

# ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

## НЭГ. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА

### **1.1 Судалгааны үндэслэл:**

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь үйлчилгээний чанарыг илтгэх чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг бөгөөд байгууллагын үйл ажиллагааг түүгээр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээгээр дүгнэн, цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлэхэд ашиглаж болдог.

Үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байх эсэх нь зөвхөн нийлүүлэгч талаас хамаарахаас гадна хэрэглэгчийн шинж чанар, аж байдлаас, тэдний ханамжаа дээд зэргээр ихэсгэх гэсэн эрмэлзлэлээс мөн ихээхэн хамаарна. Тийм ч учраас сэтгэл ханамжийн судалгааг авч дүн шинжилгээ хийх нь үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад хэрэгтэй чухал мэдээлэл авах, байгууллагаа сайжруулах үйл ажиллагааг төлөвлөх, байгууллагын чанарын зорилтод ашиглах зэрэг нь энэхүү судалгааны ажлын үндэслэл болж байна.

### **1.2 Судалгааны зорилго:**

Уг судалгааны зорилго нь үйлчлүүлж буй иргэд болон төрийн алба хаагчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлснээр удирдлагыг мэдээллээр хангаж, байгууллагын чанарын бодлого, зорилтод хүрэх ажлын төлөвлөгөөнд ашиглах, үйлчилгээний чанараа сайжруулах санал, зөвлөмж боловсруулахад оршино.

### **1.3 Зорилт:**

1. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
2. Судалгааны үр дүнд үндэслэн дүгнэлт, санал боловсруулах;
3. Байгууллагын чанарын бодлого, зорилтод хүрэх ажлын төлөвлөгөөнд ажлын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх чиглэл тодорхойлох;

### **1.4 Судалгааны арга зүй:**

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулгыг Эрүүл мэндийн сайдын 2021 оны А/578 дугаар “Журам шинэчлэн батлах тухай” тушаалын Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлалыг өөрийн байгууллагын онцлогт тохируулан боловсруулсан асуумж.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах хэрэгсэл (асуумж хуудас):  
Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн 12 асуумж, 1 нээлттэй асуумж бүхий асуулга. Сэтгэл ханамжийг 5 түвшнээр (“маш сайн” 5 оноо, “сайн” 4 оноо, “дунд” 3 оноо, “муу” 2 оноо, “маш муу” 1 оноо) илэрхийлэх байдлаар тооцож гаргасан.

Түүврийг сонгохдоо sample size программыг ашиглан итгэлцэл 95%, алдаа 5%-тай байхаар тооцоолон төрийн албан хаагч 94, үйлчлүүлэгч 375 иргэнийг түүврээр авсан.

Мэдээ, мэдээллийг боловсруулах:  
Өгөгдлийг Excel программыг ашиглан статистик боловсруулсан.

## **ХОЁР. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН**

### ***Ерөнхий мэдээлэл:***

Сэтгэл ханамжийн судалгаанд Шүүх анагаах ухааны шинжилгээний газраар үйлчлүүлж буй 375 иргэн, 94 төрийн алба хаагч /Мөрдөн байцаах алба, Нийслэлийн цагдаагийн газар, Тээврийн цагдаагийн алба, Улаанбаатар хотын 9 дүүргийн 14

цагдаагийн хэлтэс, Орхон, Сүхбаатар, Төв, Ховд, Дундговь аймгийн цагдаагийн хэлтэс/ нийт **469** хүн хамрагдсан байна.



График 1. Судалгаанд хамрагдсан төрийн албан хаагч болон иргэдийн байдал

## **2.1 Төрийн албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн**

Судалгаанд хамрагдсан 94 төрийн албан хаагчдийг албан тушаалын байдлаар авч үзвэл дэд дарга 1, ахлах мөрдөгч 12, мөрдөгч 39, хэсгийн байцаагч 6, жолооч, шууданч цагдаа 32, шүүхийн бичиг хүргэгч 2, зохицуулагч 2 тус тус байна.

