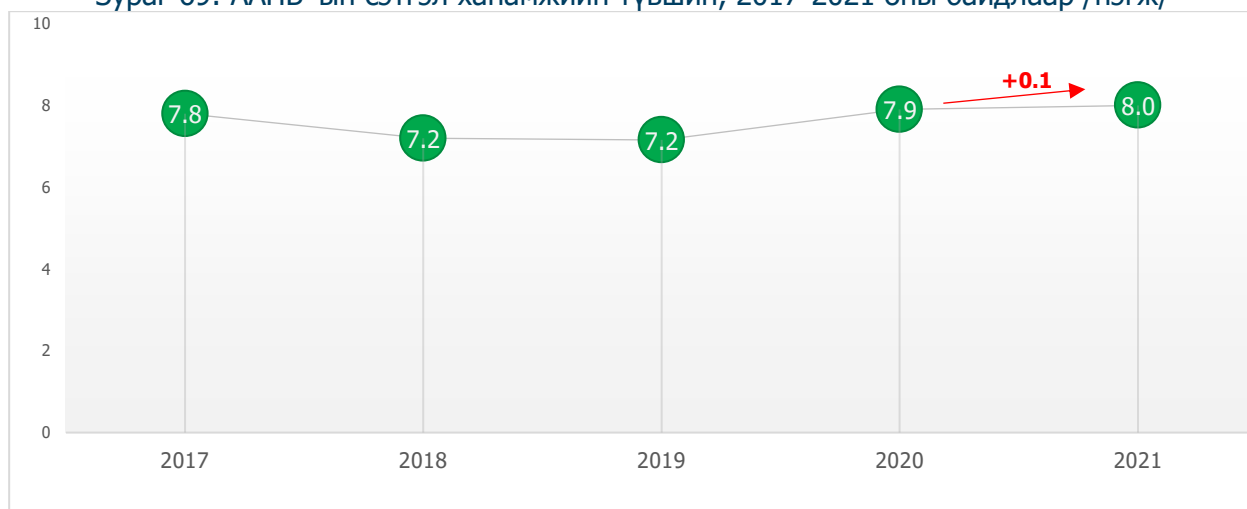
### 5.1 ЕРӨНХИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүргийн ААНБ-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг дараах үзүүлэлтүүдээр тодорхойлсон. Эдгээр үзүүлэлтүүд нь дэд үзүүлэлтүүдээс бүрдэх бөгөөд дэд үзүүлэлт бүрээр дэлгэрэнгүй байдлаар үр дүнг гаргалаа. Судалгаанд нийт 205 ААНБ-ын хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд судалгааны үр дүнг сүүлийн гурван оныг харьцуулах байдлаар оруулав.



Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар аж ахуйн нэгж, байгууллагуудын хувьд сэтгэл ханамжийн түвшин 2021 онд 8.0 нэгж үзүүлэлттэй гарсан. Өмнөх жилийн үр дүнтэй харьцуулахад 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Зураг 69: ААНБ-ын сэтгэл ханамжийн түвшин, 2017-2021 оны байдлаар /нэгж/



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, 2021 он, ААНБ, Q7

### 5.1.1 УСНЫ ХЭМНЭЛТТЭЙ ХЭРЭГЛЭЭ, СУРТАЛЧИЛГААНЫ МЭДЭЭЛЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын УСУГ-аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.4 нэгж байна. Уг үзүүлэлт дээрх сэтгэл ханамж өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад 0.6 нэгжээр өссөн байна.

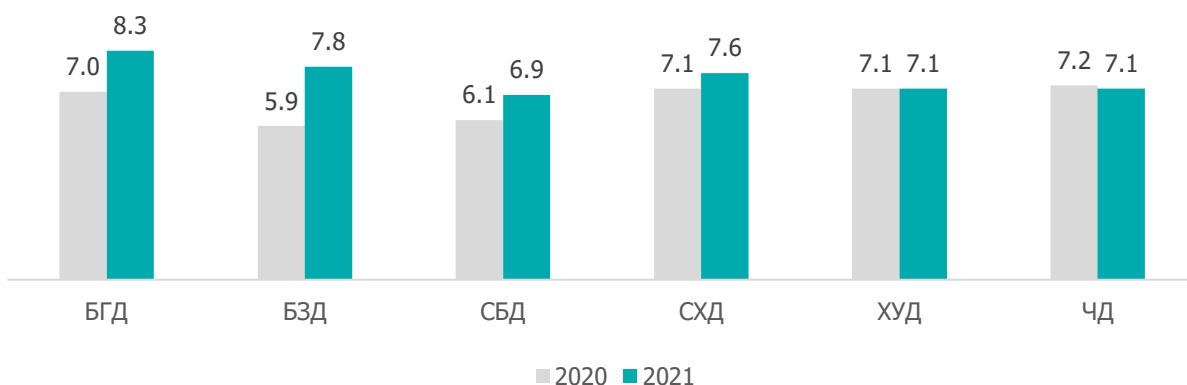
Зураг 70: Усны хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээллийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q8

УСУГ-аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах ААНБ-ын сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал БГД-ийн хэрэглэгчид хамгийн өндөр буюу 8.3 нэгж, СБД-ийн хэрэглэгчид хамгийн бага буюу 6.9 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. ХУД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.1 нэгж хэвээр байна.

Зураг 71: ААНБ-ын УСУГ-аас явуулж буй усны хэмнэлттэй хэрэглээ, сурталчилгааны мэдээлэлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q8

### 5.1.2 АЖИЛЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛЫН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Тус байгууллагын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамжийн түвшин 8.7 нэгж болж өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад 0.5 нэгжээр сэтгэл ханамж өсжээ.

Зураг 72: ААНБ-ын УСУГ-ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q9

УСУГ-ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал хамгийн өндөр нь ЧД-ийн хэрэглэгчид өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад хамгийн өндөр өсөлтийг үзүүлсэн буюу сэтгэл ханамж 8.6 нэгж байна.

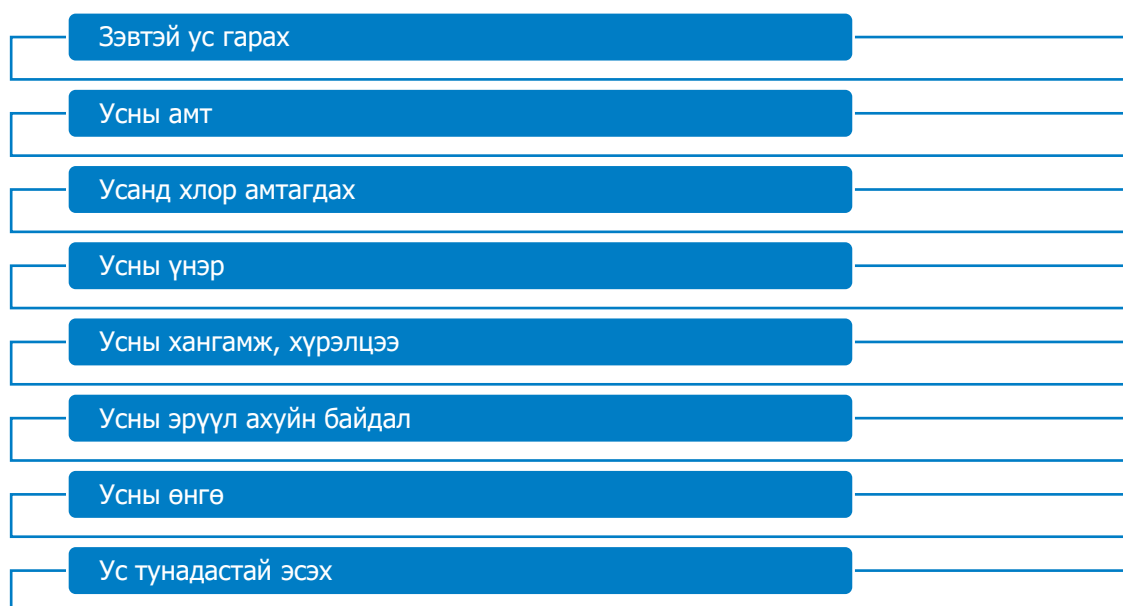
Зураг 73: ААНБ-ын УСУГ-ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q9

### 5.1.3 БҮТЭЭГДЭХҮҮН, БҮТЭЭГДЭХҮҮНИЙ ЧАНАР СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН

УСУГ-ын бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанарын үзүүлэлтийг үнэлэхдээ 8 дэд үзүүлэлтээр тодорхойлсон болно. Үүнд:

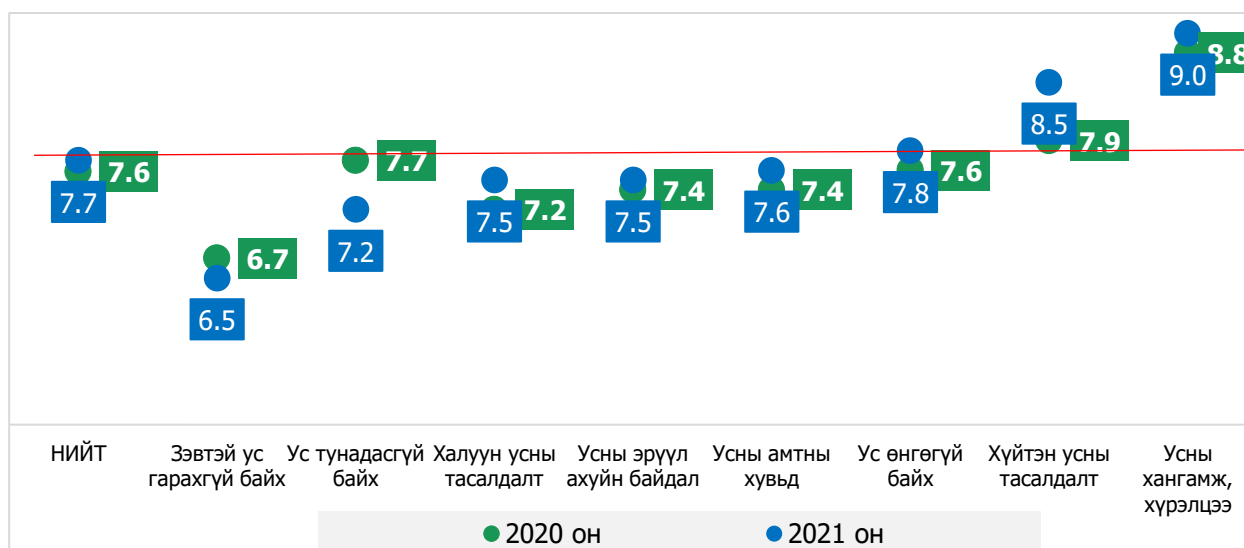


Бүтээгдэхүүний ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин 7.7 нэгж байна. Энэ нь өнгөрсөн оныхоос 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 74: ААНБ-ын УСУГ-ын бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамж



