



БАРИЛГА, ХОТ БАЙГУУЛАЛТЫН ЯАМ
БАРИЛГЫН ХӨГЖЛИЙН ТӨВ



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ - 2022

Судалгааны тайлан

Улаанбаатар хот

Судалгаа, зөвлөх үйлчилгээний “Эс Ай Си Эй” ХХК нь “Барилгын хөгжлийн төв”-ийн захиалгаар “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгааг 2022 онд хийж гүйцэтгэв.

Судалгааны баг:

С.Эрдэнэ	“Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Дэд захирал
З.Гэрэлтуяа	“Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Олон улсын төслийн хэлтсийн захирал
Н.Хандаа	“Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Олон улсын төслийн хэлтсийн менежер
Х.Долгормаа	“Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалтын хэлтсийн захирал
Б.Оюун-Эрдэнэ	“Эс Ай Си Эй” ХХК-ийн Мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалтын хэлтсийн менежер

АГУУЛГА

ХҮСНЭГТ, ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	4
БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ	5
1.1 Судалгааны зорилго, зорилт	5
1.2 Сэтгэл ханамжийн индекс тодорхойлох	5
1.3 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын арга	7
1.3.1 Түүвэр судалгаа	7
1.3.2 Чанарын судалгаа	7
1.3.3 Мэдээлэл цуглуулалтыг явуулах хэлбэр.....	8
1.3.4 Мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааны хяналт	8
БҮЛЭГ 2. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН	9
2.1 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл	9
2.2 Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн байдал	11
2.3 Ерөнхий үнэлгээ.....	15
2.4 Дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ	16
ДҮГНЭЛТ.....	23
САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ.....	25
ХАВСРАЛТ.....	26
Судалгааны нэмэлт үр дүнгүүд.....	26
Тоон судалгааны асуулга	30
Ганцаарчилсан ярилцлагын асуумж.....	32

ХҮСНЭГТ, ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл, давтамжаар болон хувиар	10
Хүснэгт 2. Сэтгэл ханамж болон ач холбогдлын түвшин, оноогоор	16
Хүснэгт 3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хувиар	26
Хүснэгт 4. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хэлтсээр	27
Хүснэгт 5. Үзүүлэлтүүдийн тайлбар	28
Хүснэгт 6. Оролцогчдын нас ба хүйс, тоогоор болон хувиар	29
Хүснэгт 7. Оролцогчдын нас ба амьдарч буй дүүрэг, тоогоор	29

Зураг 1. Сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон үнсэн үзүүлэлтүүд	5
Зураг 2. Сэтгэл ханамжийн индекс	6
Зураг 3. Судалгааны төрөл	7
Зураг 4. Хяналтын үе шатууд	8
Зураг 5. Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдал, хувиар	9
Зураг 6. Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн байдал, хувиар	11
Зураг 7. Барилгын хөгжлийн төвөөс хамгийн сүүлд авсан ажил, үйлчилгээ, хувиар	12
Зураг 8. Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл тулгарсан эсэх, хувиар	13
Зураг 9. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл бэрхшээл, хувиар	13
Зураг 10. Сэтгэл ханамж болон ач холбогдлын түвшин, оноогоор	15
Зураг 11. Үйлчилгээ үзүүлсэн ажилтан, албан хаагчийн мэдээлэл нээлттэй байсан эсэх, хувиар	18
Зураг 12. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг хэрхэн авдаг талаар, хувиар	18
Зураг 13. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг цаашид хаанаас авахыг хүсэж байгаа талаар, хувиар	20
Зураг 14. Байгууллага цаашдын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай анхаарвал зохих асуудал, оролцогчдын бодлоор, хувиар	21

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

1.1 Судалгааны зорилго, зорилт

Энэхүү судалгааны зорилго нь Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн иргэд, ААНБ-ын сэтгэл ханамжийг судлах, үзүүлж буй үйлчилгээний чанар хүртээмжийг тодорхойлох, үйлчилгээг сайжруулах санал, зөвлөмжийг боловсруулах юм. Үндсэн зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг дэвшүүлэн ажиллалаа. Үүнд:

1. Байгууллагаас үйлчилгээ авсан иргэд, ААНБ-ын төлөөллийн сэтгэл ханамжийг судлах,
2. Салбар, чиглэл тус бүрээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмжих,
3. Тулгамдаж байгаа асуудлыг тодорхойлж эрэмбэлэх,
4. Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн индексийг гаргах,
5. Санал асуулгын дүнд үндэслэн төвөөс үзүүлэх үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, зөвлөмж боловсруулах зэрэг болно.

