



НЭГ БҮС НЭГ ЗАМ
ОЛОН УЛСЫН ХӨГЖЛИЙН
СУДАЛГААНЫ АКАДЕМИ



**ЭМ, ЭМНЭЛГИЙН ХЭРЭГСЛИЙН
ХЯНАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР**

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН, НЭГДСЭН САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Улаанбаатар
2024 он

ЕРӨНХИЙ ТАНИЛЦУУЛГА

“Нэг бүс - Нэг зам” олон улсын
хөгжлийн судалгааны академи нь
Монгол улсын “Талын зам стратеги”,
БНХАУ-ын “Бүс ба зам” санаачилгаар
2019 онд үүсгэн байгуулагдсан. Манай
академийн чадварлаг мэргэжлийн баг,
хамт олон нь байгуулагдсан цагаасаа
хойш Монгол, Хятадын хамтын
ажиллагааны гүүр болон ажиллаж
байна.

БНХАУ-ын оюутнуудыг Монгол улсын их, дээд
сургуулиудад суралцуулан дээд боловсрол олгох

Боловсролын чиглэлээр төсөл, хөтөлбөр хэрэгжүүлэх

Олон улсын эрдэм шинжилгээний хурал, форум
зохион байгуулах

Багш, судлаачдын эрдэм шинжилгээний ном, бүтээлд
хөрөнгө оруулах

Хамтарсан судалгаа шинжилгээ хийх

Компаниудад хууль эрх зүйн зөвлөгөө өгөх

Алсын хараа

Дэлхийн жишигт нийцсэн олон талт
хамтын ажиллагааны гүүр болох

Эрхэм зорилго

Үнэт зүйлд суурилсан шинэ эриний
инновацыг түгээх судалгааны
академи болно.

Уриа үг:

Итгэлээр гүүрлэн түүчээлж
Ирээдүйн чанартай боловсролыг
бүтээнэ.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулж, тайлан бичсэн багийн гишүүд:

Багийн ахлагч: Доктор (Ph.D), дэд проф М. Альмира

Багийн гишүүн, судлаач: Ж. Хишигжаргал /докторант/

Багийн гишүүн, судлаач: Б. Халиун /докторант/

Багийн гишүүн, судлаач: Б. Сүнжидмаа / магистр /

Багийн гишүүн, туслах судлаач: Ц.Энхманлай, З.Нацагдорж

Багийн гишүүн, туслах судлаач: Б. Бадмаараг, Б. Зориглон

ХОЛБОО БАРИХ ХАЯГ:

Хаяг: Монгол улс, Улаанбаатар хот, Сүхбаатар дүүрэг, 6-р хороо, Могол тауэр

Утас: 75330888

Цахим шуудан: info@bri.edu.mn

АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ	8
УДИРТГАЛ	9
ҮНДЭСЛЭЛ.....	9
СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ	11
БҮЛЭГ НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ	12
1.1 Үнэлгээнд хэрэглэсэн судалгааны арга, аргачлал	12
1.2 Мэдээллийн дүн шинжилгээ.....	12
1.3 Судалгаа хийсэн аргачлал, түүврийн хэмжээ	12
1.4 Судалгааны ажлыг гүйцэтгэсэн хугацаа	13
1.5 Судалгааны багийн зохион байгуулалт	13
1.6 Судалгааны зохион байгуулалт.....	14
1.7 Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийн харьяалал, боловсролын түвшин болон нийгэм, хүн ам зүйн байдал	14
БҮЛЭГ ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН БАЙДАЛ.....	19
2.1 Үйлчилгээ авсан эсэх, түүнд хийсэн дүн шинжилгээ	19
2.2 Үйлчилгээ авсан мэдээллийн эх сурвалж, сэтгэл ханамж, түүнд хийсэн дүн шинжилгээ	22
2.3 ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал.....	23
БҮЛЭГ ГУРАВ. ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ.....	25
3.1 ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал.....	25
3.2 Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ	26
3.3 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ	27
3.4 Асуудал шийдвэрлэх болон авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчин бүрдүүлсэн байдалд хийсэн дүн шинжилгээ.....	28
БҮЛЭГ ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ АСУУДЛУУД.....	31
4.1 Тулгамдаж буй асуудлыг илрүүлэхэд өгсөн үнэлгээ	31
4.2 Байгууллагын гүйцэтгэж буй ажилд хийсэн дүн шинжилгээ	32
4.3 Цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулах талаар хэрэглэгчийн санал бодол.....	33
ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ	34
ЭЭХХЗГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлсэн байдал	34
Санал зөвлөмж	35
Байгууллагын үйл ажиллагаа ба үйлчилгээг сайжруулах хүрээнд.....	36

ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт-2.1 Ямар үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байгааг тодруулсан байдал.....	20
Хүснэгт-2.2 Ямар үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун бус байгааг тодруулсан байдал.....	21
Хүснэгт-3.1 Асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал.....	28
Хүснэгт-4.1 Асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал.....	31
Хүснэгт-4.2 Үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлж буй байдал	32

ЗУРГАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг-1.1 Ажлын хуваарь, хугацааны төлөвлөлт.....	13
Зураг-1.2 Судалгааны ажлын зохион байгуулалтын бүдүүвч.....	14
Зураг-1.3 Нийгэм, хүн ам зүйн байдал.....	14
Зураг-1.4 Судалгаанд хамрагдагсдын хүйсийн харьцаа	15
Зураг-1.5 Боловсролын түвшин	16
Зураг-1.6 Харьяалагдах газар.....	17
Зураг-2.1 Үйлчилгээ авдаг эсэхийг тодруулсан байдал	19
Зураг-2.2 Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл хангалуун эсэхийг тодруулсан байдал	19
Зураг-2.3 Хэрэв та сэтгэл хангалуун бол яагаад бэ?	20
Зураг-2.4 Хэрэв та сэтгэл хангалуун биш бол яагаад бэ?	21
Зураг-2.5 ЭЭХХЗГ -ын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл дамжуулах суваг	22
Зураг-2.6 Үйл ажиллагааны чиглэлээр мэдээллийн сантай эсэхийг тодруулсан байдал	23
Зураг-2.7 ЭЭХХЗГ -ын мэдээллийг хүргүүлж буй байдал	23
Зураг-3.1 Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлж буй байдал	25
Зураг-3.2 Эргэх холбоог тодруулсан байдал.....	25
Зураг-3.1 Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц гарц байгаа эсэх	26
Зураг-3.2 Лабораторийн төхөөрөмжийн хүрэлцээ, үйлчилгээг үнэлж буй байдал	27
Зураг-3.3 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ	27
Зураг-3.4 Санал гомдол илэрхийлэх боломжийг илрүүлсэн байдал	28
Зураг-3.6 Авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчин бүрдүүлсэн байдал	29

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

МУЗГ	Монгол Улсын Засгийн газар
НБНЗ ОУХ	Нэг бүс нэг зам Олон улсын хөгжлийн судалгааны академи
ЭЭХХЗГ	Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар
ХШҮ	Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ
ТББ	Төрийн бус байгууллага

УДИРТГАЛ

ҮНДЭСЛЭЛ

Монгол Улсын бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ үнэлгээ хийх нийтлэг журмын 9.6, Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/189 дүгээр тушаал мөн бодлогын баримт бичгийн зорилт, арга хэмжээний хэрэгжилт, хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэрийн зүйл, заалтын хэрэгжилтийн үнэлгээг Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын 6.2 болон Монгол Улсын Засгийн Газрын 2020 оны 12 дугаар сарын 09-ний өдрийн 206 тоот тогтоолын хавсралт, шинэчлэн баталсан журамд заасны дагуу жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэж, түүний үр дүнг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллаж байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн аль ч байгууллагын хувьд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар бодитой мэдээлэл авах үндсэн эх сурвалж болдог. МУЗГ-ын шинэчилсэн журмын 2.1.6-д зааснаар¹, хэрэглэгчийн үнэлгээ гэж захиргааны байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн дүнг тооцохоор тусгасан юм.

Нөгөө талаар хэрэглэгчдийн тухайн салбарын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаарх үнэлэлт дүгнэлт, тэдний сэтгэл ханамжийн түвшин ямар байгааг тодорхойлсноор төрийн үйлчилгээг өмнөхөөс илүү сайжруулах үндэс болдог. Төрийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж нь тэдний хүлээлтэд нийцэж байгаа эсэх, хүнд сурталгүй шуурхай эсэх, юуг сайжруулах, шинээр хийх шаардлагатай зэрэг иргэд, олон нийтээс өгсөн санал, зөвлөмжийг тухайн байгууллагын стратеги, гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх нь хэрэглэгчийн үнэлгээний үндсэн гол чиглэл болно. Хэрэглэгчдийн үнэлгээг хөндлөнгийн судалгааны байгууллагаар гүйцэтгүүлэх нь хөгжингүй болон хөгжиж буй орнуудын нийтлэг туршлага бөгөөд үл хараат байдлаар шинжлэх ухааны үндэслэлтэй мэдээ, мэдээлэл цуглуулан дүн шинжилгээ хийх үйл явц төрийн үйлчилгээнд тэгш шударга, ил тод байдлыг хэвшүүлэх нэгэн жишиг болж байна.