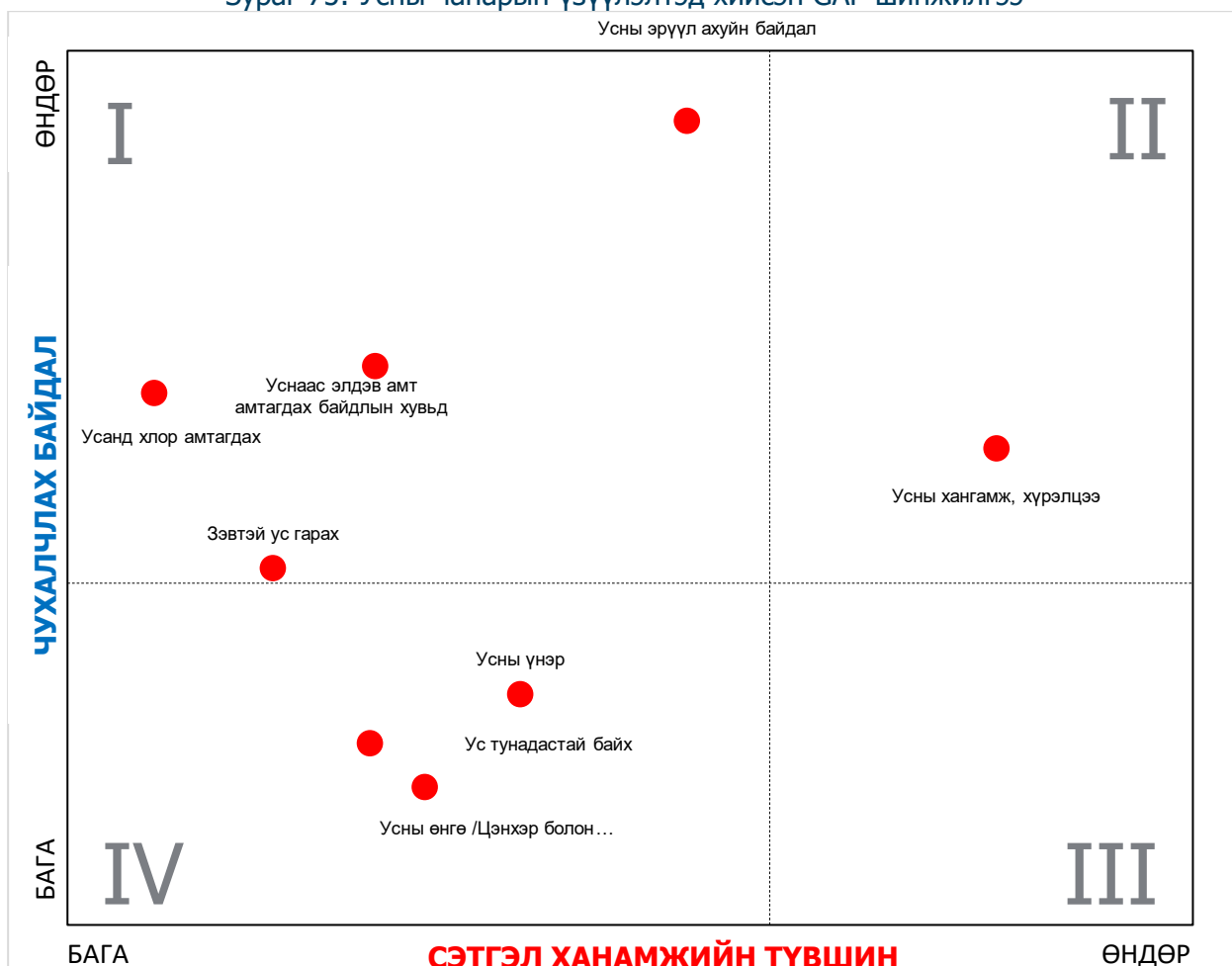
ААНБ-н хэрэглэгчдийн хамгийн сэтгэл ханамж бага байгаа үзүүлэлт нь зэвтэй ус гарах (6.5 нэгж) байдал байна. Усны хангамж хүрэлцээнд хамгийн өндөр буюу 9.0 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэ нь өмнөх оныхоос 0.2 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q14

ААНБ-ын хэрэглэгчдийн хувьд хамгийн түрүүнд зэвтэй ус гарах байдлыг шийдэх хэрэгтэй ба сэтгэл ханамж хамгийн бага бөгөөд, чухалчлах байдал хамгийн өндөр үзүүлэлт байна. Үүний дараагаар усны эрүүл ахуйн асуудал болон уснаас хлор, зэв амтагдах байдлыг арилгах, шийдэх шаардлагатай харагдаж байна.

Зураг 75: Усны чанарын үзүүлэлтэд хийсэн GAP шинжилгээ



Хүснэгт 9: ААНБ-ын ундны усны чанарын талаарх үзүүлэлтүүдэд хандах сэтгэл ханамж, дүүргээр

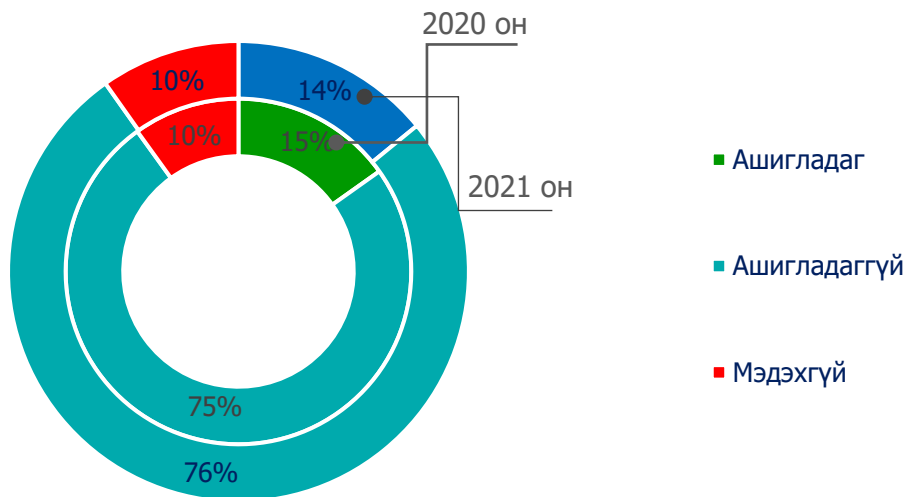
№	Үзүүлэлт	ААНБ-ын төрлөөр					Дүүргээр				Дундаж
		Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	
1	Зэвтэй ус гарах	6.3	6.8	6.2	7.3	6.5	6.8	6.5	6.3	6.5	6.5
2	Усны амтны хувьд	7.2	7.7	7.5	7.9	7.6	7.3	7.7	7.2	7.7	7.6
3	Цэнхэр болон өнгөтэй ус гарах	7.7	7.9	7.7	8.6	7.9	6.9	8.3	7.4	7.9	7.8
4	Хүйтэн усны тасалдалт	8.7	8.4	8.5	9.4	8.4	8.0	9.0	8.4	8.3	8.5
5	Халуун усны тасалдалт	9.0	7.0	7.2	8.0	7.5	7.2	8.4	7.1	7.2	7.5
6	Усны эрүүл ахуйн байдал	7.1	7.5	7.9	7.3	7.7	7.3	7.7	7.1	7.7	7.5
7	Усны хангамж, хүрэлцээ	8.9	7.0	10.0	9.1	9.0	8.7	9.2	8.7	8.8	9.0
8	Ус тунадастай байх	6.9	7.5	6.9	7.7	7.1	7.3	7.6	6.5	7.4	7.2
		7.7	7.5	7.7	8.2	7.7	7.4	8.1	7.3	7.7	7.7

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q14

Судалгаанд оролцсон ААНБ-уудаас ус нөөцлөх, даралт нэмэгдүүлэх зориулалт бүхий усны нөөцлүүр резервуар-ийг ашигладаг эсэхийг тодруулахад 14.1 хувь нь ашигладаг байна. Резервуар ашигладаг ААНБ-уудын хувьд 41.4 хувь нь улиралд нэг удаа угааж

халдваргүйжүүлдэг байна. Тухайн ААНБ-ын 55.2 хувь нь усны нөөцлүүрийг угааж, халдваргүйжүүлэлт хийхэд мэргэжлийн байгууллагын туслалцаа авах шаардлагатай байдаг байна. Усны нөөцлүүр ашиглаж байгаа ААНБ-ын 7.7 хувь нь өөрсдөө угааж халдваргүйжүүлэхэд шаардлагатай тусгай зөвшөөрөлтэй байдаг байна.

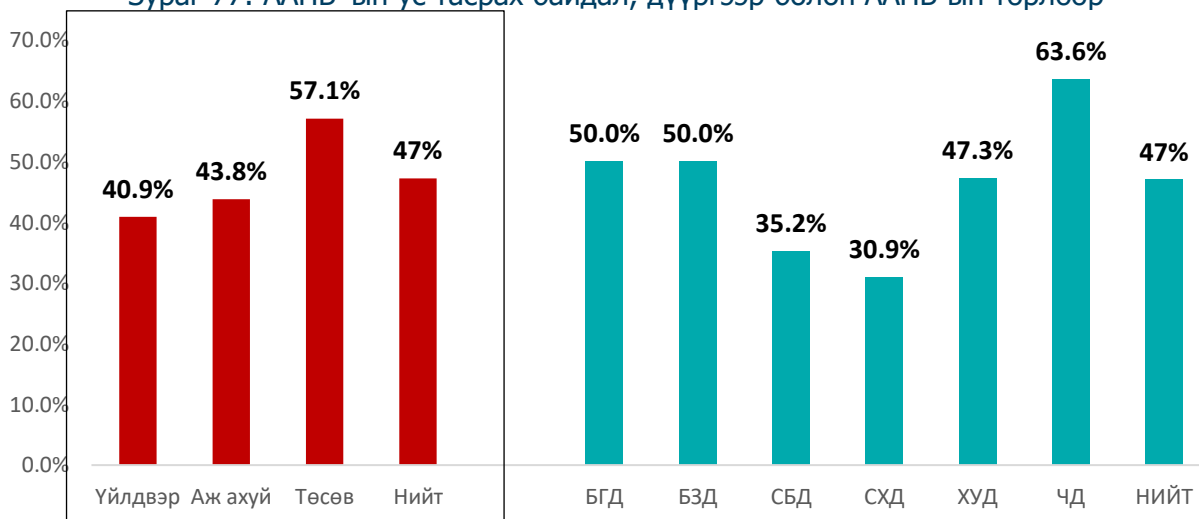
Зураг 76: Усны нөөцлүүр ашигладаг эсэх



#### 5.1.4 УС ТАСРАХ АСУУДАЛ

Байгууллагын ус тасрах асуудал нийт ААНБ-ын 47.0 хувьд нь тулгардаг бөгөөд өнгөрсөн онтой харьцуулахад өссөн үзүүлэлттэй байна. Ус тасрах байдлыг дүүргээр нь харвал ЧД-ийн ААНБ-д ус тасрах байдал хамгийн их тулгарч байгаа бол СХД бусад дүүрэгтэй харьцуулахад ус тасрах байдал хамгийн бага байна.