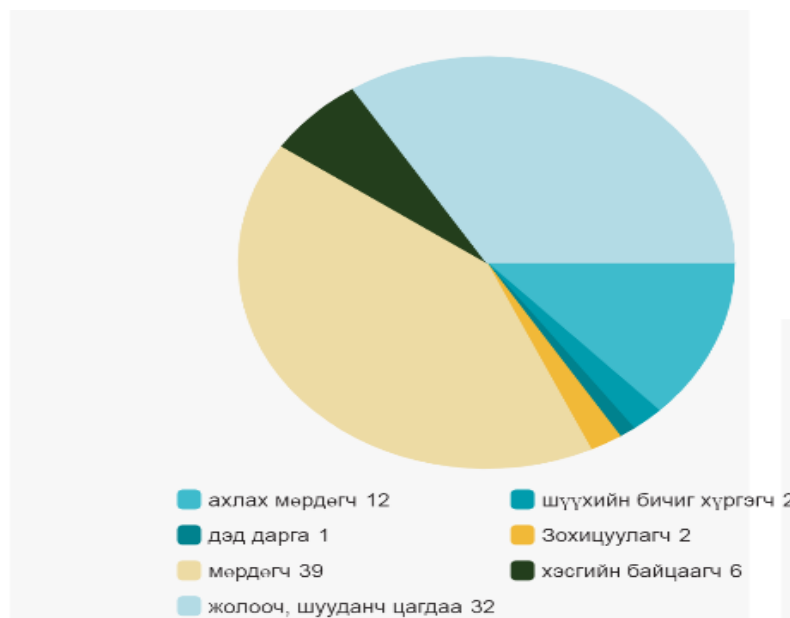


График 2. Судалгаанд хамрагдсан төрийн албан хаагчийн албан тушаалын байдал

Судалгаанд хамрагдсан 94 төрийн албан хаагчийг хүйсийн байдлаар авч үзвэл эрэгтэй 76 алба хаагч, эмэгтэй 18 алба хаагч хамрагдсан байна.



График3. Судалгаанд хамрагдсан төрийн албан хаагчийн хүйсийн байдал

Судалгаанд хамрагдсан **94** төрийн албан хаагчийн **86.8%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлага, **85.7%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны ёс зүй, **86%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварт тус тус сэтгэл хангалуун байна гэсэн хариултыг өгсөн байна.

№	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Дундаж оноо	Хувь
1	Байгууллагын гадаад тохижилт, орчныг үнэлнэ үү.	18	27	43	6	0	3.6	72.1
2	Байгууллагын дотоод тохижилт, орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.	20	39	35	0	0	3.8	76.8
3	Байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц, ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү.	13	39	31	11	0	3.5	71.4
4	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмжтэй байдлыг үнэлнэ үү.	27	52	12	2	1	4.0	81.7
5	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү.	40	48	4	2	0	4.3	86.8
6	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны ёс зүйг үнэлнэ үү.	33	56	4	1	0	4.2	85.7
7	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлнэ үү.	38	48	6	2	0	4.2	85.9
8	Шинжилгээний бүртгэл, мэдээллийн лавлах үйлчилгээний хүртээмжтэй, үр дүнтэй байдлыг үнэлнэ үү.	18	56	16	4	0	3.9	78.7
9	Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү. /Санал хүсэлтийн хайрцаг, утасны дугаар гэх мэт/	20	55	16	3	0	3.9	79.5
	Шүүх шинжилгээний байгууллагаар үйлчлүүлсэн таны ерөнхий сэтгэл ханамж	23	62	8	1	0	4.1	82.7
<b>Дундаж оноо</b>							<b>4.0</b>	<b>80.17</b>

Хүснэгт1. Судалгаанд хамрагдсан төрийн албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн тоон үзүүлэлт

Төрийн албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулга тус бүрд өгсөн 5 түвшний хариултыг графикаар харуулав.