¹ МУЗГ-ын тогтоол. Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам. Дугаар 206. УБ. 2020

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын үйл ажиллагаанаас үзэхэд тус газар нь эм, эмнэлгийн хэрэгслийн чанар, аюулгүй байдлын тандалт, эм шинжилгээний лаборатори, тусгай зөвшөөрөл, лицензийн зохицуулалт, эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, эм хангамжийн хяналт, зохицуулалт зэрэг чиглэлээр тус тус үйл ажиллагаа явуулдаг. Эдгээр чиглэлд үйл ажиллагааны өөрчлөлт орсон эсэх мөн үйлчлүүлдэг байгууллагуудын зүгээс тухайн байгууллагын талаар санал хүсэлтийг сонсож, цаашдын бодлого, үйл ажиллагаандаа тусгаж өгөх нь зүйтэй юм. ЭЭХХЗГ-ын бодлогын хэрэгжилтийн үр нөлөө, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар тухайн газраар үйлчлүүлэгч байгууллага болон иргэдийг хамруулан явуулсан санал асуулгын дүнг үндэслэн гаргадаг. Хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнг жил бүр үнэн зөв хэмжсэнээр цаашдын зорилт, зорилгодоо хүрэх үйл явцыг хөнгөвчилж байгаа хэрэг юм.

Нөгөө талаар Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын зүгээс үзүүлсэн үйлчилгээ, үйл ажиллагааг хэрэглэгч буюу үйлчилгээ авсан иргэн, байгууллагын зүгээс хэрхэн үнэлж байгааг тогтоож, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэдэд нээлттэй, хүртээмжтэй, ил тод байлгах, тэгш хүртээмжтэй, чанартай, хүний эрхийг хүндэтгэсэн, хүнд сурталгүй, хариуцлагатай, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэхэд чухал ач холбогдолтой.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх удирдамжид үндэслэн НБНЗ ОУХСА-ийн судлаач, мэргэжилтнүүд Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг 2024 оны 10 дугаар сарын 21-ний өдрөөс 2024 оны 11 дүгээр сарын 28-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд хийж гүйцэтгэлээ.

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын хэрэгжүүлсэн бодлого, үйл ажиллагаа, харилцаа, ёс зүйн хэм хэмжээний талаарх аж ахуйн нэгж байгууллагуудын сэтгэл ханамжийг судалж, судалгааны үр дүнд тулгуурлан цаашид авах арга хэмжээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэн сайжруулахад оршино.

Дээрх зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг дэвшүүлж, үнэлгээг хийсэн болно.

Үүнд:

- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
- Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх арга зүйг судалж үнэлгээний хэрэглэгдэхүүнийг боловсруулах
- Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, нээлттэй, ил тод байдлыг судлах
- ААНБ-ын сэтгэл ханамж, хэрэглэгчийн үнэлгээг тодорхойлох
- Судалгааны үр дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах

БҮЛЭГ НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ

1.1 Үнэлгээнд хэрэглэсэн судалгааны арга, аргачлал

Энэхүү үнэлгээнд тоон болон чанарын судалгааны аргуудыг хослуулан ашигласан. Судалгааны мэдээллийг Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газраар үйлчлүүлэгч иргэд, дүүрэг, аймаг орон нутгийн мэргэжилтэн болон холбогдох байгууллага, иргэдээс google form-оор санал асуулгын судалгаа авч, ажиглалтын судалгааны аргыг ашиглан ажлын байрны нөхцөл байдлыг тус тус тодорхойлсон.

Мэдээлэл цуглуулахад анкет-асуумжийг үндсэн арга болгохын зэрэгцээ цахим хуудас, статистик мэдээ, тайланд дүн шинжилгээ хийхдээ баримт бичгийн шинжилгээний аргыг ашигласан.

Анкетын арга

Судалгааны зорилго, зорилттой уялдуулан, тухайн байгууллагын хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагааны хүртээмж, чанар болон үйлчлүүлж буй иргэдийн сэтгэл ханамж, цаашид өөрчлөх, нэмэлтээр оруулах үйл ажиллагаа, санал зөвлөмж зэргийн хүрээнд холбогдох асуултуудыг асууж, мэдээлэл цуглуулсан.

1.2 Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Тоон мэдээллийн шинжилгээ. Санал асуулгын мэдээллийг MICROSOFT 365 FORM программд шивж оруулан механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлсэн. Тоон судалгаанд тоо хувиар илэрхийлэх дан тоололтын зэрэгцээ шинж тэмдгээр ангилах, дунджийг тооцох, хүчин зүйлсээр эрэмбэлэх, бүлэглэх зэргээр шинжилгээ хийсэн болно.

1.3 Судалгаа хийсэн аргачлал, түүврийн хэмжээ

Судалгаанд хэрэглэгчийг хамруулахдаа хоёр төрлийн түүврийн аргачлал ашигласан болно. Юуны өмнө түүврийг хийхдээ судалгаа хийх явцад үйлчилгээ авсан нийт байгууллагуудаас сонгон хамруулсан ба нэрсийн жагсаалтаас сонгон, системчилсэн санамсаргүй түүврийг ашигласан болно.

Судалгааны талбар

Тус газраар үйлчлүүлдэг 1053 хэрэглэгчидтэй холбогдсоноос 697 байгууллагатай утсаар холбогдон судалгааны мэдээлэл хүргүүлж, 68 байгууллагад биеэр очин судалгаа бөглүүлснээр амжилттай холбогдсон дуудлагын 27,5% буюу нийт 253 байгууллагыг судалгаанд хамруулсан тул түүврийн хувьд хангалттай

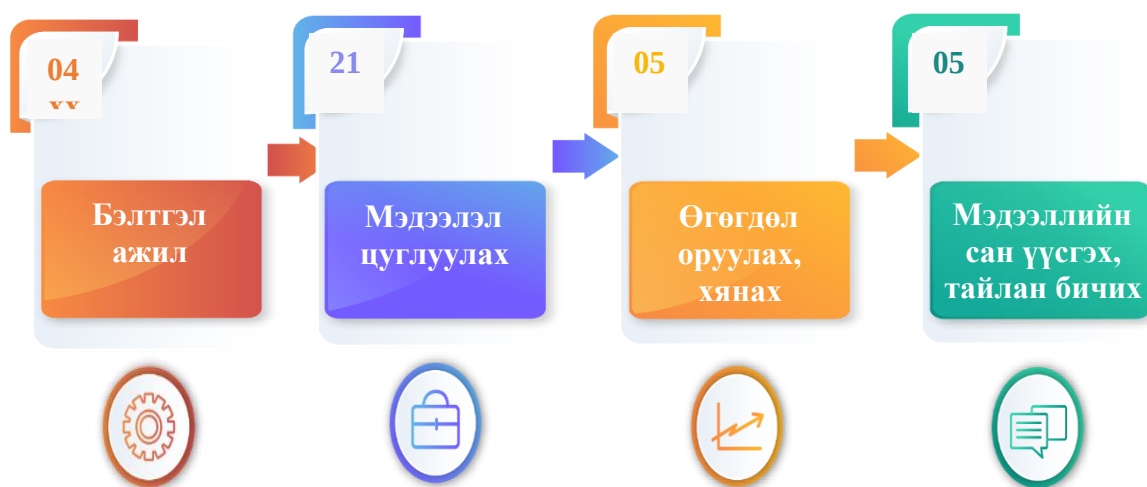
төлөөлнө гэж үзлээ. Байгууллагын 2024 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд 1053 хэрэглэгчийн жагсаалтад тулгуурлан утсаар холбогдож судалгааг хийхэд 150 хэрэглэгч хариу өгөөгүй, 310 хэрэглэгч холбогдох боломжгүй, 56 хэрэглэгчийн утасны дугаар давхардсан, 46 хэрэглэгчийн дугаар ашиглалтад байхгүй, 40 хэрэглэгч судалгаа өгөхөөс татгалзсан ба 68 АНН-ид биеэр очин судалгаа бөглүүлснээр нийт 253 хэрэглэгч судалгаанд хамрагдсан юм.

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газраас үйлчилгээ авсан нийт 252 хэрэглэгчийг түүвэрлэн судалгаанд хамруулсан ба асуулгын үр дүнд шинжилгээ хийсэн. Байгууллагын үнэлгээг аль болох бодитой хийж, мэдээлэл цуглуулахад анхаарсан болно.

1.4 Судалгааны ажлыг гүйцэтгэсэн хугацаа

Судалгааны ажлыг төлөвлөгөөнд тусгасны дагуу 2024 оны 10 дугаар сарын 21-ний өдрөөс 11 дүгээр сарын 28-ны өдөр хүртэл нийт 35 хоногийн хугацаанд хийж гүйцэтгэв.