Зураг 77: ААНБ-ын ус тасрах байдал, дүүргээр болон ААНБ-ын төрлөөр



ААНБ-ын ус тасардаг цагийн хувьд авч үзвэл 10-16 цагийн хооронд хамгийн их буюу 21.4 хувь тасардаг гэж хариулжээ. 16-22 цагийн хооронд 10.1 хувь нь тасардаг гэж хариулсан байна. Үүнээс харахад ажлын цагийн үеэр ус тасрах байдал хамгийн их ажиглагдаж байна. Нөгөө талаас ажлын бус цагаар ажил дээр ус тасрахад мэдэхгүй өнгөрч байж болох талтай байна.

Зураг 78: ААНБ-ын ус тасрах байдал, цагаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q17

### 5.1.5 ЗЭВТЭЙ УС ГАРАХ БАЙДАЛ

ААНБ-ын хувьд зэвтэй ус гарах байдал 74.0 хувьтай байгаа бөгөөд өнгөрсөн онтой харьцуулахад зэвтэй ус гарах байдал 28.0 пунктээр өсжээ.

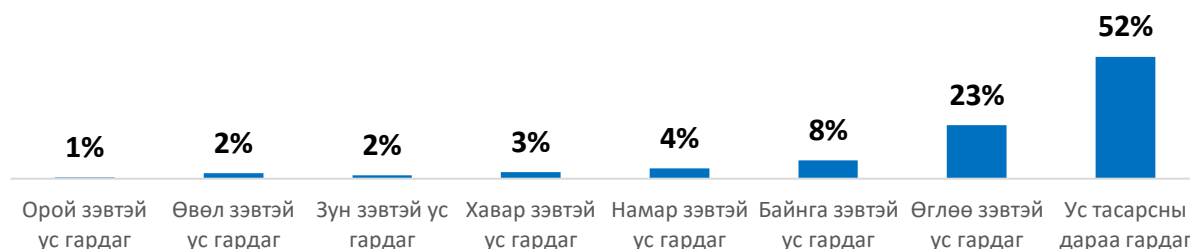
Зураг 79: ААНБ-ын зэвтэй ус гарах байдал



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q21

ААНБ-ын зэвтэй ус гарах байдлыг хугацаагаар задлан харвал **ус тасарсны дараа** хамгийн их гардаг. Үүний дараа өглөө гардаг гэж хариулсан хувь өндөр байна. Улирлаар харвал **намар** арай илүү зэвтэй ус гардаг байна.

Зураг 80: ААНБ-ын зэвтэй ус гарах байдал, хугацаагаар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q18

### 5.1.6 УСНЫ АЛДАГДАЛ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-аас крант болон бочкины усны алдагдлын тухай тодруулахад 69.3 хувь нь ус алддаггүй, 24.9 хувь нь бага зэрэг, 5.4 хувь нь дунд зэрэг, 0.5 хувь нь маш их усны алдагдалтай байна.

Зураг 81: ААНБ-ын крант болон бочкины ус алдагдах байдал, хувиар



■ Ус алддаггүй ■ Бага зэрэг ■ Дунд зэрэг ■ Маш их

Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q23

### 5.1.7 НЦҮ<sup>3</sup>-НИЙ ТАЛААР

Нэг цэгийн үйлчилгээний асуудлуудад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 8.3 нэгж байна. тодорхойлов. ААНБ-ын НЦҮ-ний газраар үйлчлүүлж байсан хувь 28.3 хувьтай байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеэс 2.7 пунктээр өссөн дүн юм. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ –ын НЦҮ-нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж 8.3 нэгж хэвээр байгаа юм.

Зураг 82: ААНБ –ын НЦҮ-нд хандах ерөнхий сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q21

### 5.1.8 САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ БАЙДЛЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН

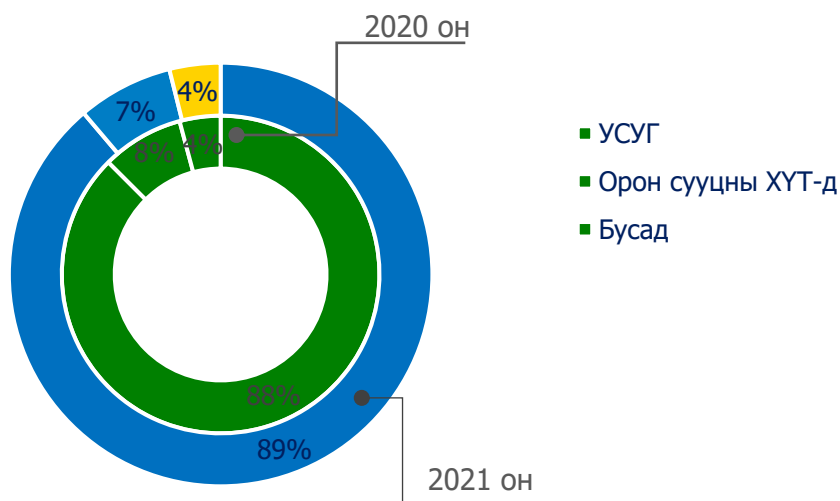
Хэрэглэгчийн санал хүсэлт хүлээн авахтай холбоотой сэтгэл ханамжийн түвшин 8.0 нэгж байна. Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж 2020 онд 7.3 нэгж байсан. Өмнөх онынхоос 0.7 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 83: ААНБ-ын санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх үзүүлэлтийн ерөнхий сэтгэл ханамж



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, 2021 он, ААНБ, Q26  
Санал гомдол гаргаж байсан байгууллагуудаас устай холбоотой асуудал гарахад хаашаа ханддаг вэ гэж асуухад 89.0 хувь нь УСУГ гэж хариулсан байна.

Зураг 84: ААНБ-ын устай холбоотой асуудал гарахад ханддаг байгууллага



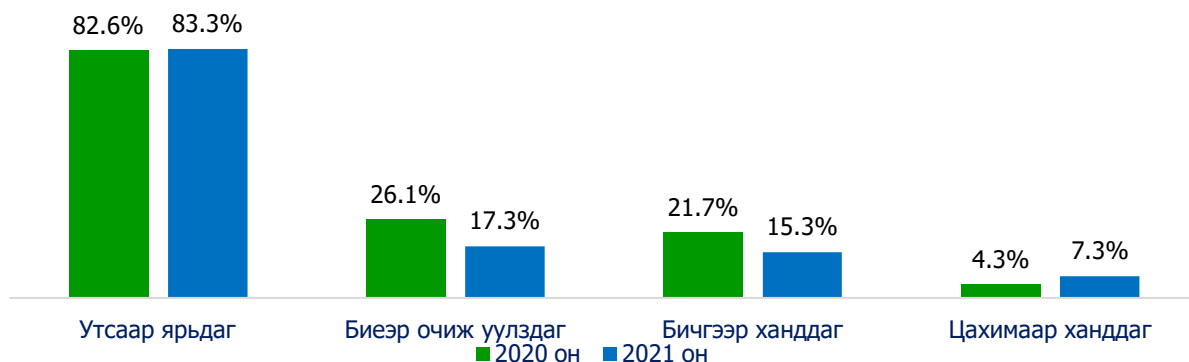
ААНБ-уудын хэрэглэгчдийн 83.3 хувь нь санал гомдол илэрхийлэхдээ утсаар ханддаг байна. Цахимаар санал гомдол гаргах байдал өмнөх онынхоос 4.0 пунктээр өссөн

<sup>3</sup> НЦҮ –Нэг цэгийн үйлчилгээ



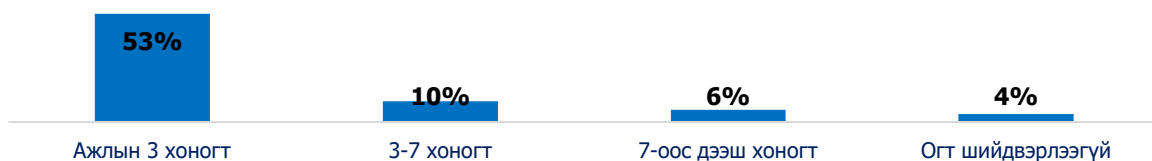
байна. Биеэр очиж санал хүсэлт гаргах байдал болон бичгээр хандах ч мөн ижил энэ онд буурсан үзүүлэлттэй байна.

Зураг 85: ААНБ-ын устай холбоотой санал гомдлоо хэлэхдээ ашигладаг хэрэгсэл



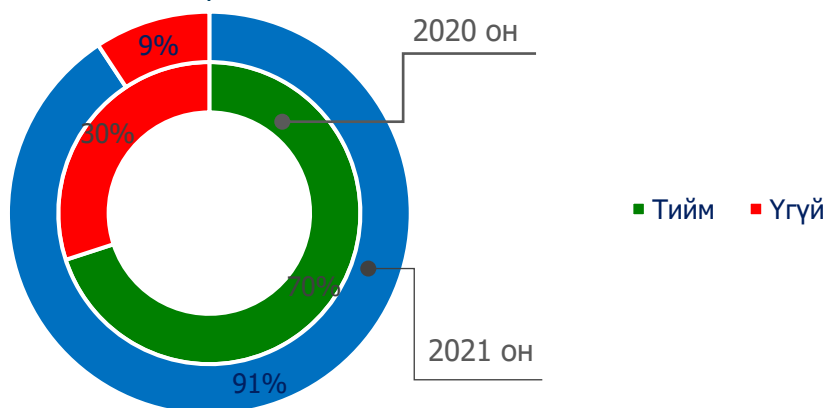
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q23  
Санал гомдол гаргасан ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 53.0 хувь нь ажлын 3 хоногт багтаан асуудлаа шийдвэрлүүлсэн байна. Харин 3.9 хувь нь санал гомдлоо огт шийдвэрлүүлж чадаагүй байна.