График 19,20 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн



График 21,22 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

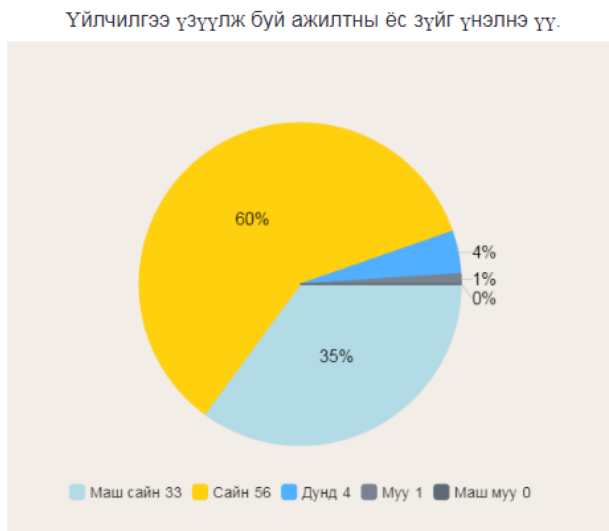
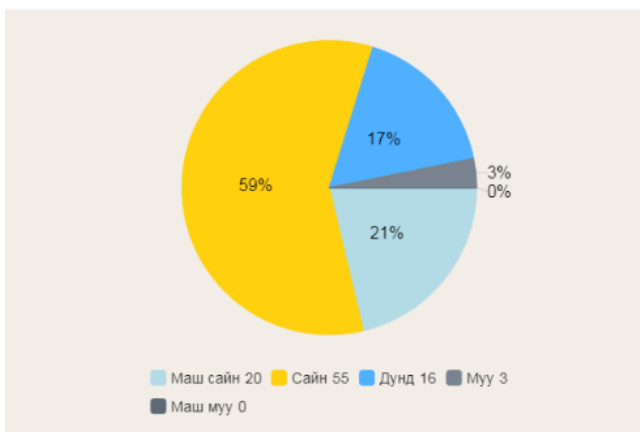


График 23,24 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү.  
/Санал хүсэлтийн хайрцаг, утасны дугаар гэх мэт/



Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү.

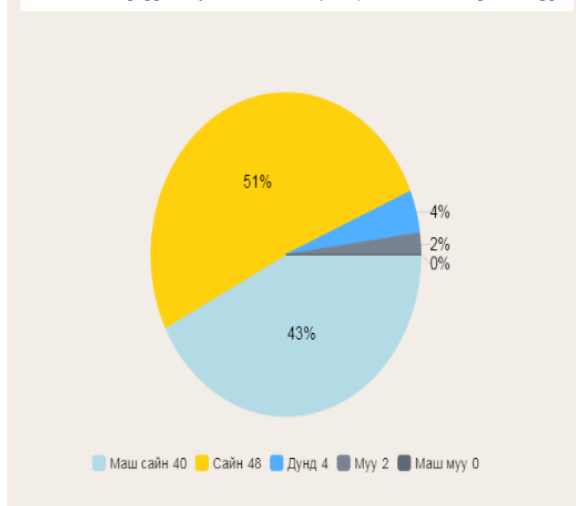
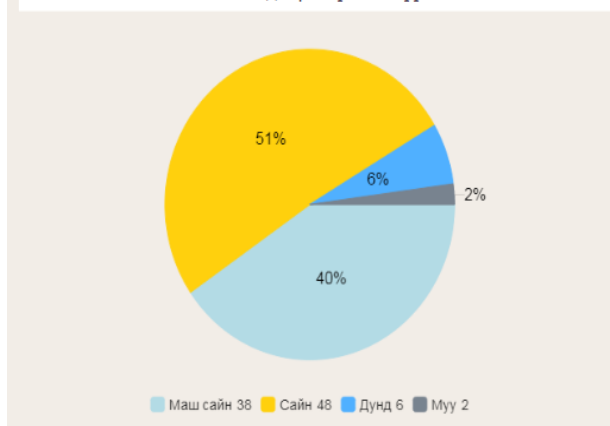


График 25,26 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлнэ үү.



Байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц, ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү.

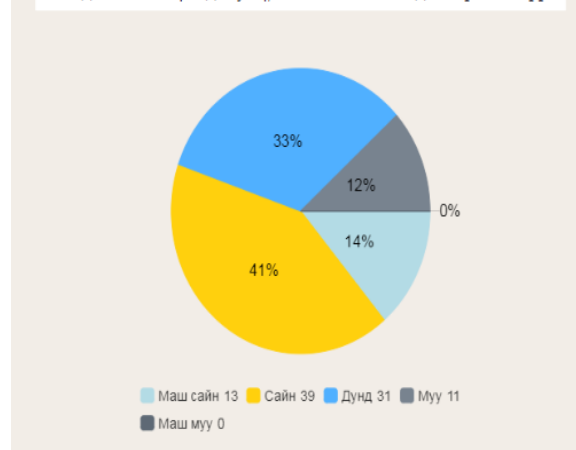


График 27,28 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

Дээрх тоон судалгааны үр дүнг нэгтгэн авч үзвэл төрийн алба хаагчийн сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт **80.1%**-тай байна.