1.2 Сэтгэл ханамжийн индекс тодорхойлох

Сэтгэл ханамжийг 3 бүлгийн 18 асуултаар тодорхойлж, дараах аргазүйн дагуу үнэлсэн.

Зураг 1. Сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон үнсэн үзүүлэлтүүд



Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг (Customer Satisfaction Index) үзүүлэлт тус бүрийн хувьд тодорхойллоо.

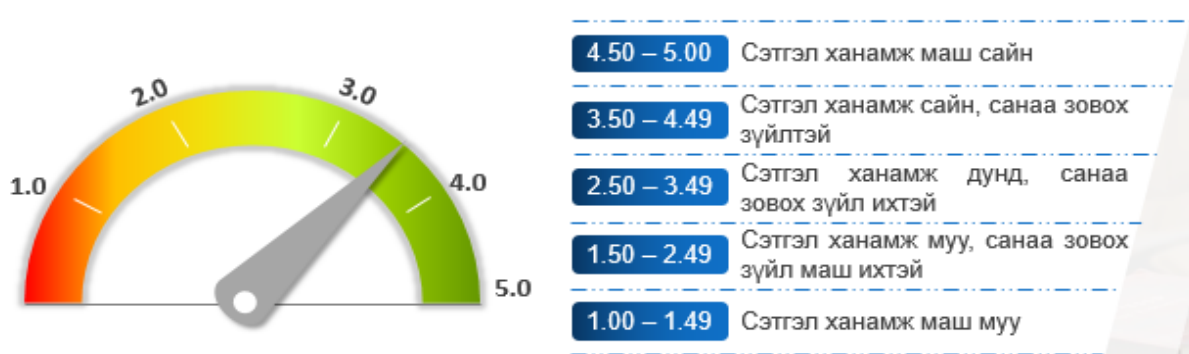
Сэтгэл ханамжийн индексийн утга

Иргэд, ААНБ-ын төлөөллийн сэтгэл ханамжийн түвшинг (satisfaction) тодорхойлж, сэтгэл ханамжийн индексийг тодорхойлно. Ингэхдээ үнэлгээ хийлгэж буй асуулт бүрийг

1-5 оноогоор үнэлэх бөгөөд “1-маш муу, 2-муу, 3-дунд, 4-сайн, 5-маш сайн, 9-мэдэхгүй, хариулах боломжгүй” гэсэн сонголтууд байна. Асуултын үнэлгээг асуулт тус бүрийн дундаж утгаар тодорхойлох ба энэ нь 1-5 хүртэлх оноо байна. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг олон улсын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмжих гол үзүүлэлт болох СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ИНДЕКС - ээр хэмжиж үр дүнг гаргав.

Энэхүү шинжилгээнд тодорхой шатлал бүхий хэмжүүрийг ашигладаг бөгөөд анх Ринсис Лайкерт 1932 онд боловсруулан гаргасан ба өнөөг хүртэл олон улсад өргөн ашиглагдаж байна.

Зураг 2. Сэтгэл ханамжийн индекс



Ач холбогдол

Ач холбогдлын түвшнийг хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмжих гол үзүүлэлт болох СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ИНДЕКС – ээр харьцуулан тооцсон.

Энэ нь тухайн иргэдэд өгч буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нэгж үзүүлэлт бүрийг хэрэглэгчийн хүлээлт болон ач холбогдолтой харьцуулан сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай үзүүлэлтүүдийг **нарийн эрэмбэлэх боломжийг** бий болгов.

GAP шинжилгээ

GAP Шинжилгээ нь сэтгэл ханамжаас ач холбогдлыг хасах байдлаар тооцдог ба гол үр дүн нь тухайн сэтгэл ханамж, дэд болон нэгж үзүүлэлт бүрийн хэрэглэгчийн хүлээлт, ач холбогдлоос хэрхэн зөрж байгааг тодорхойлох юм.

$$\text{GAP} = \text{Сэтгэл ханамж} - \text{Ач холбогдол}$$

GAP = сөрөг утга, Хэрэглэгчийн хүлээлтэд хүрч чадахгүй байна.