Зураг 86: ААНБ –ын санал хүсэлтийг хүлээж авснаас хойш шийдвэрлэж өгсөн хугацаа



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q24  
ААНБ-ын хэрэглэгчдийн гаргасан санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч буй ажилтан асуудлыг эелдгээр ойлгомжтой тайлбарлаж өгөх байдал 91.0 хувь болж өмнөх оныхноос даруй 21 пунктээр өссөн байна. Энэ нь үйлчлүүлэгчдийн санал гомдол гаргах хэлбэр өөрчлөгдсөнтэй холбоотой байна.

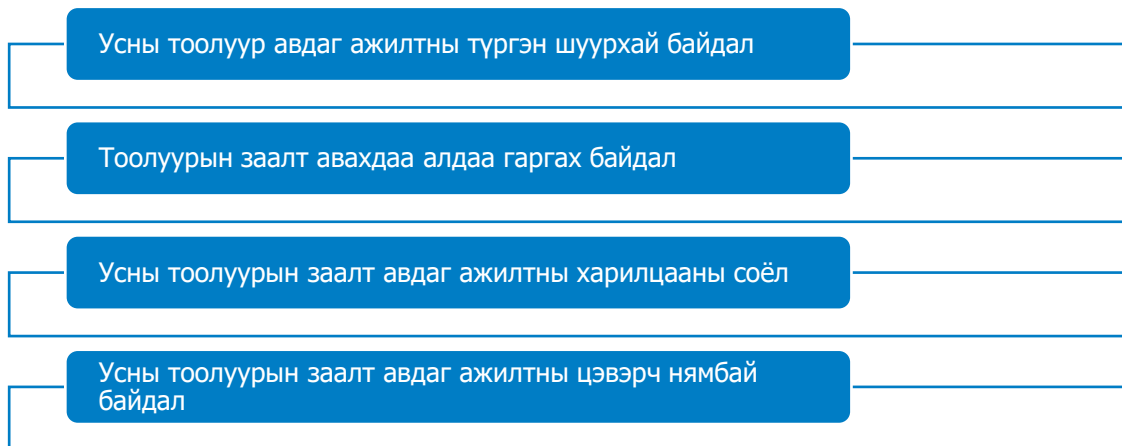
Зураг 87: ААНБ-ын хэрэглэгчид санал хүсэлтээ илэрхийлэхдээ эелдэг, ойлгомжтой тайлбарласан байдал



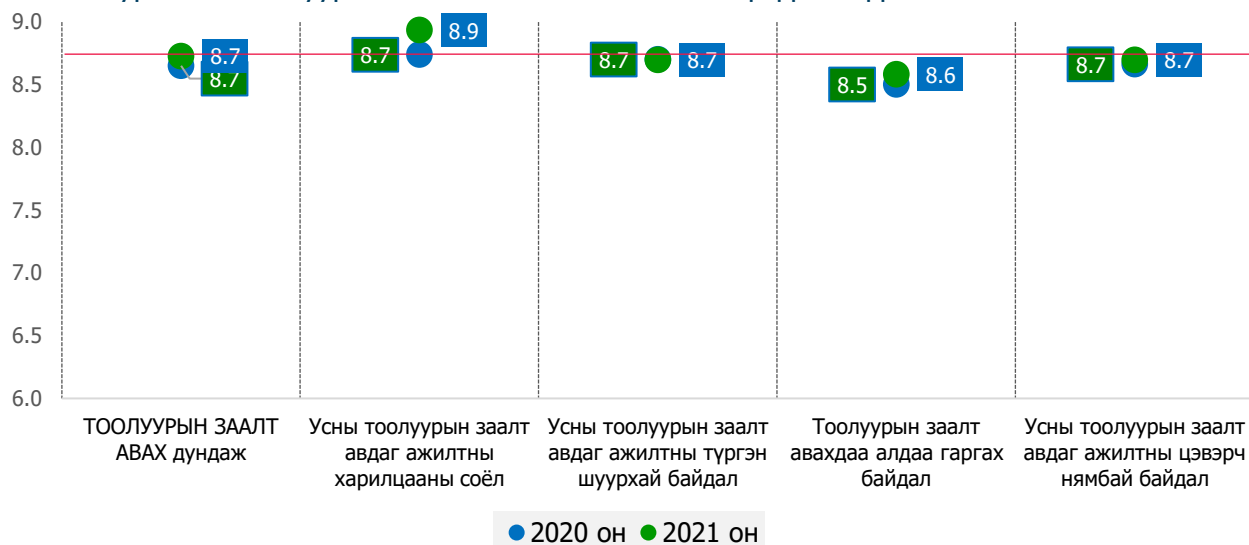
Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, 2021 он, ААНБ, Q25

### 5.1.9 УСНЫ ТООЛУУР, ТООЛУУРЫН ЗААЛТ АВАХ БАЙДАЛД СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Усны тоолуур, тоолуурын заалтыг авах үйлчилгээнд ААНБ-ын хэрэглэгчид 8.7 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байгаа нь өмнөх онынхтой ижил түвшинд байна. Тоолуурын заалт авахтай холбоотой хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг хийхдээ дараах дэд үзүүлэлтүүдийн хүрээнд тодруулсан.

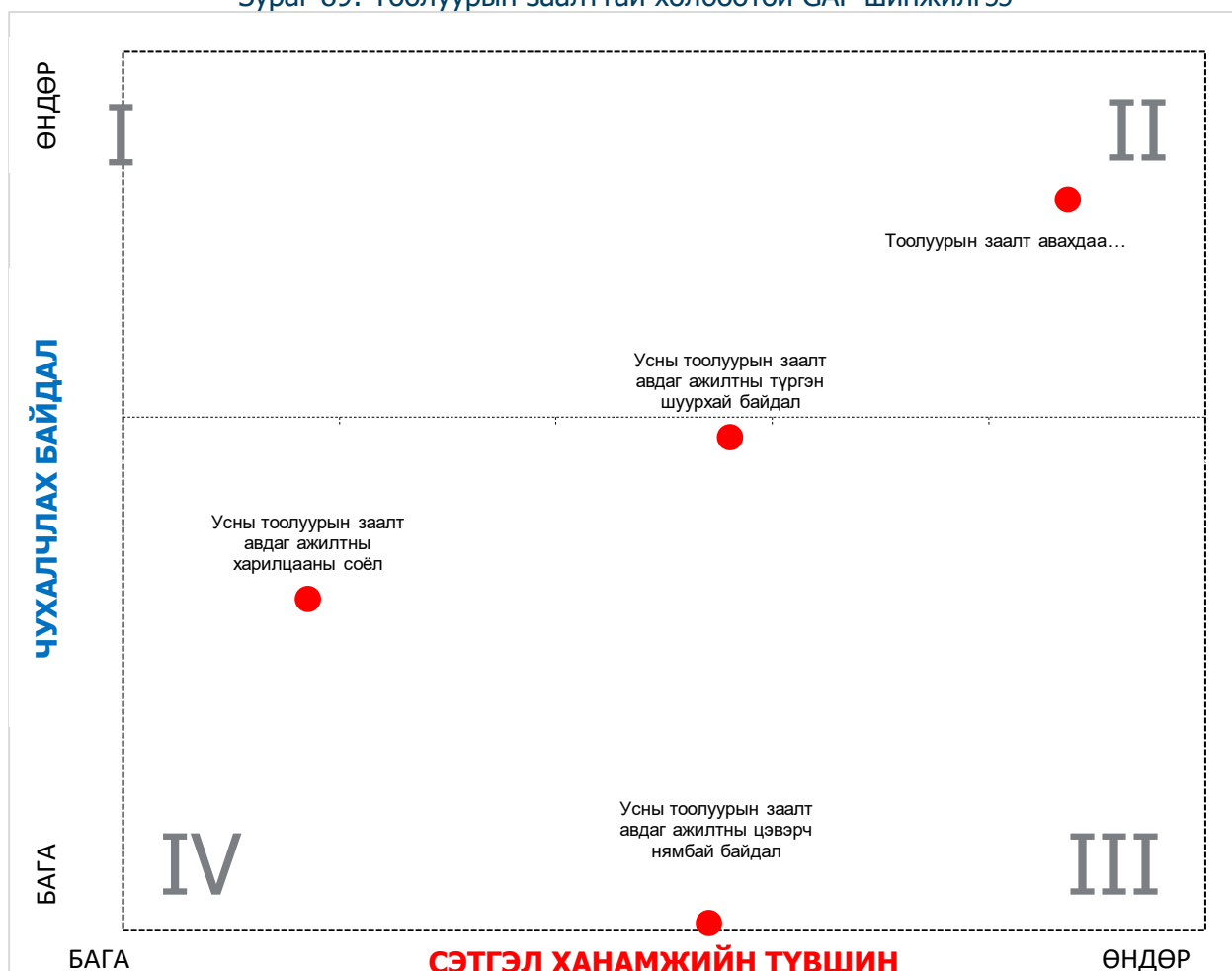


Зураг 88: Тоолуурын заалт авахтай холбоотой үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамж



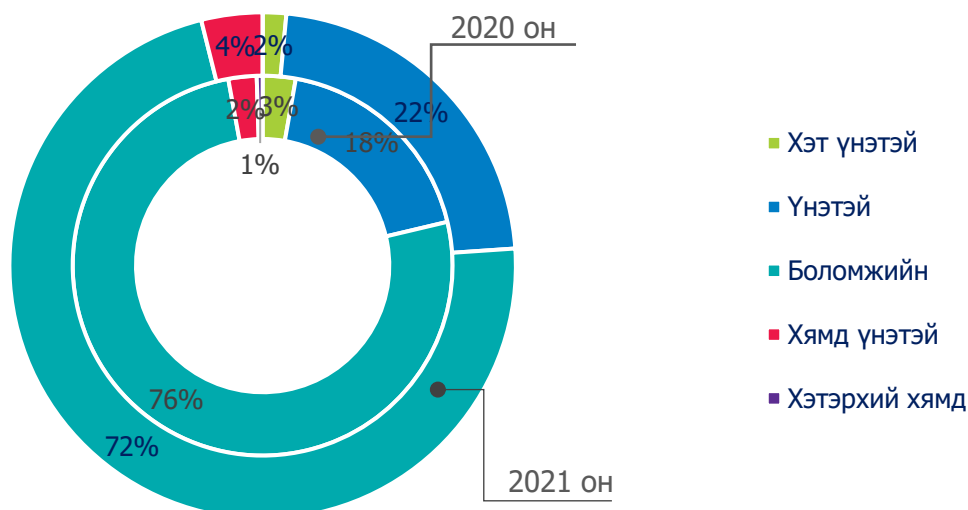
ААНБ-н хэрэглэгчдийн хувьд сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр ба тоолуур, тоолуурын заалттай холбоотой үзүүлэлтүүдэд чухалчлах байдлын ялгаа ч мөн ажиглагдахгүй байна. Өөрөөр хэлбэл тухайн үзүүлэлтүүдээс хамгийн түрүүнд сайжруулах шаардлагатай үзүүлэлт байхгүй байгаа юм.