## 2.2 Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Судалгаанд хамрагдсан **375** иргэдийг хүйсийн байдлаар авч үзвэл эрэгтэй 62, эмэгтэй 233 иргэн хамрагдсан байна.



График4. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хүйсийн байдал

Судалгаанд хамрагдсан 375 иргэдийг насны байдлаар авч үзвэл 18-25 насны 7 иргэн, 26-33 насны 84 иргэн, 41-48 насны 32 иргэн, 49-с дээш насны 40 иргэн тус тус хамрагдсан байна. Үүнээс 209 иргэн нь дээд боловсролтой, 147 иргэн дунд боловсролтой, 19 иргэн бага боловсролтой байна.

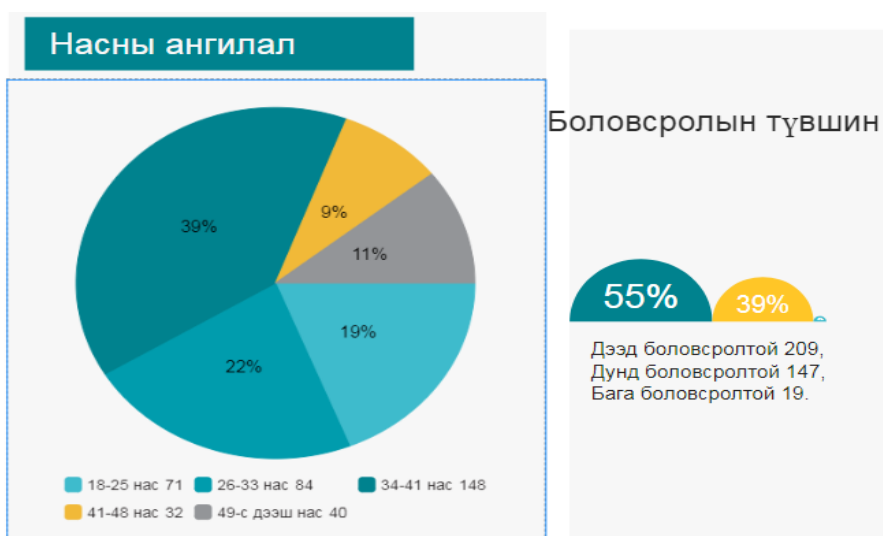


График5. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн нас болон боловсролын байдал

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 96.7% нь анх удаа үйлчлүүлж байгаа 3.3% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн байна.



График6. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн үйлчлүүлсэн байдал

Судалгаанд хамрагдсан **375** иргэний **77.71%** нь үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны ёс зүйд, **77.44%** нь үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны

харилцаа, хандлага, **77.28%** үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны хариуцлагатай байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдалд, **77.12%** нь эмчийн харилцаа, хандлага, **77.12%** нь эмчийн ёс зүйд, **76.91%** нь эмчийн ажилдаа хариуцлагатай хандсан байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх чадвард тус тус сэтгэл хангалуун байна гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