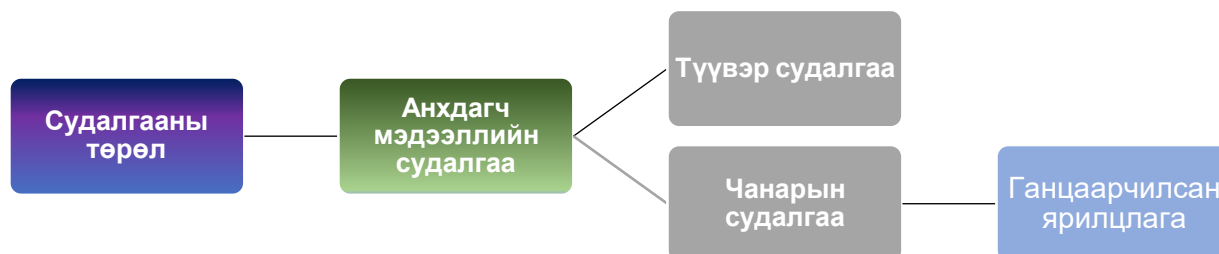
GAP = 0, Хэрэглэгчийн хүлээлтэд бүрэн нийцэж байна.

GAP = эерэг утга, Хэрэглэгчийн хүлээлтээс давсан бүтээгдэхүүн үйлчилгээг санал болгож байна.

1.3 Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын арга

Бид судалгааны мэдээлэл цуглуулалтыг анхдагч мэдээллийн судалгаа буюу түүвэр судалгаа болон чанарын судалгааны аргаар хийж гүйцэтгэн, дүн шинжилгээ хийсэн болно.

Зураг 3. Судалгааны төрөл



1.3.1 Түүвэр судалгаа

Түүврийн хэмжээ

Түүврийн хэмжээ нь судалгаа болгоны онцлогоос шалтгаалан харилцан адилгүй байдаг. Гэвч тавигддаг гол шаардлага нь эх олонлогоо төлөөлөх чадвартай байх явдал бөгөөд дараах хүчин зүйлсийг анхаарч үзэх хэрэгтэй болдог. Үүнд:

- Цаг хугацаа, хөрөнгө санхүүгийн боломж,
- Судалгааны үр дүн нарийвчлалтай буюу бодитой байх шаардлага,
- Байж болох алдааны түвшин

Ямар ч түүвэр судалгааны түүврийн хэмжээг тодорхойлоход ашиглах үндсэн томъёо өгөгдсөн байдаг. Түүврийн хэмжээг хүлээн зөвшөөрөх алдааны хязгаар буюу үр дүнгийн нарийвчлал болон үзэгдлийн тархалтын тохирох ач холбогдлын түвшинд нийцүүлэн тодорхойлов.

Түүврийн хэмжээг тодорхойлох

Бид түүврийг тооцоолохдоо үйлчлүүлэгч ААНБ-ын төлөөлөл болон иргэдийг авч үзсэн. Энэ удаагийн судалгаагаар бид нийт **384** үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулсан.

1.3.2 Чанарын судалгаа

Энэхүү судалгаанд чанарын судалгааны нэгэн аргачлал болох ганцаарчилсан ярилцлагын аргыг ашиглалаа. Ганцаарчилсан ярилцлага нь зорилго, зорилт болон онцлогоос хамаарч тодорхой тооны түүвэр ашиглах, ерөнхий төлөөлөх чадварыг харгалзахаас урьтаж тухайн газрын талаар бүрэн мэдээлэлтэй хүнийг сонгодог. Ярилцлагад тухайн байгууллагаас нэгээс олон удаа үйлчилгээ авсан иргэд, ААНБ-ын нийт **5** төлөөллийг хамруулав.