Зураг-1.1 Ажлын хуваарь, хугацааны төлөвлөлт



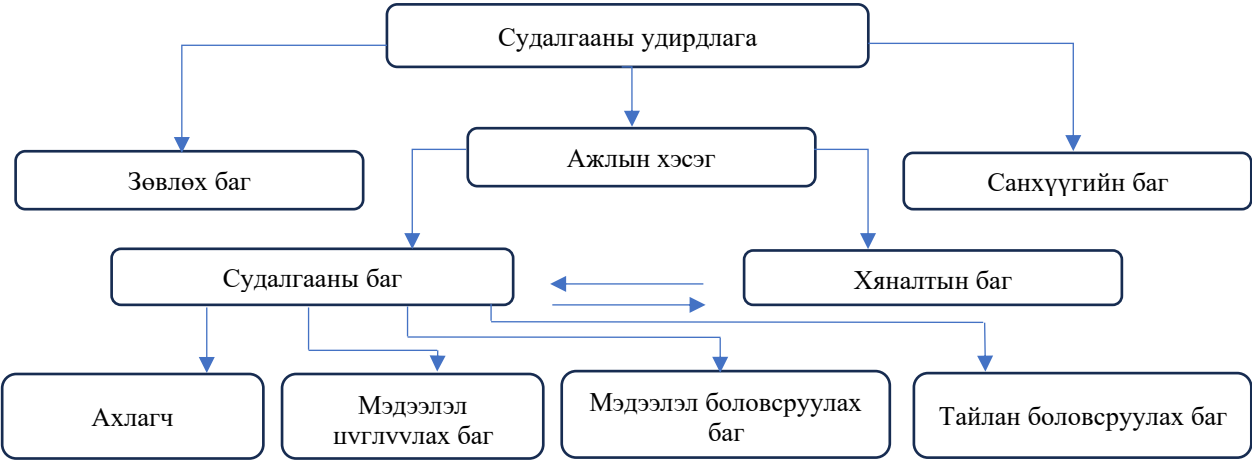
1.5 Судалгааны багийн зохион байгуулалт

Судалгааны анкет болон бусад хэрэглэгдэхүүнд захиалагчийн саналыг тусган сэтгэл ханамжийн судалгаа боловсруулж, үйлчлүүлдэг байгууллагуудыг хамруулж, мэдээллийг нэгтгэн дүгнэх, тайлан зөвлөмж бичих бүхий л шатанд НБНЗ ОУХСА-ийн судлаачдын баг таван долоо хоногийн хугацаанд зохион байгуулалтын дагуу явуулсан болно.

1.6 Судалгааны зохион байгуулалт

Судалгааны ажлыг зохион байгуулалтын хувьд дараах загвараар хийж гүйцэтгэсэн болно.

Зураг-1.2 Судалгааны ажлын зохион байгуулалтын бүдүүвч

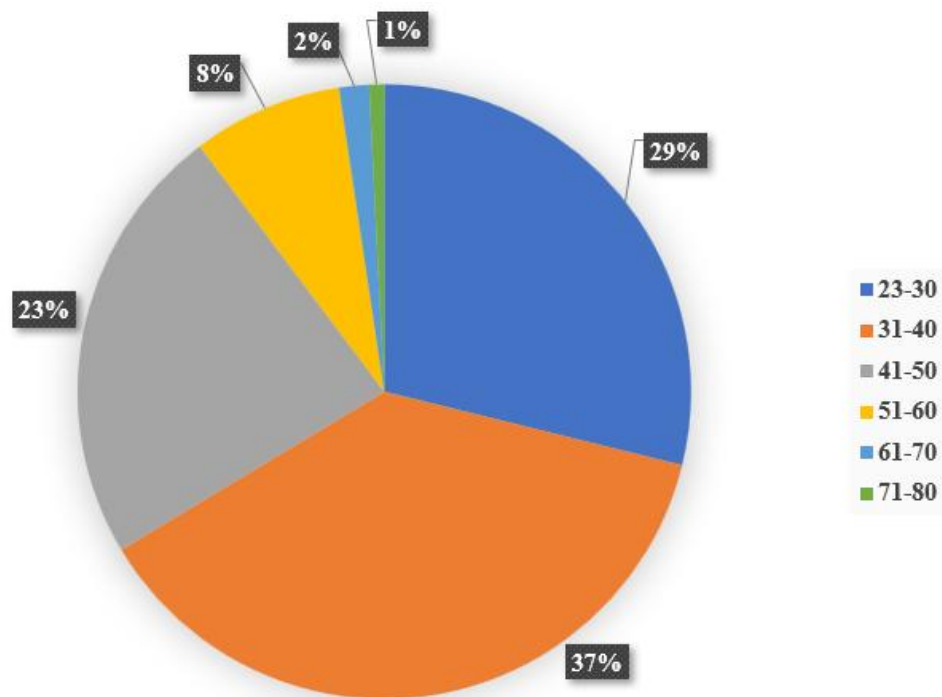


1.7 Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийн харьяалал, боловсролын түвшин болон нийгэм, хүн ам зүйн байдал

Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийг нийгэм, хүн ам зүйн байдал болох нас, хүйсийн байдал, боловсролын байдлыг энэ хэсэгт авч үзлээ.

Зураг -1.3 Нийгэм, хүн ам зүйн байдал



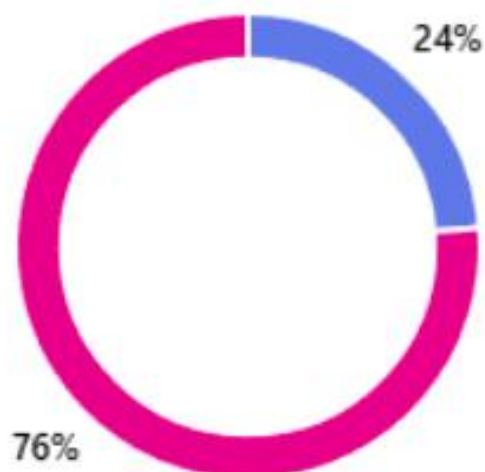


Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газраас үйлчилгээ авдаг үнэлгээнд хамрагдагсдын 29 хувь нь 23-30 хүртэлх насных, 37 хувь нь 31-40 нас, 23 хувь нь 41-50 нас, 8 хувь нь 51-60 нас, 2 хувь нь 61-70 нас, 1 хувь нь 71-80 настай хүмүүс байна. Өөрөөр хэлбэл ид насны залуучууд болон дунд эргэм насны хүмүүс тус газраар илүүтэй үйлчлүүлдэг болох нь харагдаж байна.

Зураг-1.4 Судалгаанд хамрагдагсдын хүйсийн харьцаа

Таны хүйс

Эрэгтэй	60
Эмэгтэй	193



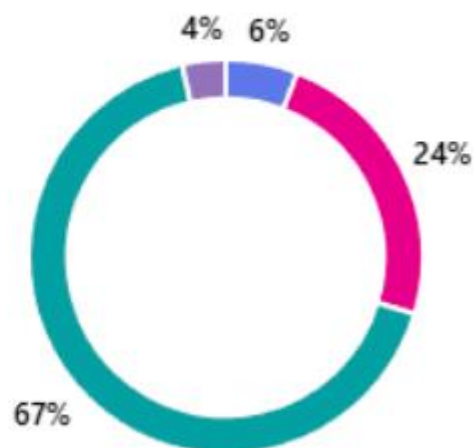
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газраар үйлчлүүлдэг хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан нийт 253 үйлчлүүлэгчдийн 76 хувь нь эмэгтэй,

24 хувь нь эрэгтэй хүмүүс байв. Судалгааны үр дүнгээс харахад эмэгтэйчүүд эрэгтэй хүмүүсээс илүүтэй тус газраар үйлчлүүлдэг нь харагдлаа.

Таны боловсролын түвшин

● Доктор	15
● Магистр	60
● Бакалавр	169
● Other	9

Зураг-1.5 Боловсролын түвшин



Үнэлгээнд хамрагдсан хүмүүсийн боловсролын байдлыг авч үзэхэд 6 хувь нь докторын зэрэгтэй, 24 хувь нь магистрын зэрэгтэй, 67 хувь нь бакалаврын зэрэгтэй, 4 хувь нь дипломын болон тусгай дунд боловсролтой хүмүүс байлаа. Харин суурь болон бага, боловсролгүй хүмүүс үйлчлүүлээгүй байна.

Зураг-1.6 Харьяалагдах газар

Таны судалгаанд хамрагдаж буй газар



Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын хэрэглэгчийн үнэлгээг үр дүнтэй явуулахын тулд тус газраар үйлчлүүлж буй байгууллага болон

иргэдийн чухам ямар үйлчилгээнд хамрагдсан талаар мөн аймаг болон хот суурин газарт хэр хүртээмжтэй байгааг тодруулсан болно. Судалгаанд ЭЭХХЗГ-аар үйлчлүүлдэг хот суурин газар болон орон нутгийн бүх байгууллагуудтай холбогдохыг зорьсон боловч үүнээс нийт 253 үйлчлүүлэгч оролцсоныг дурдвал Улаанбаатар 183, Баян-Өлгий 10, Баянхонгор 1, Булган 2, Говь-Алтай 1, Говьсүмбэр 6, Дархан 20, Дорнод 4, Завхан 1, Орхон 3, Өмнөговь 8, Сүхбаатар 6, Сэлэнгэ 3, Увс 2, Ховд 1, Хөвсгөл аймгаас 2 оролцсон нь дээрх зургаас харагдаж байна.