№		Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Дундаж оноо	Хувь
1	Байгууллагын гадаад тохижилт, орчныг үнэлнэ үү.	40	164	147	18	6	3.57	71.41
2	Байгууллагын дотоод тохижилт, орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.	49	190	110	22	4	3.69	73.76
3	Байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц, ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү.	46	189	111	27	2	3.67	73.33
4	Таны авах үйлчилгээний талаарх мэдээлэл өрөө тасалгаа, мэдээллийн самбар болон бусад хэлбэрээр хангалттай, хүртээмжтэй байсан уу?	50	185	123	15	2	3.71	74.19
5	Танд үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны харилцаа, хандлагыг үнэлнэ үү.	68	204	90	13	0	3.87	77.44
6	Танд үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны ёс зүйг үнэлнэ үү.	68	209	86	11	1	3.89	77.71
7	Танд үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны хариуцлагатай байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдлыг үнэлнэ үү?	65	208	90	10	2	3.86	77.28
8	Эмчийн харилцаа, хандлагыг үнэлнэ үү.	69	201	90	12	3	3.86	77.12
9	Эмчийн ёс зүйг үнэлнэ үү.	67	199	100	6	3	3.86	77.12
10	Эмчийн ажилдаа хариуцлагатай хандсан байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлнэ үү.	68	196	98	11	2	3.85	76.91
11	Та өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан уу?	66	191	101	15	2	3.81	76.21
12	Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү. /Санал хүсэлтийн хайрцаг, утасны дугаар гэх мэт/	56	187	107	23	2	3.73	74.51
	Шүүх шинжилгээний байгууллагаар үйлчлүүлсэн таны ерөнхий сэтгэл ханамж	44	200	118	11	2	3.73	74.56
<b>Дундаж оноо</b>							<b>3.78</b>	<b>75.50</b>

*Хүснэгт2. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн сэтгэл ханамжийн тоон үзүүлэлт*

Дээрх тоон судалгааны үр дүнг нэгтгэн авч үзвэл иргэдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт **75.5%**-тай байна.

Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулга тус бүрд өгсөн 5 түвшний хариултыг графикаар харуулав.



График 7,8 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

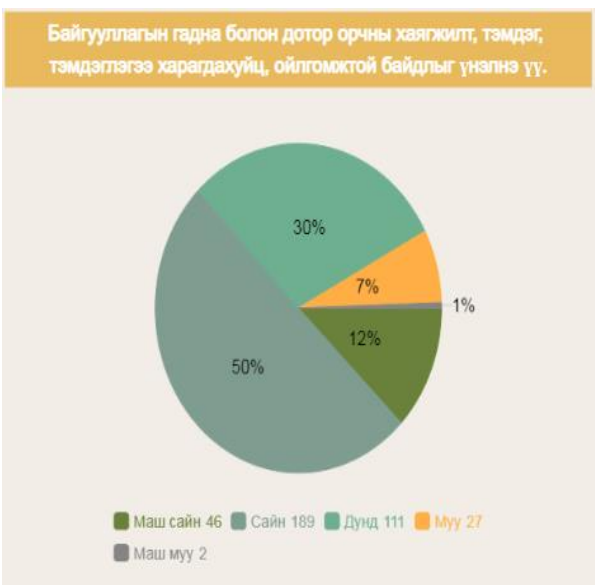


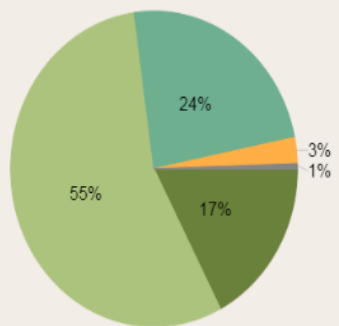
График 9,10 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн



График 11,12 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

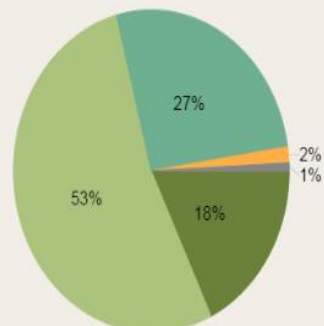


Танд үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэлийн ажилтны хариуцлагатай байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдлыг үнэлнэ үү.



Маш сайн 65 Сайн 208 Дунд 90 Муу 10  
Маш муу 2

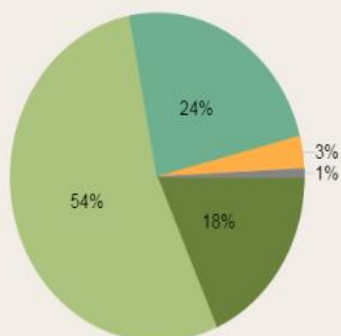
Эмчийн Өс зүйг үнэлнэ үү.