1.3.3 Мэдээлэл цуглуулалтыг явуулах хэлбэр

Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтыг Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгч буюу иргэд, ААНБ-ын төлөөллөөс судалгааны зорилгыг хангах асуултуудыг бэлтгэгдсэн судлаач (мэдээлэл цуглуулагч) асуулгын хуудасны асуултуудыг нэг бүрчлэн асууж, бөглөх зарчмаар мэдээллийг цуглуулсан. Мэдээлэл цуглуулахдаа:

- CAPI¹ (ухаалаг утас, таблет, зөөврийн компьютероор мэдээлэл цуглуулах),
- CATI² (утсаар мэдээлэл цуглуулах компьютерт суурилсан) аргуудыг ашиглалаа.

1.3.4 Мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааны хяналт

Судалгаанд ажиллах бүх ажилтнуудад тухайн судалгааны арга зүй, ерөнхий мэдээлэл, гарын авлага, асуулга нөхөх, кодлох зааварчилгаа, судалгаанд ашиглагдах ойлголт, тодорхойлолтын тайлбар, статистикийн кодлолтын жагсаалт зэрэг судалгаанд ашиглагдах бичиг баримтуудыг боловсруулж хүлээлгэн өгөх хэрэгтэй байдаг. Гарын авлага, кодын жагсаалт нь судалгааны явцад ашиглагдах мэдээллийг агуулсан байна.

Бид судалгааны мэдээлэл цуглуулалтын явцад MNS ISO 20252:2012 стандартыг баримталдаг бөгөөд талбар дээрх болон алсын зайн нийлсэн 4 шатны хяналтыг хийдэг бөгөөд аль ч шатанд захиалагч талын төлөөлөгч оролцох боломжтой байдаг.

Зураг 4. Хяналтын үе шатууд



Судалгааны мэдээлэл оруулах (шивэх), шалгах, засварлахад тооллого, түүвэр судалгааны CPro багц программ, мэдээлэл оруулах хэрэгсэл (Data entry tools), “SPSS25.0” болон түүврийн бус алдааг багасгах зорилгоор double entry method ашиглав.

¹CAPI нь Англиар “Computer Assisted Personal Interview” гэсэн үгийн товчлол юм. Судлаач судалгаанд оролцогчоос ухаалаг утас, таблет, компьютер ашиглан хариултыг цаг тухайд нь зориулалтын программд тэмдэглэн ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар мэдээлэл цуглуулах хэлбэр юм.

²CATI нь Англиар “Computer Assisted Telephone Interview” – ийн товчлол буюу монголоор “Утсаар мэдээлэл цуглуулах компьютерт суурилсан арга” юм. Энэ нь судлаач судалгаанд оролцогчоос утсаар компьютер эсвэл өөр төхөөрөмж дээрээс судалгааны асуултыг нэг бүрчлэн уншиж өгөн хариултыг зориулалтын програмд тэмдэглэн мэдээлэл цуглуулдаг арга юм.

БҮЛЭГ 2. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

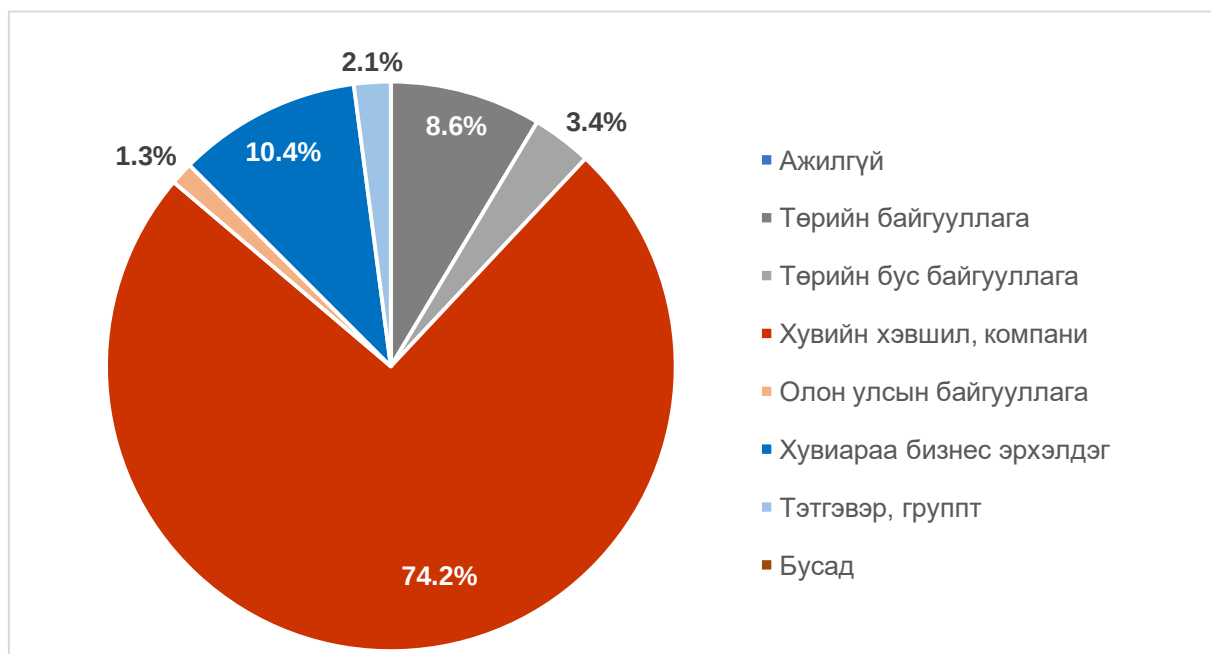
Энэ бүлэгт судалгаанд оролцогчдын ерөнхий шинж байдал, тус байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэд, ААНБ-ын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдлын талаар буюу судалгааны гол үр дүнг дэлгэрэнгүй тусгалаа.