Зураг 89: Тоолуурын заалттай холбоотой GAP шинжилгээ



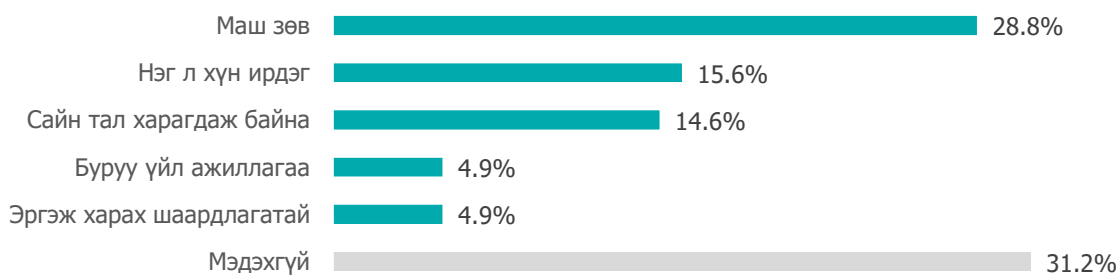
Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-аас усны тоолуурын үнийн талаар тодруулахад 72.0 хувь нь боломжийн, 22.0 хувь нь үнэтэй, 2.0 хувь нь хэт үнэтэй гэсэн бол хэт хямд гэсэн үйлчлүүлэгч байхгүй байна.

Зураг 90: Усны тоолуурын үнийн зохистой байдал, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q28  
 ААНБ-ын хэрэглэгчдийн хувьд усны тоолуурын заалтыг 3 циклээр авч буй байдалд сэтгэл ханамж 8.1 нэгж байна. Хэрэглэгчдийн 28.8 хувь нь тоолуурын заалт авч байгаа ажилтан сар бүр солигдож, тоолуурын заалтыг 3 циклээр авч байгаа байдлыг маш зөв ажил гэж үзсэн байна.

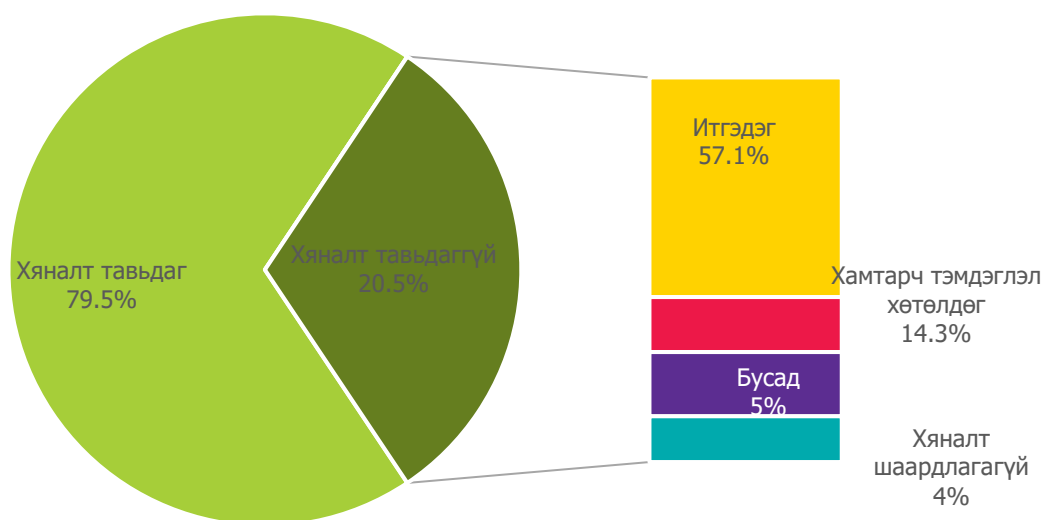
Зураг 91: Тоолуурын заалт авч буй ажилтны ээлж, хувиар



Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, ААНБ, Q27

Усны тоолуурын заалт авахад ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 79.5 хувь нь хяналт тавьдаг байна. Үлдсэн 20.5 хувийн хэрэглэгчдийн хяналт тавьдаггүй гол шалтгаан нь *итгэдэг (57,1%), хянах шаардлагагүй гэж үздэг (11.9%), хамтарч тэмдэглэл хөтөлдөг (14.3%)* гэж хариулсан байна.

Зураг 92: Тоолуурын бичилтийг хянадаг эсэх, хянадаггүй шалтгаан, хувиар



### 5.1.9 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой асуудлуудад хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлохдоо дараах 8 дэд үзүүлэлтийг ашигласан.

- Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэ
- Усны суурь үнэ
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шүүрхай байдал
- Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал
- Төлбөр тооцож байгаа аргачлал
- Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал
- Бохир усны үйлчилгээний үнэ

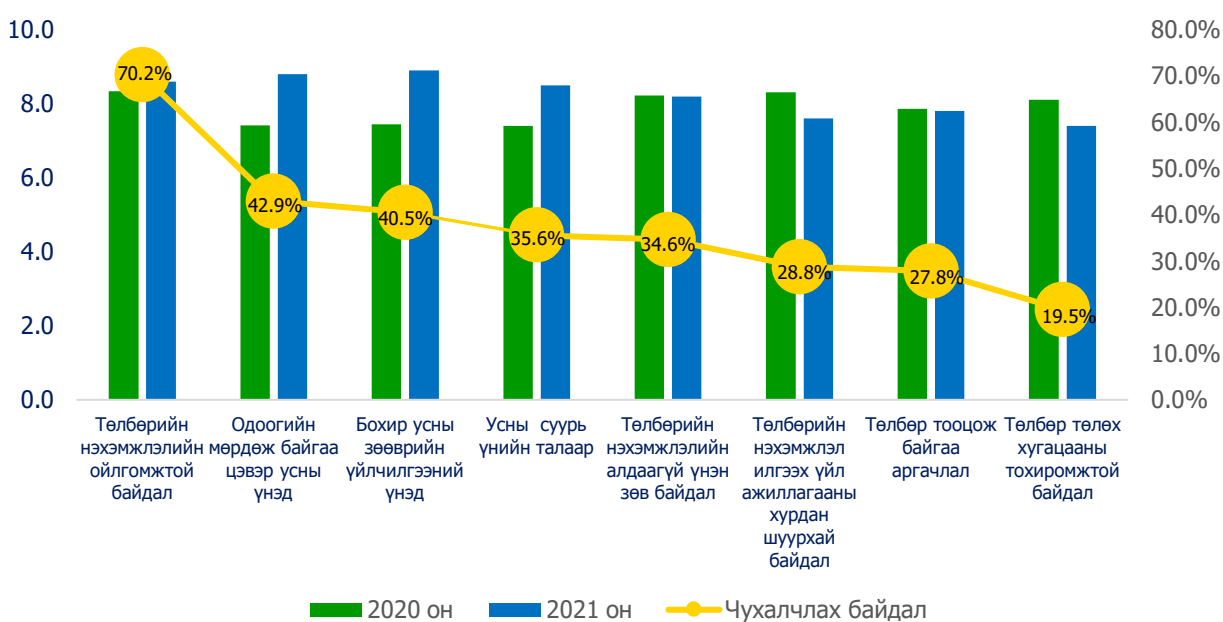
Төлбөр төлөх болон төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой үзүүлэлтүүдэд ААНБ-н хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 8.2 нэгж байгаа нь өмнөх онынхоос 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 93: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамж



Судалгаанд хамрагдсан ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх дэд үзүүлэлтүүдээс хамгийн их чухалчилж буй үзүүлэлт нь *төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал (70.2%)*, дараагаар нь *одоогийн мөрдөж буй цэвэр усны үнэ тариф (42.9%)* байна. Сэтгэл ханамж хамгийн өндөр үзүүлэлт нь *төлбөрийн нэхэмжлэлийн илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал болон ойлгомжтой байдал байна. Харин усны суурь үнэ болон татан зайлуулж цэвэрлэж буй бохир усны үнийн хувьд сэтгэл ханамж хамгийн багатай байна.*

Зураг 94: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухалчлах байдал /нэгж, хувь/



Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой сэтгэл ханамжийг дүүргээр харьцуулсан үр дүнг дараах хүснэгтэд харууллаа. Үр дүнгээс харахад СБД, ЧД–ийн ААНБ–ын хэрэглэгчид төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаарх ерөнхий сэтгэл ханамж хамгийн бага байна. Мөн БГД –ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж бага байна. БЗД, СХД–ийн хэрэглэгчид хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна.

Хүснэгт 10: ААНБ–ын төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлийн талаар сэтгэл ханамж, чухал байдал

Үзүүлэлт	Үйлдвэр			Дүүрэг						
	Үйлдвэр	Аж ахуй	Төсөв	БГД	БЗД	СБД	СХД	ХУД	ЧД	Дундаж
Одоогийн мөрдөж байгаа цэвэр усны үнэд	7.7	7.8	7.8	8.4	7.7	7.5	7.7	7.5	7.7	7.4
Бохир усны зөөврийн үйлчилгээний үнэд	6.7	7.6	7.6	8.0	8.1	7.8	7.5	7.8	6.4	7.5
Усны суурь үнийн талаар	7.2	7.7	7.7	8.4	7.2	6.9	7.7	7.6	7.6	7.4
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн алдаагүй үнэн зөв байдал	8.7	8.4	8.6	8.6	8.3	8.5	8.7	8.7	8.5	8.2

Төлбөрийн нэхэмжлэл илгээх үйл ажиллагааны хурдан шуурхай байдал	9.1	8.9	8.8	8.9	8.6	8.8	9.1	8.9	8.8	8.3
Төлбөрийн нэхэмжлэлийн ойлгомжтой байдал	9.0	8.8	8.9	8.6	8.6	8.7	9.1	8.9	8.8	8.3
Төлбөр тооцож байгаа аргачлал	8.3	8.0	8.4	8.3	8.0	8.1	8.3	8.5	8.0	7.9
Төлбөр төлөх хугацааны тохиромжтой байдал	8.5	8.6	8.4	8.4	8.4	8.8	8.7	8.6	8.2	8.1
<b>Дундаж</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>	<b>8.3</b>	<b>8.5</b>	<b>8.1</b>	<b>8.1</b>	<b>8.4</b>	<b>8.3</b>	<b>8.0</b>	<b>8.2</b>