Маш сайн 67 Сайн 199 Дунд 100 Муу 6  
Маш муу 3

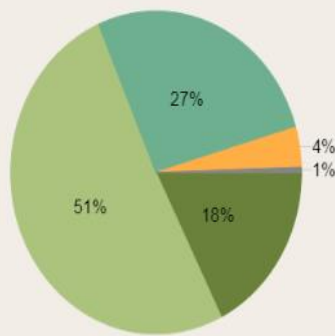
График 13,14 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

Эмчийн харилцаа, хандлагыг үнэлнэ үү.



Маш сайн 69 Сайн 201 Дунд 90 Муу 12  
Маш муу 3

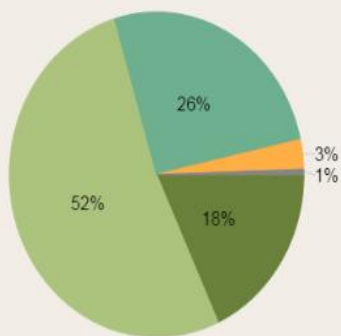
Та өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан уу?



Маш сайн 66 Сайн 191 Дунд 101 Муу 15  
Маш муу 2

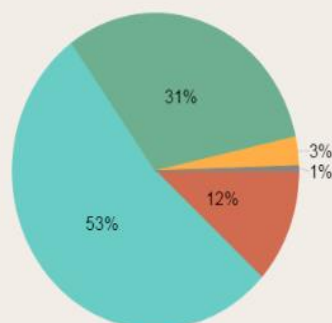
График 15,16 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

Эмчийн ажилдаа хариуцлагатай хандсан байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлнэ үү.



Маш сайн 68 Сайн 196 Дунд 98 Муу 11  
Маш муу 2

Шүүх шинжилгээний байгууллагаар үйлчлүүлсэн таны ерөнхий сэтгэл ханамж

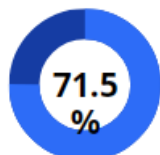


Маш сайн 44 Сайн 200 Дунд 118 Муу 11  
Маш муу 2

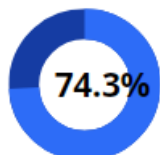
График 17,18 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

### 2.3 Сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгдсэн үр дүн

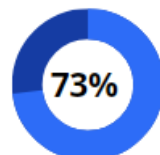
Судалгаанд хамрагдсан 94 төрийн албан хаагч, 375 иргэн, нийт **469** хүнээс **79.3%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлагад, **79.3%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны ёс зүйд, **79%** нь үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварт тус тус сэтгэл хангалуун байна гэсэн хариултыг өгсөн байна.



Байгууллагын гадаад тохижилт, орчныг үнэлсэн байдал.

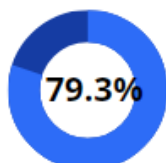


Байгууллагын дотоод тохижилт, орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлсэн байдал

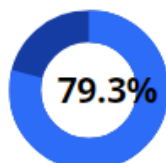


Байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц, ойлгомжтой байдлыг үнэлсэн байдал

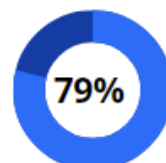
Хүснэгт 29,30 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн



Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлсэн байдал

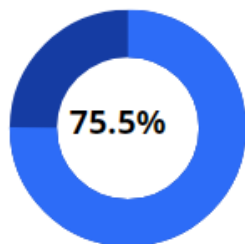


Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны ёс зүйг үнэлсэн байдал.

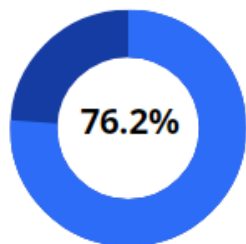


Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлсэн байдал

Хүснэгт 31,32 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн



Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү. /Санал хүсэлтийн хайрцаг, утасны дугаар гэх мэт/



Шүүх шинжилгээний байгууллагаар үйлчлүүлсэн таны ерөнхий сэтгэл ханамж

Хүснэгт 33,34 Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоон судалгааны үр дүн