2.1 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

Хэрэглэгчийн үнэлгээний тоон судалгаанд нийт 384 хэрэглэгч хамрагдлаа. Судалгаанд оролцогчдын хувьд 70.1 хувь нь эрэгтэй, 29.9 хувь нь эмэгтэй бөгөөд үйлчлүүлж буй иргэдийг ангилан харвал 96.6 хувь нь ААНБ-ын төлөөлөл, 3.4 хувь нь иргэдийн төлөөлөл байна. Үйлчилгээний цар хүрээнээс хамааран Барилгын хөгжлийн төвөөс үйлчилгээ авсан Улаанбаатар хотын 9 дүүрэгт оршин суудаг хэрэглэгчид хамрагдсан.

Нийт судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшнийг авч үзвэл 77.3 хувь нь дипломын болон бакалаврын боловсролтой, 16.7 хувь нь магистрын боловсролтой иргэд байна.

Зураг 5. Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдал, хувиар



Ажил эрхлэлтийн хувьд 74.2 хувь нь хувийн байгууллага, 10.4 хувь нь хувиараа бизнес эрхлэгч, 8.6 хувь нь төрийн байгууллагын албан хаагч нар байгаа бол 3.4 хувь нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөл байна.

Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий шинжийг дараах хүснэгтэд дэлгэрэнгүй байдлаар харууллаа.