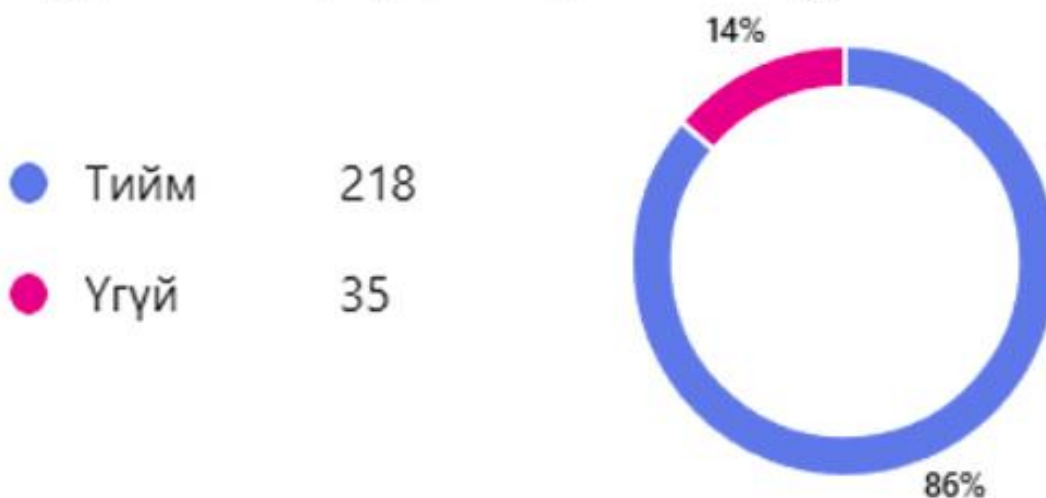
БҮЛЭГ ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН БАЙДАЛ

2.1 Үйлчилгээ авсан эсэх, түүнд хийсэн дүн шинжилгээ

Үйлчилгээний одоогийн нөхцөл байдлыг үнэлэх зорилготой учраас тус байгууллагаар үйлчлүүлж байсан эсэхийг тодруулсан болно.

Зураг-2.1 Үйлчилгээ авдаг эсэхийг тодруулсан байдал

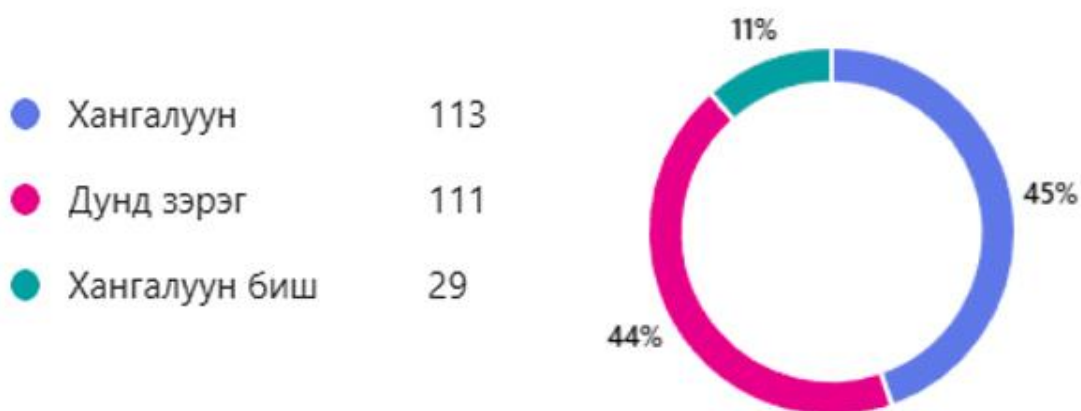
Танай ААНБ нь Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл хяналт зохицуулалтын газраар үйлчлүүлж байсан уу?



Нийт хэрэглэгчийн 86 хувь нь ямар нэгэн байдлаар үйлчилгээ авсан гэсэн бол 14 хувь нь үйлчлүүлж байгаагүй гэсэн байна.

Зураг-2.2 Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл хангалуун эсэхийг тодруулсан байдал

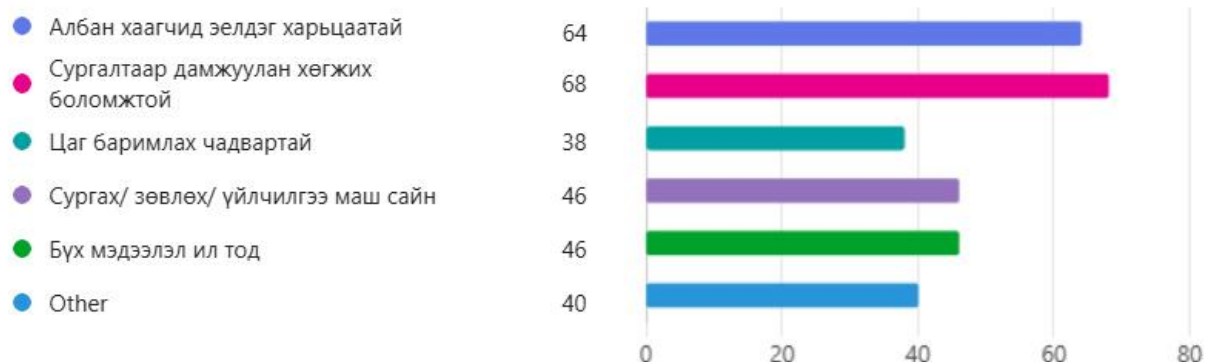
Та энэ байгууллагаар үйлчлүүлж байгаадаа сэтгэл хангалуун байдаг уу?



Үйлчлүүлэгч тухайн байгууллагаар үйлчлүүлж байгаадаа хэр сэтгэл хангалуун байгааг асуухад 45 хувь нь хангалуун, 44 хувь нь дунд, 11 хувь нь хангалуун биш гэж хариулсан байна.

Хүснэгт-2.1 Ямар үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байгааг тодруулсан байдал

Хэрэв та сэтгэл хангалуун бол яагаад бэ?



Зураг-2.3 Хэрэв та сэтгэл хангалуун бол яагаад бэ?

Хэрэв та сэтгэл хангалуун бол яагаад бэ?



Нийт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 23 хувь нь сургалтаар дамжуулан хөгжих боломжтой гэсэн бол, 21 хувь нь албан хаагчид эелдэг харилцаатай, 15 хувь нь сургах болон зөвлөх үйлчилгээ маш сайн, 15 хувь нь бүх мэдээлэл ил тод гэж хариулсан бол 13 хувь нь албан хаагчид цаг баримталдаг

сэтгэл хангалуун байдаг гэсэн хариулт өгсөн байна. 13 хувь нь бусад хэсэгт нэмэлт тайлбар өгснийг хавсралт 1-ээр хавсаргав.

Хүснэгт-2.2 Ямар үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун бус байгааг тодруулсан байдал

Хэрэв сэтгэл хангалуун биш бол яагаад бэ?



Зураг-2.4 Хэрэв та сэтгэл хангалуун биш бол яагаад бэ?

Хэрэв сэтгэл хангалуун биш бол яагаад бэ?



Харин чухам ямар үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун бус гэдгийг илрүүлэх асуултад нийт судалгаанд хамрагдагсдын 28 хувь нь хүнд суртал ихтэй, 17 хувь нь мэдээлэл нууцлагдмал, 15 хувь нь мэргэжилтнүүд харилцааны соёлгүй, 10 хувь нь

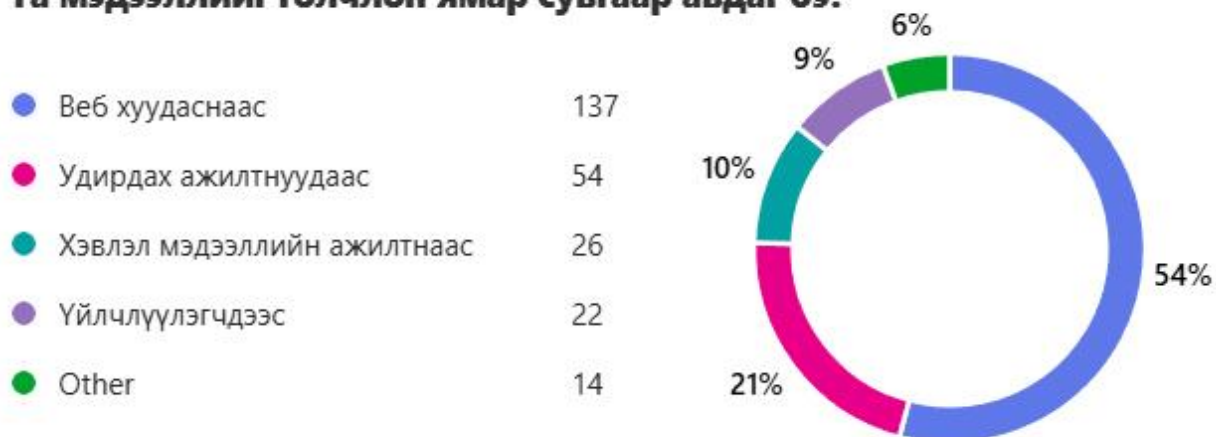
ажилчдын мэдлэг чадвар дутмаг, 10 хувь нь орчин муу гэж хариулжээ. 20 хувь нь бусад хэсэгт бичсэнийг хавсралт 2 хавсаргав.