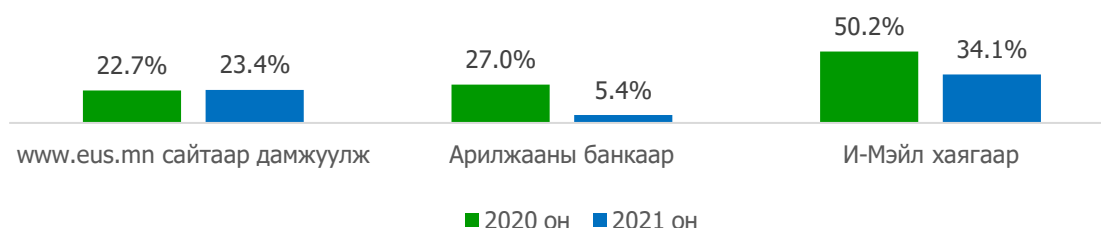
### 5.1.10 УСНЫ ТӨЛБӨРӨӨ ХУГАЦААНДАА ТӨЛӨХ БАЙДАЛ

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 97.6 хувь нь төлбөрөө хугацаандаа төлж хэвшсэн байна. Хугацаандаа төлж хэвшээгүй 0.5 хувийн хэрэглэгчийн хувьд гол шалтгаан нь санхүүгийн бэрхшээлээс болдог гэж хариулжээ.<sup>4</sup>

### 5.1.11 ТӨЛБӨР, ТӨЛБӨРИЙН НЭХЭМЖЛЭЛЭЭ АВАХ БОЛОН ТӨЛӨХ БАЙДАЛ

ААНБ-уудын хувьд усны үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэлээ 34.1 хувь нь и-мэйл хаягаар, 5.4 хувь нь арилжааны банкаас авдаг байна. УСУГ-ын веб сайтаар дамжуулан авдаг хэрэглэгчид нийт судалгаанд оролцогчдын 23.4 хувийг эзэлж байна. Энэ өмнөх онынхоос 0.7 пунктээр өссөн үзүүлэлт юм.

Зураг 95: Төлбөр, төлбөрийн нэхэмжлэлээ авах болон төлөх байдал



[www.eus.mn](http://www.eus.mn) сайтаар дамжуулан усны үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэл авах, усны хэрэглээгээ хянах, төлбөрийн түүхээ харах, эцсийн хэрэглэгчийн НӨАТ-ын баримт олгож байгаа үйлчилгээнд хэрэглэгчид 8.5 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна.

### 5.1.12 БАЙГУУЛЛАГЫН ЭЗЭМШЛИЙН ГАДНАХ ЦЭВЭР, БОХИР УСНЫ ШУГАМ СҮЛЖЭЭНД ХЯНАЛТ ТАВИХ БАЙДАЛ

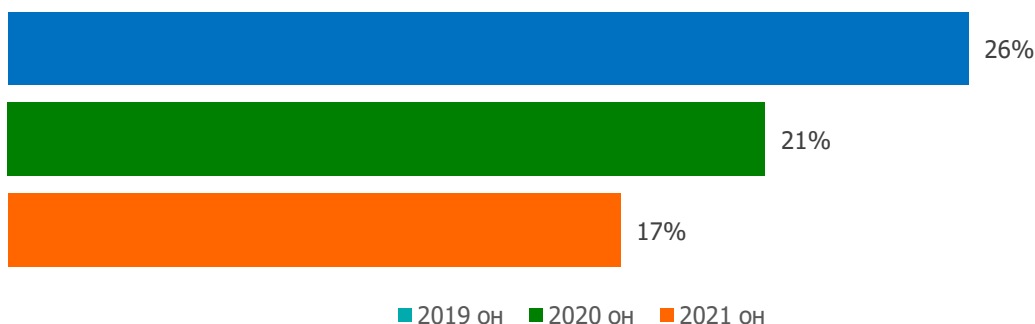
Судалгаанд оролцогчдын 58.5 хувь нь байгууллагын эзэмшлийн гаднах цэвэр, бохир усны шугам сүлжээнд хяналт тавьдаг ба ариун цэврийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх, цэвэр усны үзель, сантехникийн өрөөнд усны алдагдалтай эсэх, бохир усны худгийн ашиглалт, таг нь бүрэн бүтэг байгаа эсэх зэрэг үзүүлэлтүүдэд 80 хувь нь тогтмол хяналт тавьдаг бол барилгын гадна цэвэр усны холболттой худаг болон шугам дээр усны алдагдалтай эсэх байдалд 50.4 хувь нь тогтмол хяналт тавьдаг үлдсэн хувь нь сард 1 удаа хяналт тавьдаг гэж хариулжээ.

<sup>4</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2021, ААНБ, Q47-48

### 5.1.13 БАЙГУУЛЛАГЫН УСНЫ ХЭРЭГЛЭЭ, ХАНДЛАГА

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ–аас усны зөв хэрэглээ, хандлагын талаарх асуудлуудыг тодруулсан. Усны үнэ тарифын талаарх асуултад 17.0 хувь нь үнэтэй, үлдсэн 83.0 хувь нь зохистой болон хямд гэж үзсэн байна.<sup>5</sup> Өмнөх онд нийт судалгаанд оролцогчдын 21.0 хувь нь үнэтэй гэж үзэж байсан бол энэ жилийн хувьд уг үзүүлэлт нь 4.0 пунктээр буурсан байна. Энэ нь усны үнийг үнэтэй гэж үздэг хэрэглэгчдийн нийт хэрэглэгчдийн дунд эзлэх хувь жил өнгөрөх бүр буурч байгааг илэрхийлж байна.

Зураг 96: Одоо мөрдөгдөж байгаа усны үйлчилгээний үнэ тарифыг үнэтэй гэж боддог ААНБ-ын хэрэглэгчид /хувь/



Судалгаанд хамрагдсан ААНБ–ын хэрэглэгчдээс усны хэрэглээ, түүнтэй холбоотой асуудлуудын талаарх хандлагыг тодорхойлох үзүүлэлтүүдэд санал нийлэх байдлыг доорх графикт үзүүлсэн болно.

Үр дүнгээс харахад ААНБ–ын хэрэглэгчид дийлэнх хандлагатай санал нийлж байгаа боловч зөвхөн *усны үнэ хэтэрхий өндөр* гэдэгтэй санал нийлэхгүй байгаа хувь өндөр байна. Хамгийн их санал нийлж буй үзүүлэлтүүд нь

- *Бид ирээдүйгээ хайрлан хамгаалахын тулд усаа гамтай хэрэглэх хэрэгтэй;*
- *Төлсөн мөнгөндөө тохирсон үйлчилгээ авч чаддаг;*
- *Ус хэмнэх талаар хүүхдүүддээ хэлж зөвлөдөг гэсэн үзүүлэлтүүдтэй санал нийлэх хэрэглэгчид өссөн дүн харагдаж байна.*

Харин эсрэгээрээ хэрэглэгчид

- *Усны үнэ нэмэгдвэл л усны хэрэглээгээ бууруулна;*
- *Усны үнэ нэмэгдсэн ч хэрэглээгээ бууруулахгүй;*
- *Усны хэрэглээгээ бууруулахад үнэ чухал биш гэсэн зэрэг үзүүлэлтүүд багтаж байна.*

<sup>5</sup> Эх үүсвэр: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа-2020, ААНБ, Q47-48



Зураг 97: ААНБ-ын усны хэрэглээ, түүнтэй холбогдох асуудлын санаа бодол



Хэрэглэгчдийн 66.0 хувь нь телевизээс усны зөв хэрэглээ, хэмнэлтийн мэдээллийг авдаг байна. 62.0 хувь нь сошиал медиагаас усны зөв зохистой хэрэглээний талаарх мэдээллийг авдаг байна.

Зураг 98: ААНБ-ын хэрэглэгчдийн мэдээлэл авах суваг



ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 34.6 хувь нь УСУГ-ын албан ёсны веб сайтыг, 24.4 хувь нь фейсбүүк хуудсыг мэддэг байна. Албан ёсны веб сайтыг мэддэг оролцогчдын 87.3 хувь нь веб сайтаар орж үзсэн байна. Харин фейсбүүкийг мэддэг хэрэглэгчдийн 58.0 хувь нь орж үзсэн байна. УСУГ-ын веб сайтад 3 болон 4 дүгээр сард байршуулсан мэдээллийг 13.2 хувь нь уншсан байна. УСУГ-ын фейсбүүк хуудсанд 3 болон 4 дүгээр сард байршуулсан

мэдээллийг 17.2 хувь нь уншсан байна. УСУГ-ын веб сайтаас 75.4 хувь нь хүссэн мэдээллээ олж уншиж чаддаг байна.

Хэрэглэгчид УСУГ-ын веб сайтаас дараах мэдээллийг түлхүү авдаг байна. Үүнд:

- Цагийн хуваарь
- Үнэ, тариф
- Төлбөр төлөх заавар
- Хэрэглээнийхээ мэдээлэл
- Лавлах утасны дугаарын мэдээлэл
- Техникийн нөхцөл
- ХҮТ-ийн байршил
- Зохистой хэрэглээний талаарх мэдээлэл
- Тоолуурын баталгаажуулалт
- Гэрээнд оруулсан өөрчлөлт
- Сургалт, сурталчилгаа зэрэг мэдээллийг түлхүү авдаг байна.

ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 61.4 хувьд нь веб сайтаар мэдээлэл авах нь илүү хялбар байдаг байна. Үлдсэн 38.6 хувь нь фейсбүүкээр мэдээлэл авахад илүү хялбар байдаг гэсэн байна.

Хэрэглэгчдийн 3.4 хувь нь л УСУГ-ын 24 цагийн ажиллагаатай лавлах утасны дугаарыг цээжээр нэрлэж мэддэг байна. ААНБ-ын хэрэглэгчдийн 11.2 хувь нь лавлах утсанд хандан санал, гомдлоо илэрхийлж байсан байна.

Хэрэглэгчдийн 52.2 хувь нь лавлах утсанд холбогдоход /хандахад/ огт хүндрэлгүй байж, утсаар дамжуулан хэрэгтэй мэдээллээ авч байсан байна. Харин 39.1 хувь нь 2-оос дээш удаа залгаж байж холбогдож байсан байна.

# **ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ**



## ■ ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

УСУГ-ын “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа” нь 12 дах удаагаа хийгдэж байгаа бөгөөд судалгаа нь өмнөх жилүүдийн үр дүнтэй харьцуулагдаж гардаг онцлогтой юм. Бид энэ удаад дэлхий нийтийг хамарсан Ковид-19 цар тахлын нөлөөгөөр өрхийн хэрэглэгчийн мэдээлэл цуглуулалтыг CAWI (Computer Assisted Web Interview) буюу онлайнаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг ашиглан явуулсан. Байгууллагын хэрэглэгчийн мэдээлэл цуглуулалтыг CATI (Computer Assisted Telephone Interview) буюу утсаар судалгааны мэдээллийг цуглуулах аргыг ашиглан явуулсан.