№	Асуумж	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Дундаж оноо	Хувь
1	Байгууллагын гадаад тохижилт, орчныг үнэлнэ үү.	58	191	190	24	6	3.58	71.5
2	Байгууллагын дотоод тохижилт, орчны цэвэрлэгээ, үйлчилгээг үнэлнэ үү.	69	229	145	22	4	3.72	74.3
3	Байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц, ойлгомжтой байдлыг үнэлнэ үү.	59	228	142	38	2	3.65	72.9
5	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа хандлагыг үнэлнэ үү.	108	252	94	15	0	3.97	79.3
6	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны ёс зүйг үнэлнэ үү.	101	265	90	12	1	3.97	79.3
7	Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварыг үнэлнэ үү.	103	256	96	12	2	3.95	79
10	Үйлчилгээний талаар санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү. /Санал хүсэлтийн хайрцаг, утасны дугаар гэх мэт/	76	242	123	26	2	3.78	75.5
	Шүүх шинжилгээний байгууллагаар үйлчлүүлсэн таны ерөнхий сэтгэл ханамж	67	262	126	12	2	3.81	76.2
<b>Дундаж оноо</b>							<b>3.8</b>	<b>76.03</b>

*Хүснэгт3. Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн тоон үзүүлэлтийг харуулав.*

Дээрх тоон судалгааны үр дүнг нэгтгэн авч үзвэл иргэдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлт **76.03%**-тай байна.

## ГУРАВ. ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын үйлчилгээнээс гадна үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэнд болон сэтгэл зүйн хандлагатай уялдсан байдгаараа бусад хэмжигдэхүүнээс онцлог юм.

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин дараах зүйлсээс хамаардаг.

Үүнд:

- техникийн үйлчилгээ (ажилтны чадамж туршлага, ёс зүй),
- хүн хоорондын харилцаа (идэвхтэй сонсох, анзаарах, хүлээн зөвшөрөх, итгэл өгөх),
- хүрээлэн буй орчин (тав тухтай байдал, таатай уур амьсгал, өрөө тасалгаа, дуу шуугианы түвшин, тасалгааны хэм, гэрэлтүүлэг, автомашины зогсоол),
- хүртээмж (хүлээгдэл, түргэн шуурхай байдал, эмч, ажилчдын хүрэлцээ, төлбөр төлөх механизм),
- байгууллагын шинж чанар (байгууллагын нэр хүнд, удирдлага, эмч ажилчдын сэтгэл ханамж),
- тусламж үйлчилгээний тасралтгүй байдал (үйлчилгээгээ бүрэн авах).

Эдгээр хүчин зүйлсийн хүрээнд судалгааг хийсэн бөгөөд судалгааны үр дүнгээс харахад үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэхэд төрийн албан хаагчид **4** буюу “сайн”, иргэд **3.78** буюу “дунд” гэсэн үнэлгээтэй байна.

Нийтлэг байдлаар байгууллагын гадаад, дотоод тохижилтод **71.5%**, дотоод тохижилт цэвэрлэгээ, үйлчилгээнд **74.3%**, байгууллагын гадна болон дотор орчны хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээнд **73%**-ийн сэтгэл ханамжтай байгаа бөгөөд цаашид сайжруулах хэрэгцээ шаардлагатай гэж үзэж байна.

Харин эмчийн харилцаа хандлагад **77.12%**, эмчийн ёс зүйд **77%**, эмчийн ажилдаа хариуцлагатай хандсан байдал, мэдээлэл зөвлөгөө өгөх чадварт **76.9%**, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа, хандлага, **79.3%**, ажилтны ёс зүй **79.3%**, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хариуцлагатай байдал, зөвлөгөө өгөх чадварт **79%**-ийн сэтгэл ханамжтай байна.

Дээрх судалгааны үр дүнд үндэслэн дараах саналыг дэвшүүлж байна.

1. Байгууллагын гадаад, дотоод орчны тав тух, эрүүл ахуй, тохилог байдлыг сайжруулах;
2. Байгууллагын гадна, дотно хаягжилт, тэмдэг тэмдэглээг ойлгомжтой харагдахуйц болгох саналтай байна.

Мөн нээлттэй санал асуулгын хүрээнд төрийн алба хаагчдаас автомашины зогсоолын хүртээмж сайжруулах санал ирүүлснийг уламжлан Танд илтгэн танилцуулья.

ДАРГЫН ШИЙДВЭР:

---

---

---

---

ТАНИЛЦСАН:  
ТЭРГҮҮН ДЭД ДАРГА,  
ЦАГДААГИЙН ХУРАНДАА

Б.ДАВАА