2.2 Үйлчилгээ авсан мэдээллийн эх сурвалж, сэтгэл ханамж, түүнд хийсэн дүн шинжилгээ

Төрийн байгууллагууд хэрэглэгчдэд үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хурдан шуурхай, системтэй, хүртээмжтэй, орон зайнаас үл хамааран үр ашигтай хүргэх зайлшгүй шаардлагатай бөгөөд ЭЭХХЗГ -ын интернэт, цахим хуудас иргэдийн мэдээлэл авах гол эх сурвалж болж байна. Тус газраас үйлчилгээ хүртэгч иргэдийн хувьд чухам ямар эх сурвалжаас голчлон мэдээлэл авдаг талаар асуухад дараах хариултыг өгсөн байна.

Зураг-2.5 ЭЭХХЗГ -ын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл дамжуулах суваг

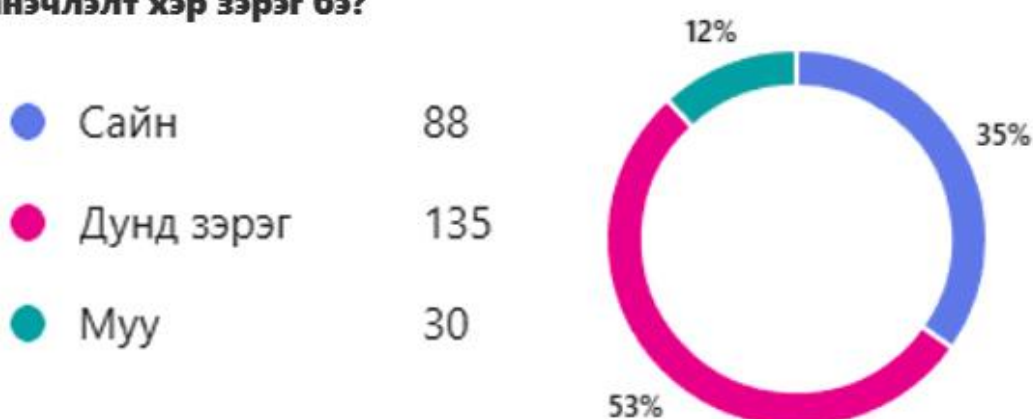
Та мэдээллийг голчлон ямар сувгаар авдаг бэ?



Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн харьцангуй олонх буюу 54 хувь нь веб хуудаснаас авдаг бол, 21 хувь нь удирдах ажилтнуудаас, 10 хувь нь хэвлэл мэдээллийн ажилтнаас, 9 хувь нь үйлчлүүлэгчдээс, 6 хувь нь бусад сошиал орчноос авдаг ажээ. Төрийн байгууллагуудын мэдээлэл хүргүүлэх албан ёсны цахим хуудастай байх жишгийн дагуу ЭЭХХЗГ -ын цахим хуудас ажиллаж байна.

Зураг-2.6 Үйл ажиллагааны чиглэлээр мэдээллийн сантай эсэхийг тодруулсан байдал

Танай салбарын чиглэлээр мэдээллийн сангийн бүрдүүлэлт, шинэчлэлт хэр зэрэг бэ?



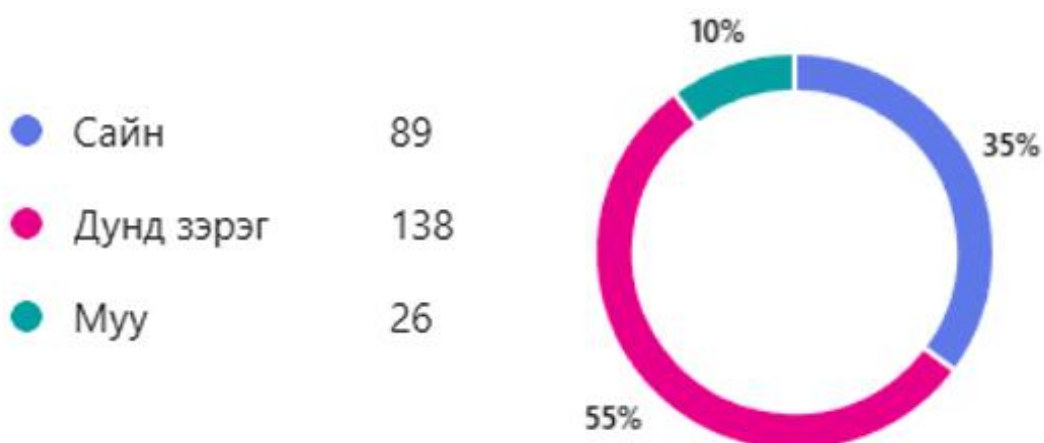
ЭЭХХЗГ-аар үйлчлүүлдэг байгууллагуудын мэдээллийн сангийн бүрдүүлэлт, шинэчлэлт талаарх асуумжид 53 хувь нь дунд, 35 хувь нь сайн, 12 хувь нь муу гэсэн хариу өгсөн байна.

2.3 ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал

Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго нь төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй хүнд сурталгүй, түргэн шуурхай байгаа эсэх талаар иргэдийн хандлагыг тодорхойлж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршдог. Энэ удаагийн судалгаагаар 2024 онд тус газраар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн үйлчилгээнд өгсөн чанар, хүртээмжийг тооцсон.

Зураг-2.7 ЭЭХХЗГ -ын мэдээллийг хүргүүлж буй байдал

Мэдээллийг цаг алдалгүй хүргүүлж буй байдлыг үнэлнэ үү?



Дээрх судалгаанаас үзэхэд орон зайнаас үл хамаарч, нөгөө талаас үйлчилгээний онцлогтой холбоотойгоор цахим үйлчилгээ үзүүлэх, цахим хэлбэрийн мэдээллээр хангах нь ЭЭХХЗГ-ын хувьд үйл ажиллагааны нэгэн чухал хэсэг байх болно. Ихэнх төрийн байгууллагын хувьд өөрийн байгууллага, үйл ажиллагааныхаа мэдээллийг байгууллагуудад цаг алдалгүй хүртээмжтэй, нээлттэй мэдээлж байх зорилготой хэдий ч судалгаанд хамрагдагсдын ихэнх нь буюу 55 хувь нь мэдээлэл хүргүүлж буй байдлыг дунд, 35 хувь нь сайн, 10 хувь нь муу гэж үнэлжээ.

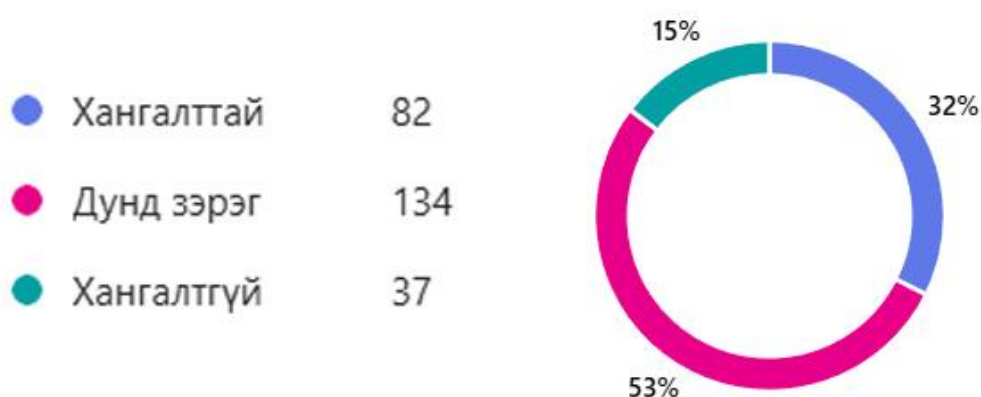
БҮЛЭГ ГУРАВ. ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

3.1 ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал

Энэ бүлэгт үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг бүрэн авч буй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, ажилтан албан хаагчийн мэдлэг, чадвар, хандлага болон харилцааны соёлтой уялдуулан авч үзэж тодорхойлсон юм.

Зураг-3.1 Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлж буй байдал

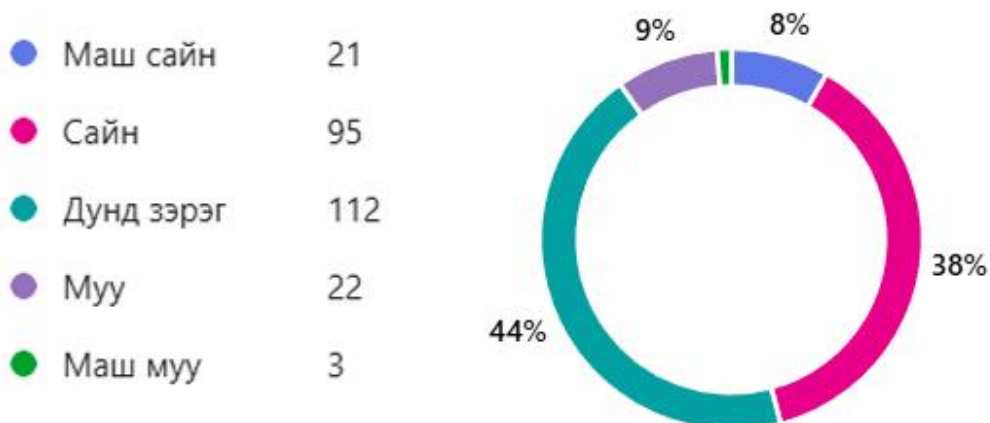
Тус байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж хангалттай гэж боддог уу?



ЭЭХХЗГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх асуултад ихэнх буюу 53 хувь нь дунд зэрэг, 32 хувь нь хангалттай, 15 хувь нь хангалтгүй гэж хариулсан байна.

Зураг-3.2 Эргэх холбоог тодруулсан байдал

Аж ахуйн нэгж байгууллага, иргэдийн үйлчилгээнд хариу мэдээлэл өгдөг байдлын хувьд үнэлгээ өгнө үү.

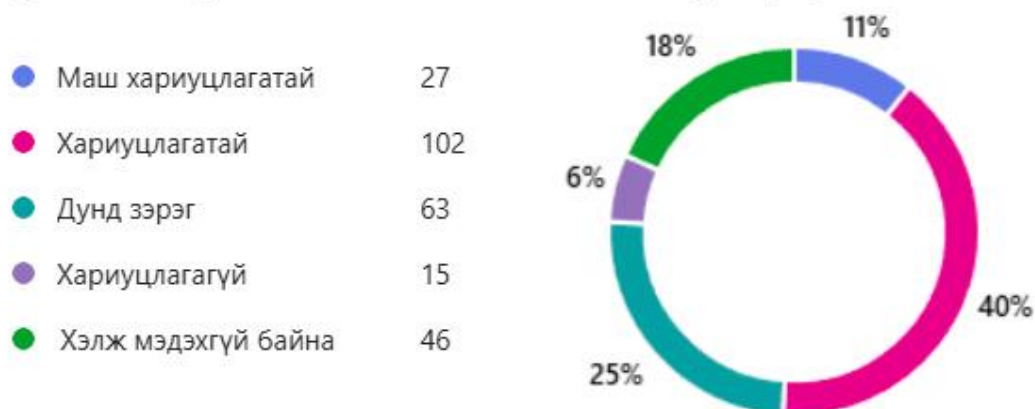


Судалгааны үр дүнгээс үзэхэд үйлчилгээнд хариу мэдээлэл өгдөг байдлын хувьд 44 хувь нь дунд зэрэг, 38 хувь нь сайн, 9 хувь нь муу, 8 хувь нь маш сайн, 1 хувь нь маш муу гэж хариулсан байна.

Чанар бол үйлчилгээний үр дүнтэй холбоотой үзүүлэлт, харин хүртээмж бол үйлчилгээ авах боломж, орчин нөхцөлтэй уялдаатай хүчин зүйл билээ.

Зураг-3.3 ЭЭХХЗГ -ын удирдах түвшний ажилчдын хандлагыг үнэлж буй байдал

Удирдлагын түвшний ажилчид ажилдаа хэр хариуцлагатай ханддаг бэ?

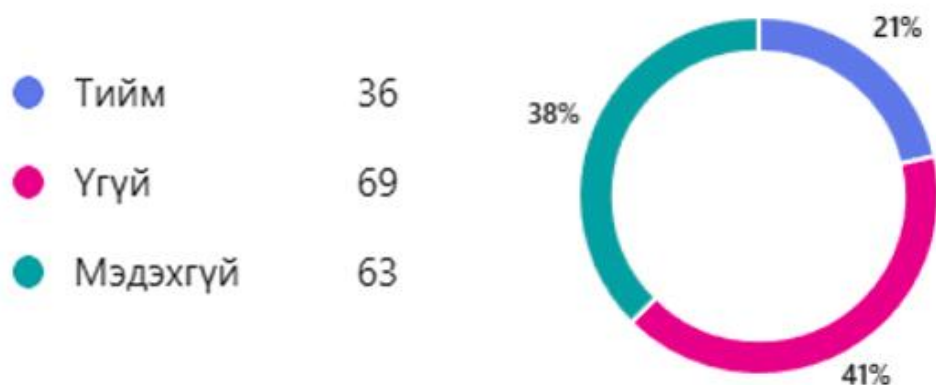


Удирдлагын түвшний ажилчдын ажилдаа хэр хариуцлагатай ханддаг талаар асуухад 40 хувь нь хариуцлагатай, 25 хувь нь дунд, 18 хувь нь хэлж мэдэхгүй байна, 11 хувь нь маш хариуцлагатай, 6 хувь нь хариуцлагагүй гэж хариулсан байна.

3.2 Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Зураг-3.1 Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц гарц байгаа эсэх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц гарц байгаа эсэх



Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц болон гарцын хувьд 41 хувь нь байхгүй, 38 хувь нь мэдэхгүй, 21 хувь нь тийм гэж хариулсан байна.

Зураг-3.2 Лабораторийн төхөөрөмжийн хүрэлцээ, үйлчилгээг үнэлж буй байдал

Таны бодлоор тухайн байгууллагын лабораторийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ, үйлчилгээ ямар байдаг бэ?

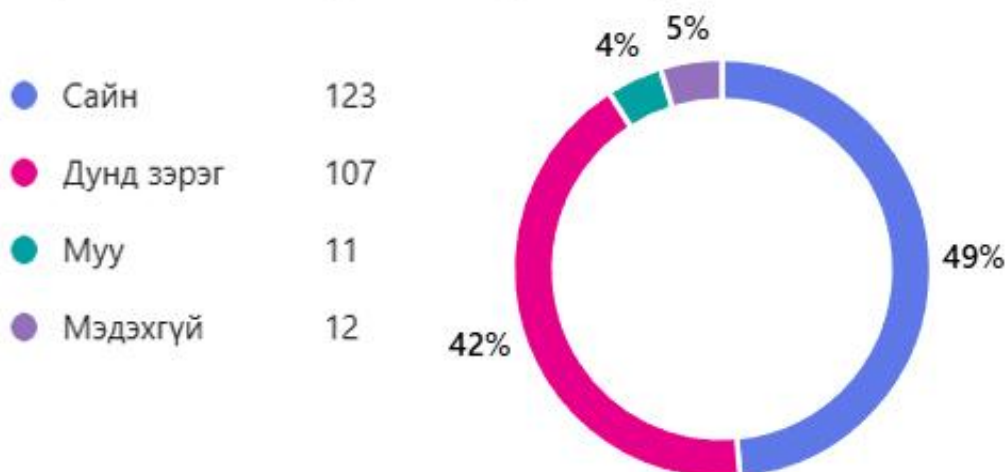


Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн зүгээс лабораторийн тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ, үйлчилгээний талаар асуухад 36 хувь нь дунд, 24 хувь нь хүрэлцээ болон үйлчилгээ муу, 23 хувь нь хэлж мэдэхгүй байна, 18 хувь нь бүрэн хүрэлцээтэй, үйлчилгээ сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

3.3 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ

Зураг-3.3 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ

Сургалт эрхлэн явуулж буй албан хаагчдын мэдлэг, чадвар хандлагын түвшнийг үнэлнэ үү?

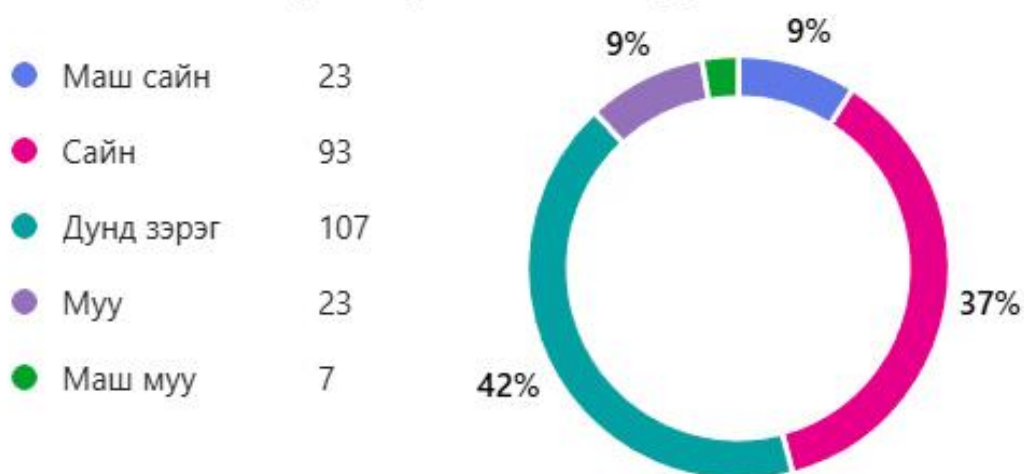


ЭЭХХЗГ-ын албан хаагчдын үйлчилгээг хэрэглэгчдийн зүгээс мэдлэг, ур чадвар, хандлагыг асуухад 49 хувь нь сайн, 42 хувь нь дунд, 5 хувь нь мэдэхгүй, 4 хувь нь муу гэж хариулжээ.