Бид Улаанбаатар хотын 7 дүүргийн 1,065 өрх гэрийн хэрэглэгчийг, 205 ААНБ-ын хэрэглэгчийг судалгаанд хамруулсан. Өрхийн судалгаанд өрхийн усны хэрэглээ хандлага, УСУГ-ын талаарх ойлголт, үйлчилгээ болон бүтээгдэхүүний талаарх сэтгэл ханамжийг үнэлж чадах 18-аас дээш насны хүмүүсийг хамруулсан. ААНБ-ын судалгааг ААНБ-ын удирдлага болон нярав, нягтлан бодогч нараас авсан.

УСУГ-2020 оны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 7.6 нэгж байсан бол 2021 онд 7.3 болж 0.3 нэгжээр буурсан үзүүлэлт нь хэрэглэгчид дунджаас дээгүүр түвшний сэтгэл ханамжтай хэвээр байна.

Санал хүсэлт хүлээж авах шийдвэрлэхтэй холбоотой хэрэглэгчдийн /ААНБ, өрх хэрэглэгч/ сэтгэл ханамжийн түвшин өнгөрсөн оноос буурсан үзүүлэлттэй байна.

НЦҮ-тэй холбоотой хэрэглэгчдийн /ААНБ, өрх хэрэглэгч/ сэтгэл ханамжийн түвшин өнгөрсөн оноос мөн буурсан үзүүлэлттэй байна.

### ***Гэр хорооллын хэрэглэгч:***

Нэг өрхийн сарын дундаж усны хэрэглээг тодруулахад нэг өрх хоногт дунджаар 39.9 литр ус хэрэглэдэг байсан бол энэ жил нэг өрхийн хоногт хэрэглэх усны хэмжээ 4.3 литр- ээр буурсан ба 35.6 литр байна. Мөн эдгээр өрхүүд хэрэглээний ус авахдаа дунджаар 15 орчим минут зарцуулдаг байна.

УСУГ-ын үйлчилгээнд судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 7.2 байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.4 нэгжээр буурсан үзүүлэлт юм. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт буурсан нь нэг цэгийн үйлчилгээ болон санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсантай холбоотой юм.

Сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтийг дүүргээр харвал Улаанбаатар хотын төвийн 6 дүүрэг болон алслагдсан дүүрэг болох БХД-ийн гэр хорооллын хэрэглэгчдээс Хан-Уул дүүргийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 7.5 байгаа нь хамгийн өндөр үзүүлэлт юм. Харин эсрэгээрээ Багахангай дүүргийн хэрэглэгчид хамгийн бага сэтгэл ханамжтай буюу 6.7 байна.

Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж түвшин 7.5 нэгж байна. Энэ утга нь өмнөх онд 8.2 нэгж байсан. Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дэд үзүүлэлтүүд өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад бүгд буурсан бөгөөд тэр дундаа үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёлд өгч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж хамгийн их буюу 1 нэгжээр буурсан байна.

Ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж түвшинтэй харьцуулахад усны үнэ (8.2), цагийн хуваарийн дагуу ажилладаг байдал (8.0) гэсэн үзүүлэлтүүд хамгийн өндөр сэтгэл ханамжтай байна. Эсрэгээрээ ус түгээх байрны гадаад орчин, ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой үүсдэг хүндрэл бэрхшээлүүдэд иргэд сэтгэл ханамж багатай буюу 7.1 гэсэн үзүүлэлттэй байна. Үйлчилгээний ажилтнуудын түргэн шуурхай байдал,

ажилтнуудын харилцааны соёл, ус түгээх байрны зохион байгуулалт, ус түгээх байрны тоног төхөөрөмжтэй холбоотой үүсдэг хүндрэл бэрхшээл, ус түгээх байрны гадаад орчин гэсэн үзүүлэлтүүд ус түгээх байрны сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлтээс доогуур байна.

Ус түгээх байрны үзүүлэлт тус бүрийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүрэг бүрээр гаргав. Энэ жилийн хувьд бүх дүүргүүдийн сэтгэл ханамж буурсан байна. Өнгөрсөн 2020 онтой харьцуулахад ХУД –ийн сэтгэл ханамжийн түвшин 0.3 нэгжээр, БГД –ийн сэтгэл ханамж 0.4 нэгжээр буурчээ. Өмнөх онтой харьцуулахад сэтгэл ханамж Багахангай, Сүхбаатар хамгийн их буурсан үзүүлэлттэй байна.

УСУГ-н саналын дагуу бид энэ удаад гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дунд судалгааны нэмэлт асуултуудыг асуусан байгаа. Тус асуулт нь ухаалаг ус түгээх байраар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны аппликейшнээр дамжуулан төлөхтэй холбоотой асуултууд байсан. Судалгаанд хамрагдсан гэр хорооллын 546 хэрэглэгч рүү эргэн холбогдож, 438 хэрэглэгчээс бүрэн тодруулах замаар, утсаар нэмэлт асуултыг асууж үр дүнг боловсруулсан.

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн 82.0 хувь нь ухаалаг ус түгээх байраар үйлчлүүлээд, усны төлбөрөө гар утасны аппликейшнээр дамжуулан төлөх нөхцөлийг зөвшөөрсөн байна. Энэ 82.0-ийг эзэлж буй хэрэглэгчдийн 85.8 хувь нь тус аппликейшнийг ашиглахад ухаалаг гар утас, дата гэх мэт нэмэлт зардал шаардлагатай гэсэн ч ашиглана гэсэн байна.

Усны хэрэглээтэй холбоотой чухал асуудлуудын нэг бол усны үнэ юм. Нийт судалгаанд оролцсон гэр хорооллын 546 өрхийн 65.0 хувь нь усны үнэ зохистой түвшинд байна гэж үзэж байна. Өнгөрсөн жилийн судалгааны үр дүнтэй харьцуулахад усны үнэ тариф хямд, маш хямд гэсэн иргэдийн хувь 11.0 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

### ***Орон сууцны хэрэглэгч:***

Орон сууцны хэрэглэгчдийн 85.7 хувь нь ундны усыг цэвэршүүлж хэрэглэх шаардлагатай гэж үздэг байна. Энэ нь хэрэглэгчид ундны усны эрүүл ахуйн байдалд хэр зэрэг итгэдэггүй болохыг харуулж байна. Мөн хэрэглэгчдийн 64.2 хувь нь усыг унданд хэрэглэхдээ буцалгаж, 31.2 хувь нь шүүлтүүр ашиглаж, 1.5 хувь нь баллонтой цэвэршүүлсэн ус захиалж ундандаа хэрэглэж байна. Үлдсэн 3.1 хувь нь л шууд уудаг байна.

УСУГ–ын үйлчилгээнд судалгаанд хамрагдсан орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 10 онооноос 6.6 байна. Энэ үзүүлэлт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0.6 нэгжээр буурсан үзүүлэлт юм. Ерөнхий сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт буурсан нь нэг цэгийн үйлчилгээ болон санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсантай холбоотой юм.

Бүтээгдэхүүний чанарын сэтгэл ханамжийн түвшин 2020 онтой харьцуулахад 0.1 нэгжээр өссөн буюу 6.3 нэгж байна. Хэрэглэгчид усны хангамж хүрэлцээтэй байдалд хамгийн өндөр буюу 7.6 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Харин зэвтэй ус гарах (5.5), уснаас хлор амтагдах (5.7) зэрэг үзүүлэлтүүдэд 6.0 нэгжээс бага сэтгэл ханамжтай байна.

Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд усны чанартай холбоотой үзүүлэлтүүдээс хамгийн чухал үзүүлэлт нь усны эрүүл ахуйн асуудал гэж 75.1 хувь нь үзсэн бол тус үзүүлэлтэд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.2 нэгж байна. Зэвтэй ус гарах асуудал чухал гэж 73.0 хувь үзсэн бол тус үзүүлэлтэд сэтгэл ханамж 5.5 нэгж байгаа нь УСУГ–ын зүгээс хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлж, чанартай үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд дээрх 2 асуудлыг хамгийн түрүүнд шийдвэрлэх шаардлагатайг харуулж байна. Үүний дараагаар халуун ус тасалдалт болон уснаас хлор, зэв зэрэг элдэв амт амтагдах байдалд анхаарал хандуулах шаардлагатай харагдаж байна.

БХД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өмнөх онынхтой харьцуулахад 0.8 нэгжээр өссөн нь хамгийн өндөр өсөлтийн үзүүлэлт болж байгаа буюу 7.0 нэгж болсон байна. БХД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж өсөхөд усны эрүүл ахуйн байдал болон хүйтэн усны тасалдалт бага байгаа нь нөлөөлсөн байна. ЧД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 6.9 нэгж хэвээр байна. Бусад дүүргийн хувьд 0.1-0.3 нэгжийн бууралтыг үзүүлсэн байна. Сэтгэл ханамж хамгийн их буурсан нь СХД-ийн хэрэглэгчдийнх байгаа ба 0.3 нэгжээр буурч 6.1 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Сэтгэл ханамжийг буурахад хамгийн их нөлөөлсөн үзүүлэлт нь зэвтэй ус гарах (5.5 нэгж), усны хангамж хүрэлцээ (5.7 нэгж) байна. БГД, СБД, БЗД-ийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж 0.2 нэгжээр буурсан бол ХУД-ийн хэрэглэгчдийнх 0.1 нэгжээр буурсан байна. Бусад дүүргийнхний сэтгэл ханамж буурахад зэвтэй ус гарах болон уснаас зэв, хлорамин амтагдах байдал нөлөөлсөн байна.

Орон сууцны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж багатай, чухалчлах байдал өндөртэй үзүүлэлтүүдийн нэг нь зэвтэй ус гарах байдал юм. Зэвтэй ус гарах байдал ус тасарсны дараа хамгийн өндөр буюу 53.6 хувьтай байдаг байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулахад 29.5 пунктээр буурсан үзүүлэлт юм. Өглөөдөө зэвтэй ус гарах байдал 12.6 хувь байна. Бусад үед зэвтэй ус гарах нь 6.0-аас доош хувь байна. Харин зэвтэй ус огт гарддаггүй байдал 8.5 пунктээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

Орон сууцны хэрэглэгчдийн 65.0 хувь нь усны одоогийн мөрдөж байгаа үнийг зохистой гэж боддог байна. Харин 15.0 хувь нь үнэтэй, 20.0 хувь нь маш хямд болон хямд гэж бодоог байна. Эдгээр хэрэглэгчдийн 69.1 хувь нь одоо мөрдөж байгаа усны суурь үнийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж үзэж байгаа бол 14.2 хувь нь энэ талаар мэдэхгүй байна гэж хариулсан байна. 16.7 хувь нь нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж үзсэн байна.

#### ***ААНБ-ын хэрэглэгч:***

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар аж ахуйн нэгж, байгууллагуудын хувьд сэтгэл ханамжийн түвшин 2021 онд 8.0 нэгж үзүүлэлттэй гарсан. Өмнөх жилийн үр дүнтэй харьцуулахад 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлттэй байна.

УСУГ-ын ажилчдын харилцааны соёлд хандах сэтгэл ханамжийн түвшнийг дүүргээр харвал хамгийн өндөр нь ЧД-ийн хэрэглэгчид өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад хамгийн өндөр өсөлтийг үзүүлсэн буюу сэтгэл ханамж 8.6 нэгж байна.

Бүтээгдэхүүний ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин 7.7 нэгж байна. Энэ нь өнгөрсөн оныхоос 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

ААНБ-н хэрэглэгчдийн хамгийн сэтгэл ханамж бага байгаа үзүүлэлт нь зэвтэй ус гарах (6.5 нэгж) байдал байна. Усны хангамж хүрэлцээнд хамгийн өндөр буюу 9.0 нэгжийн сэтгэл ханамжтай байна. Энэ нь өмнөх оныхоос 0.2 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

ААНБ-н хэрэглэгчдийн хувьд хамгийн түрүүнд зэвтэй ус гарах байдлыг шийдэх хэрэгтэй ба сэтгэл ханамж хамгийн бага бөгөөд, чухалчлах байдал хамгийн өндөр үзүүлэлт байна. Үүний дараагаар усны эрүүл ахуйн асуудал болон уснаас хлор, зэв амтагдах байдлыг арилгах, шийдэх шаардлагатай харагдаж байна.

ААНБ–ын хувьд зэвтэй ус гарах байдал 74.0 хувьтай байгаа бөгөөд өнгөрсөн онтой харьцуулахад зэвтэй ус гарах байдал 28.0 пунктээр өсжээ.

ААНБ–ын зэстэй ус гарах байдлыг хугацаагаар задлан харвал **ус тасарсны дараа** хамгийн их гардаг. Үүний дараа өглөө гардаг гэж хариулсан хувь өндөр байна. Улирлаар харвал **намар** арай илүү зэвтэй ус гардаг байна.

Төлбөр төлөх болон төлбөрийн нэхэмжлэлтэй холбоотой үзүүлэлтүүдэд ААНБ-ын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 8.2 нэгж байгаа нь өмнөх онынхоос 0.1 нэгжээр өссөн үзүүлэлт юм.

## ЗӨВЛӨМЖ

- *Санал хүсэлт шийдвэрлэх, хүлээн авах*
  - Ажилчдын харилцааны соёлыг сайжруулах
  - Санал хүсэлт хүлээж авч байгаа болон шийдвэрлэж байгаа ажилчдын мэргэжлийн ур чадварыг сайжруулах
  - Санал хүсэлт шийдвэрлэж буй түргэн шуурхай байдлыг сайжруулах
- *Маркетингийн хэлтэстэй болох:*
  - Мэдээллийг сайн түгээх, реклам сурталчилгааг сайн хийх, зөв контент явуулах зэрэг ажлыг маркетингийн мэргэжилтнүүд хамгийн сайн хийдэг. Маркетингийн хэлтэстэй болсноор эдгээр ажил үр дүнтэй хэрэгжиж эхлэх юм. Иймээс маркетингийн хэлтсийг байгуулж иргэд байгууллагуудад мэдээллийг илүү хүртээмжтэй байдлаар интернэт, сошиал хуудсаар хүргэвэл илүү үр дүнтэй байна.

### ➤ *Мэдээлэл авах эх үүсвэр:*

1960-аад оны эхэн үед судлаачид WOM буюу ам дамжсан яриа нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг маркетингийн харилцааны хэлбэр гэдгийг илрүүлжээ. (*MacKinnon, 212*) Ам дамжсан яриаг бий болгодог нэг зүйл нь UGC буюу хэрэглэгчийн бүтээсэн контент юм. Хэрэглэгчийн бүтээсэн контент гэдэг нь бүтээгдэхүүнийг хэрэглэсэн туршлагатай этгээд олон нийтэд зориулан бүтээгдэхүүний талаар мэдээллийн шинж чанартай контент бүтээх юм. (*Daugherty, 28*) Интернэтийн нээлт хийсэн нэг зүйл нь хэрэглэгчид хоорондоо үзэл бодлоо солилцох, мэдээлэл хуваалцах процессыг оффлайнаас онлайн руу хувиргасан билээ. Хэрэглэгчид хэрэглэгчийн бүтээсэн контентыг компанийн бүтээсэн контентоос илүү найдвартай гэж үздэг байна. Учир нь хэрэглэгчийн бүтээсэн контент нь бүтээгдэхүүний талаарх эерэг ба сөрөг талуудыг зэрэг харуулдаг гэж хэрэглэгчид ойлгодог аж. (*Park., 217*) Мөн UGC-г бүтээж интернэтэд байршуулж буй хувь хүмүүсийг үзэл санааны манлайлагчид хэмээн маш олон хэрэглэгчид үзэж байна. (*MacKinnon, 212*) Сүүлийн үед компаниуд баннер, поп-ап сурталчилгаа зэрэг сурталчилгааны уламжлалт хэлбэрээс татгалзах чиг хандлагатай байна. (*Knoll, 216*). Иймд Фейсбүүк болон веб сайтдаа тогтмол мэдээлэл оруулахдаа олны танил хүмүүсийг ашиглан шинэ төсөл хөтөлбөрөө иргэдэд таниулах хэрэгтэй.

### *Орон сууцны хэрэглэгч:*

Орон сууцны хэрэглэгчдийн хувьд бүтээгдэхүүн, бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой үзүүлэлт дээр сэтгэл ханамж хэвэндээ байна. Бусад үзүүлэлтүүд дээр сэтгэл ханамж өнгөрсөн оноос өссөн. Устай холбоотой бүх үйлчилгээг УСУГ явуулдаг гэх хандлага иргэдийн дунд байна. Тийм учраас ус нь ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудаар дамжин хэрэглэгчдийн гэрт эцсийн бүтээгдэхүүн болж очдог гэдгийг хэрэглэгчдэд ойлгуулах нь зүйтэй. Мөн ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудын үзүүлж буй үйлчилгээг авч буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь УСУГ-ын ерөнхий сэтгэл ханамжид шууд нөлөөлдөг тул ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниудтай хамтарч ажиллан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг танилцуулж ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниуд нь судалгааны үр дүнд үндэслэн үйл ажиллагаагаа сайжруулах ажлын төлөвлөгөө боловсруулж дээд шатны байгууллагаар хянуулах хэрэгтэй. ОСНААУГ болон хувийн орон сууцны компаниуд бүтээгдэхүүн болон бүтээгдэхүүний



чанартай холбоотой үзүүлэлтүүд дээр анхаарч, үйл ажиллагаагаа сайжруулснаар УСУГ-ийн ерөнхий сэтгэл ханамж өсөхөд эерэг нөлөө үзүүлэх юм.

*Гэр хорооллын хэрэглэгч:*

Гэр хорооллын хэрэглэгчдийн дундаж сэтгэл ханамжийг өсгөхөд хэрэглэгчдийн хамгийн их ач холбогдол өгч байгаа үзүүлэлт болох УТБ-ны гаднах орчныг сайжруулах нь зүйтэй. Судалгаанд оролцогчийн дийлэнх хувь нь ухаалаг ус түгээх байранд сэтгэл ханамж өндөртэй байгаа ба бусад бүх худгуудыг ухаалаг болгох санал хэлж байсан. Ус түгээх байрны гадна орчинд анхаарал хандуулж өвөлдөө хөлдөж мөстдөг, зундаа шавар шавхай үүсдэг байдлыг бууруулж ус түгээх байрны орчныг тохижуулах хэрэгтэй байна. Ус авч байх үед усыг хий асгаж үр ашиггүй хэрэглээ гаргадаг тул ус авдаг хэсэгт ус зайлуулагч хийх хэрэгтэй байна. Ингэснээр усны үр ашиггүй хэрэглээг бууруулахаас гадна, УТБ-ны орчимд шавар, шавхай үүсдэг байдал багасна гэж иргэд үзэж байна. УТУГ нь сайн ажил болсон хэдий ч өвөлдөө ухаалаг төхөөрөмж нь гацах, карт уншихгүй алдаа заах гэх мэт тоног төхөөрөмжтэй холбоотой асуудлаас болж иргэд ус авч чадахгүй байдалд хүрдэг тул уг асуудалд анхаарах хэрэгтэй байна. Ихэвчлэн хүүхдүүд худгаас ус авдаг тул машин замтай ойр байдаг худгийг хашаатай болгож хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах хэрэгтэй байна.

*ААНБ-ын хэрэглэгч:*

ААН байгууллагын хэрэглэгчийн хувьд сэтгэл ханамжийн түвшин жил ирэх бүр өсөж байгаа ба УСУГ-аас хэрэгжүүлж буй ажилд ААН байгууллагын хэрэглэгчид маш их сэтгэл ханамжтай байна. Санал хүсэлт гаргахдаа биеэр очиж өгөх нь цаг их ордог гэж ААН байгууллагын хэрэглэгчид судалгааны явцад хэлж байсан. Иймд санал хүсэлт хүлээн авах аргыг хялбар байлгах, ирсэн санал хүсэлт гомдлыг түргэн хугацаанд шийдвэрлэдэг байх нь ААНБ-ын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин өсөхөд эергээр нөлөөлнө. Монгол Улсад фейсбүүк-ийн хэрэглээ жилээс жилд улам нэмэгдэж байгаа энэ үед бизнесийн байгууллагууд ч мөн энэ орчинд үр дүнтэй ажиллах асуудал зүй ёсоор тулгарч байна. ААНБ-ын хэрэглэгчийн хувьд 65 хувь нь УСУГ-ын фейсбүүк хуудаснаас мэдээлэл авахад амар хялбар байдаг гэж хариулсан. Иймд УСУГ хэрэглэгчийн санал гомдлыг авахдаа Чатбот программыг ашиглавал илүү үр дүнтэй, хурдан хариулт өгөх боломжтой болох юм. Чатбот гэдэг нь хүнээс хамааралгүйгээр 24 цаг, 7 хоног, 365 хоногийн турш хүний өмнөөс хүмүүстэй харилцаж, мэдээлэл өгөх чадалтай программ хангамж юм.



Mongolian Marketing  
Consulting Group

YOUR  
RESEARCH  
PARTNER



📞 976 77000188

✉ info@mmcg.mn

🌐 www.mmcg.mn

📍 Mongolian Marketing Consulting Group

Монгол Улс, Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг, 14-р хороо,  
Зүүн хүрээ хотхон, 203-р барилга, 4 давхарт