3.4 Асуудал шийдвэрлэх болон авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчин бүрдүүлсэн байдалд хийсэн дүн шинжилгээ

Зураг-3.4 Санал гомдлоо илэрхийлэх боломжийг илрүүлсэн байдал

Иргэд, аж ахуйн нэгжийн санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдлын хувьд үнэлгээ өгнө үү.



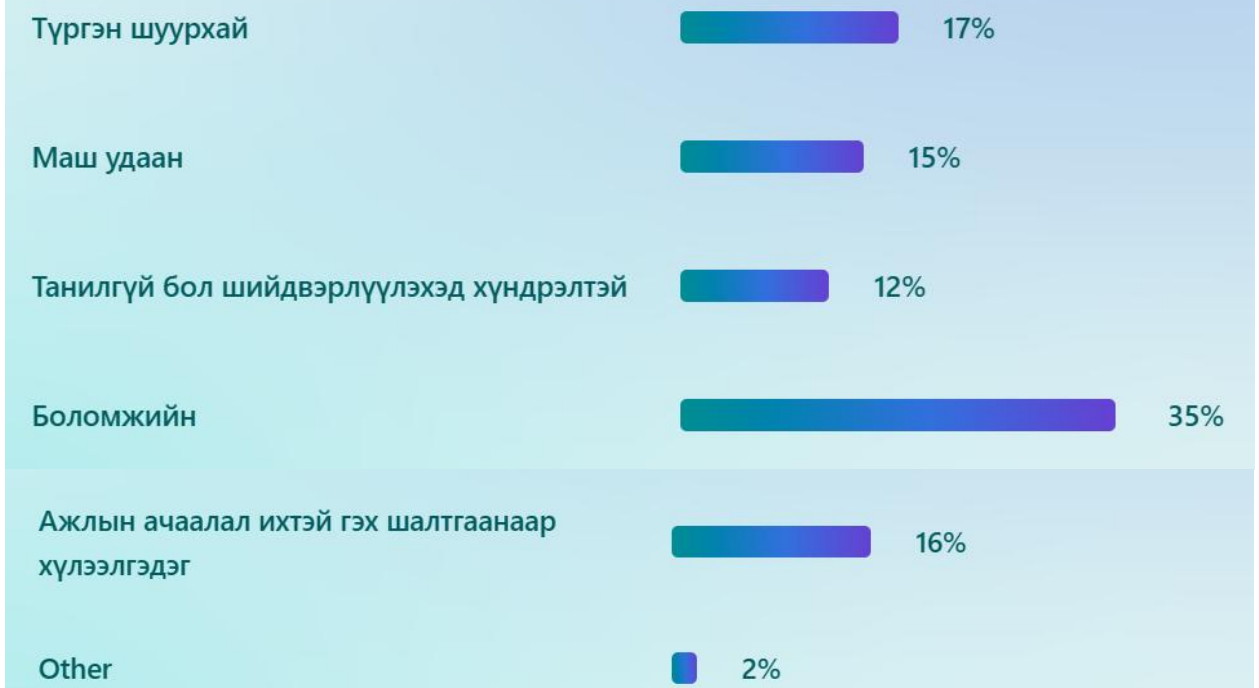
Санал, гомдлоо илэрхийлэх боломжийн талаар асуухад 42 хувь нь дунд, 37 хувь нь сайн, 9 хувь нь маш сайн, 9 хувь нь муу, 1 хувь нь маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн болохыг хүснэгтээс харж болох юм.

Хүснэгт-3.1 Асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал

Асуудлыг шийдвэрлэж байгаа байдлыг үнэлнэ үү?



Асуудлыг шийдвэрлэж байгаа байдлыг үнэлнэ үү?

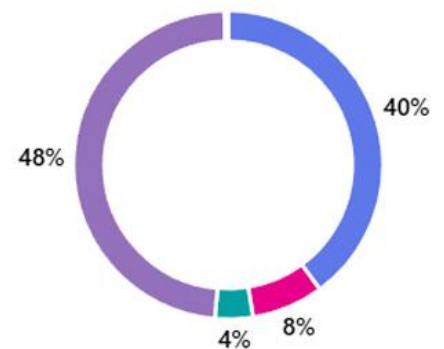


Асуудлыг шийдвэрлэж буй байдалд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд 35 хувь нь боломжийн, 17 хувь нь түргэн шуурхай, 16 хувь нь ажлын ачаалал ихтэй гэх шалтгаанаар хүлээлгэдэг, 15 хувь нь маш удаан, 12 хувь нь танилгүй бол шийдвэрлүүлэхэд хүндрэлтэй гэсэн хариулт өгсөн байна.

Зураг-3.6 Авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчин бүрдүүлсэн байдал

Тухайн байгууллагын авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчныг бүрдүүлсэн байдлыг үнэлнэ үү?

● Авлига өгч байгаагүй, асуудал шийдвэрлэгдсэн	101
● Асуудлыг шийдвэрлэхийн тулд авлига өгч байсан	19
● Авлига авахыг нэхэмжилсэн тул өгч байсан	10
● Хариулж мэдэхгүй байна	122
● Other	1



ЭЭХХЗГ-ын авлигаас урьдчилан сэргийлэх эрх зүйн орчин бүрдүүлсэн байдалд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд нийт үнэлгээнд хамрагдагсдын 48 хувь хариулж мэдэхгүй, 40 хувь нь авлигагүйгээр асуудлыг шийдвэрлүүлсэн, 8 хувь нь асуудлаа шийдвэрлүүлэхийн тулд авлига өгч байсан гэсэн бол 4 хувь нь авлига авахыг нэхэмжилсэн тул өгч байсан гэсэн хариулт өгсөн байна.

БҮЛЭГ ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ АСУУДЛУУД

4.1 Тулгамдаж буй асуудлыг илрүүлэхэд өгсөн үнэлгээ

Хүснэгт-4.1 Асуудлыг шийдвэрлэж буй байдал



Үйл ажиллагаатай холбоотой тулгамдаж буй асуудлыг илрүүлэх зорилготой асуухад нийт судалгаанд хамрагдагсдын 13 хувь нь сургалт, мэдээллийг сайжруулах, 11 хувь нь эмийн чанар, хяналтыг сайжруулах, 11 хувь нь хурдан шуурхай үйлчилгээ явуулах, 10 хувь нь лиценз, тусгай зөвшөөрөл авах явцыг сайжруулах, 10 хувь нь илүү нээлттэй, ил тод байх, 9 хувь нь ажилчдын орон тоо, ур чадварыг нэмэгдүүлэх, 8 хувь нь албан хаагчдын харилцааны соёлыг дээшлүүлэх, 8 хувь нь дарамт шахалт, хүнд суртлыг багасгах, 7 хувь нь гаргасан гомдлыг илүү хурдан шийдвэрлэдэг болох, 6 хувь нь тоног төхөөрөмжийн хангалтыг нэмэгдүүлэх, 2 хувь нь шийдвэрлэх асуудал байхгүй гэж хариулсныг дээрх үзүүлэлтээс харж болно.

4.2 Байгууллагын гүйцэтгэж буй ажилд хийсэн дүн шинжилгээ

Хүснэгт-4.2 Үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлж буй байдал



ЭЭХХЗГ-ын 2024 онд үр дүнтэй гүйцэтгэсэн ажлуудыг үнэлэхэд нийт судалгаанд хамрагдагсдыг 24 хувь нь цахимжилтын ажил, 22 хувь нь лиценз олголт,

18 хувь нь сургалт, мэдээлэл олгох, 17 хувь нь эмийн бүртгэлийн үйл ажиллагаа, 11 хувь нь эм хангамж, тасалдалтын эсрэг үйл ажиллагаа зэрэгт саналаа өгсөн байна.

4.3 Цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулах талаар хэрэглэгчийн санал бодол

Судалгаанд нийт 253 хэрэглэгчийг хамруулж, 253 хэрэглэгчийн асуумжийг хүчинтэйд тооцон оролцсон бөгөөд хэрэглэгчийн зүгээс гаргасан саналуудыг нэгтгэн доор харуулсан болно. Үүнд:

- Ажилтны мэдлэг, чадвар дутмаг
- Орчин муу
- Хүний нөөц хангалтгүй
- Ажилчид нь ачаалалтай ажилдаг тул уулзаж, зөвлөгөө авах цаг олддоггүй,
- Хүний нөөцийн дутагдалтай учраас хүлээх шаардлага их гардаг
- Хариу мэдээлэл өгөх хугацаа удаан, зарим тохиолдолд хугацааг хэт тулгаж шаарддаг
- Ер нь бүртгэл хэсэг дээр тодорхойгүй байдлаас болж байнга буцаадаг
- Дүрэм журмууд хурдан шинэчлэгддэг
- Олон улсаас судалж, мэдлэг чадвараа нэмээсэй гэж бодож байна.

ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын үйл ажиллагаанаас үзэхэд тус газар нь эм, эмнэлгийн хэрэгслийн чанар, аюулгүй байдлын тандалт, эм шинжилгээний лаборатори, тусгай зөвшөөрөл, лицензийн зохицуулалт, эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, эм хангамжийн хяналт, зохицуулалт зэрэг чиглэлээр тус тус үйл ажиллагаа явуулдаг.

Тус байгууллагын хувьд хүн амын дундах суурь бүлэг болох залуучууд, тэр дундаа дээд боловсролтой иргэдэд төрийн үйлчилгээ үзүүлдэг.

Энэ удаагийн хэрэглэгчийн үнэлгээний санал асуулгад 208 хэрэглэгч тус тус хамруулан судалсан ба мөн хэмжээний асуулгыг хүчинтэйд тооцож боловсруулалт, дүн шинжилгээ хийлээ.

ЭЭХХЗГ-ын 2024 оны үйл ажиллагааг салбарын чиг үүрэг болон хэрэгжүүлж буй үндсэн үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжид тулгуурлан үнэлсэн үнэлгээний үр дүнг хураангуйлан илэрхийлбэл, зарим хэсэг нь удирдах түвшний албан хаагчид ажилдаа хариуцлагатай ханддаг талаар зарим нь тухайн байгууллагын сургалтаар дамжуулан хөгжих боломжтой гэж үзсэн бол зарим нь хүнд суртал байгаа талаар, үйлчилгээнд хариу мэдээлэл хүргэх болон санал гомдол илэрхийлэх боломж тааруу байгаа талаар, салбарын чиглэлээр мэдээллийн сангийн бүрдүүлэлт дутмаг, үйлчилгээний чанар, хүртээмж дунд зэрэг гэж хариулжээ.

ЭЭХХЗГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлсэн байдал

- Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг үнэлэхдээ боломжийн ба шуурхай үйлчилгээ үзүүлсэн хэмээн судалгаанд оролцогчдын ихэнх хувь нь үнэлсэн боловч үйлчилгээ авсан нийгмийн бүлгүүдийн хувьд харилцан адилгүй үнэлэлт дүгнэлт өгсөн байна. Тухайлбал, үйлчилгээ үзүүлэх харилцаа хандлагын хувьд зарим иргэд сэтгэл дундуур байгаагаа илэрхийлсэн байна.
- Чанар бол үйлчилгээний үр дүнтэй холбоотой үзүүлэлт, харин хүртээмж бол үйлчилгээ авах боломж, орчин нөхцөлтэй уялдаатай хүчин зүйл билээ.

САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

- Хэрэглэгчдийн зүгээс цаашид ЭЭХХЗГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээг илүү сайжруулах, ажилтнуудын зүгээс илүү түргэн шуурхай үйлчлэх, мэдээлэл зөвлөгөөг цаг алдалгүй хүргүүлэх, асуудлыг хүндрэлгүйгээр бүрэн шийдвэрлэж ажиллах тал дээр анхаарал хандуулан үүргээ гүйцэтгэх,
- Хэрэглэгчдийн дунд өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх, хариу мэдээлэх утсанд суурилсан үйлчилгээг бий болгох,
- Интернет болон цахим үйлчилгээ хэрэглэдэггүй үйлчлүүлэгчдийн хувьд мэдээлэл авах боломж нөхцөл хязгаарлагдмал учраас мэдээлэл түгээх сувгийг олшруулах,
- Салбар бүрээр мэдээллийн сан бүрдүүлэх,
- Үйлчилгээний орчныг сайжруулах, тусгай хэрэгцээтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан налуу шаттай болох,
- Үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, харилцааны соёл, хариуцлага, хүртээмжийг сайжруулах, үйлчлүүлэгчидтэй хүнд сурталгүй хандаж харилцах талд анхаарах,
- Албан хаагчид илүү түргэн шуурхай үйлчлэх, мэдээллийг цаг алдалгүй түргэн шуурхай хүргүүлэх, зөвлөгөө өгөх,
- Асуудлыг хүндрэлгүйгээр, авлигагүй, танил тал харгалзахгүйгээр бүрэн шийдвэрлэж ажиллах тал дээр анхаарал хандуулан үүргээ гүйцэтгэх,
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн байдлыг үйлчилгээний төрөл тус бүрээр тогтмол судалж, сэтгэл ханамж доогуур нөхцөлүүдийг тодорхойлон, сайжруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх, тухайлбал санал гомдол авах сувгийг илүү цахим хэлбэрт шилжүүлэн байгууллагын үйлчилгээний бүх түвшинд нэвтрүүлэх,
- Хэрэглэгчдийн хувьд тав тухтай үйлчлүүлэх орчин нөхцөлийг бүрдүүлэх нь байгууллагын зүгээс анхаарах чухал асуудал бөгөөд байгууллагын байршил, хаяг, гадна дотно орчны талаарх мэдээ мэдээллийг зорилтот бүлэгт цахим хэлбэрээр болон утсаар хүргэхэд анхаарах,
- Үйлчилгээний байгууллагын хувьд өргөдөл гомдлын механизм, шийдвэрлэх байдал, эргэх холбоог сайтар хангах нь хэрэглэгчийн итгэлийг хүлээх, улмаар үйлчилгээгээ сайжруулах үндсэн арга хэрэгсэл юм. Хэрэглэгчдийн

үнэлгээнээс харахад иргэдийн зүгээс гаргасан өргөдөл, гомдолд утас, интернэтээр эргэх холбоо үүсгэн түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, иргэдийн өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэснээ тухай бүрд нь мэдээлэх байдлыг анхаарах шаардлагатай байна.

Байгууллагын үйл ажиллагаа ба үйлчилгээг сайжруулах хүрээнд

- Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанаас харахад үзүүлж буй үйлчилгээний чиглэлүүд иргэд олон нийтэд нэн хүртээмжтэй болж, харилцагч байгууллагуудаас гаргаж буй санал, хүсэлтэд тулгуурлан үйл ажиллагаа болон үйлчилгээг сайжруулах,
- Төрийн үйлчилгээний стандартын талаар бусад орнуудын ижил төстэй байгууллагуудын тэргүүн туршлагыг судалж өөрсдийн онцлогийг шингээн үйл ажиллагааныхаа зарчимд тусгаж ажиллавал илүү хүртээмжтэй, чанартай байна гэсэн дүгнэлтэд хүргэсэн байна.

Хэрэв та сэтгэл хангалуун бол яагаад бэ?	✓
Other	
Сайшаалтай тал гэвэл ЭЭХЗГ үргэлж сайжрахыг хичээж байдаг хичээл зүтгэл	
Сэтгэл хангалуун бүс	
Сургалт мэдээлэлээ өгдөггүй	
Hangaluun bish	
Setgel xangaluun bish	
h	
Dund	
Мэдэхгүй	
Сэтгэл хангалуун бүс	
Хангалуун биш	
Хүртээмж багатай. Очоод олон цаг хүлээдэг	
Хангалуун бүс	
Ih zantai hvmvvs	
Үгүй	
55	
N/A	
Албан хүсэлтэд шуурхай хариу өгдөг	
Na	
Мэдэхгүй	
удаан, их зан, мэдлэг мүү гэх мэт	
baihgui	
,	
Medehgui	
hangaluun bish	
medhgu	
No	
Hangaluun bish	
Set gel hangaluun bish	
Bhgu	
Baihgu	
HaIngaluun bish	
.	
tsagaa barimtladgui	
Үйлчлүүлж байгаагүй учир мэдэхгүй байна	
hangaluun bus	
маш хүнд сурталтай	
Хангалуун биш	
мэдэхгүй	

Хэрэв сэтгэл хангалуун биш бол яагаад бэ?
байхгүй
хангалуун байдаг
Хүний нөөц хангалтгүй, ажилчид нь ачаалалтай ажилладагтай холбоотойгоор үүлзэж, зөвлөгөө авах цаг олддоггүй.
Хангалуун
Ene bugd
Hunii nuutsiin dutagdaltai uchraas huleeh shaardlaga ih gardag
Bhgui
Мэдээлэл дутуу
Odoogoor bhku
Setgel hangaluun
Хариу өгөх хугацаа удаан, зарим тохиолдолд хугацааг хэт тулгаж шаарддаг. Ер нь бүртгэл хэсэг дээр тодорхойгүй байдлаас болж байнга буцаадаг. Ажилтнуудын мэдлэг чадвар бага гэж дүгнэж байна. Олон улсаас судалж мэдлэг чадвараа нэмээсэй гэж бодож байна
Бүгд
дүрэм журмууд хурдан шинэчлэгддэг
-
сайн
Би сэтгэл хангалуун байгах
Хангалуун гэж хариулсан
ыы
Ullamco est est sunt non debitis consequatur
байхгүй
Байхгүй
дээрх бүгд
байхгүй
medehgui
bhgu
Baihgui
medhgu
Hangaluun
sain medehgui
baihgui
bhgu
Сэтгэл хангалуун байдаг
-
байхгүй
Мэдэхгүй
Мдхү
No
Байхгүй
Baihgui
сэтгэл хангалуун байдаг
Baihgui