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл, давтамжаар болон хувиар

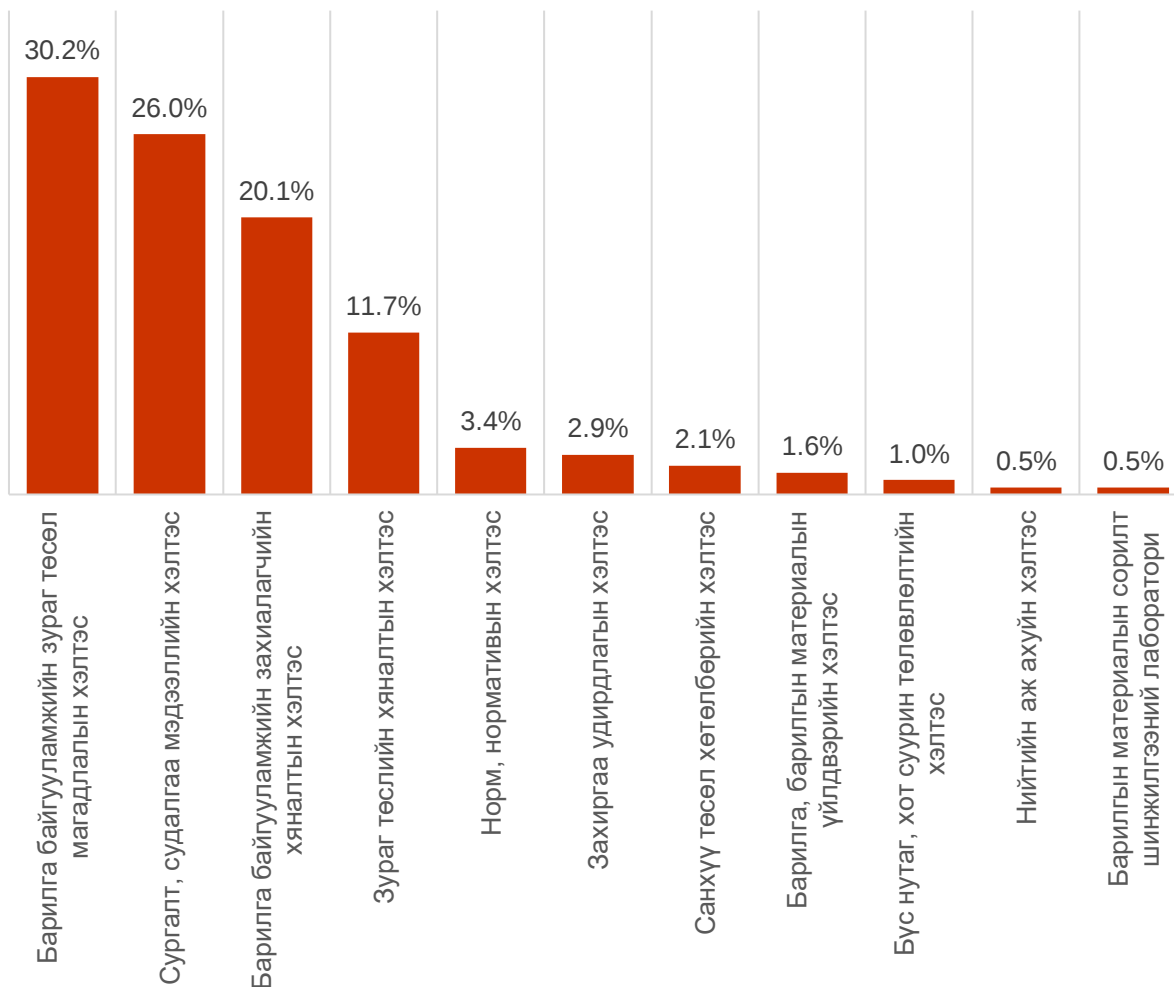
Оролцогчийн шинж	Үзүүлэлт	Давтамж	Хувь
1. Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн эзлэх хувь:	Иргэдийн төлөөлөл	13	3.4%
	ААНБ-ын төлөөлөл	371	96.6%
2. Байршил:	Баянзүрх дүүрэг	109	28.4%
	Баянгол дүүрэг	72	18.8%
	Сүхбаатар дүүрэг	45	11.7%
	Сонгинохайрхан дүүрэг	27	7.0%
	Чингэлтэй дүүрэг	36	9.4%
	Хан—Уул дүүрэг	84	21.9%
	Налайх дүүрэг	3	0.8%
	Багануур дүүрэг	3	0.8%
	Багахангай дүүрэг	5	1.3%
3. Хүйс:	Эрэгтэй	269	70.1%
	Эмэгтэй	115	29.9%
4. Боловсрол:	Бүрэн дунд	13	3.4%
	Техник болон мэргэжлийн дунд	3	0.8%
	Тусгай мэргэжлийн дунд /МСҮТ/	4	1.0%
	Дипломын болон бакалавр	297	77.3%
	Магистр	64	16.7%
	Доктор	3	0.8%
5.Нас	18-24 нас	15	3.9%
	25-34 нас	140	36.5%
	35-44 нас	147	38.3%
	45-54 нас	42	10.9%
	55-64 нас	26	6.8%
	65-аас дээш насныхан	14	3.6%

2.2 Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн байдал

Барилгын хөгжлийн төв нь барилга, нийтийн аж ахуй, сургалт, судалгаа, хөрөнгө оруулалт, барилга захиалагчийн чиг үүргийг хэрэгжүүлэх үүргийн хүрээнд нийт 11 хэлтсээр дамжуулан иргэд, ААНБ-уудад үйлчилгээгээ хүргэж байна.

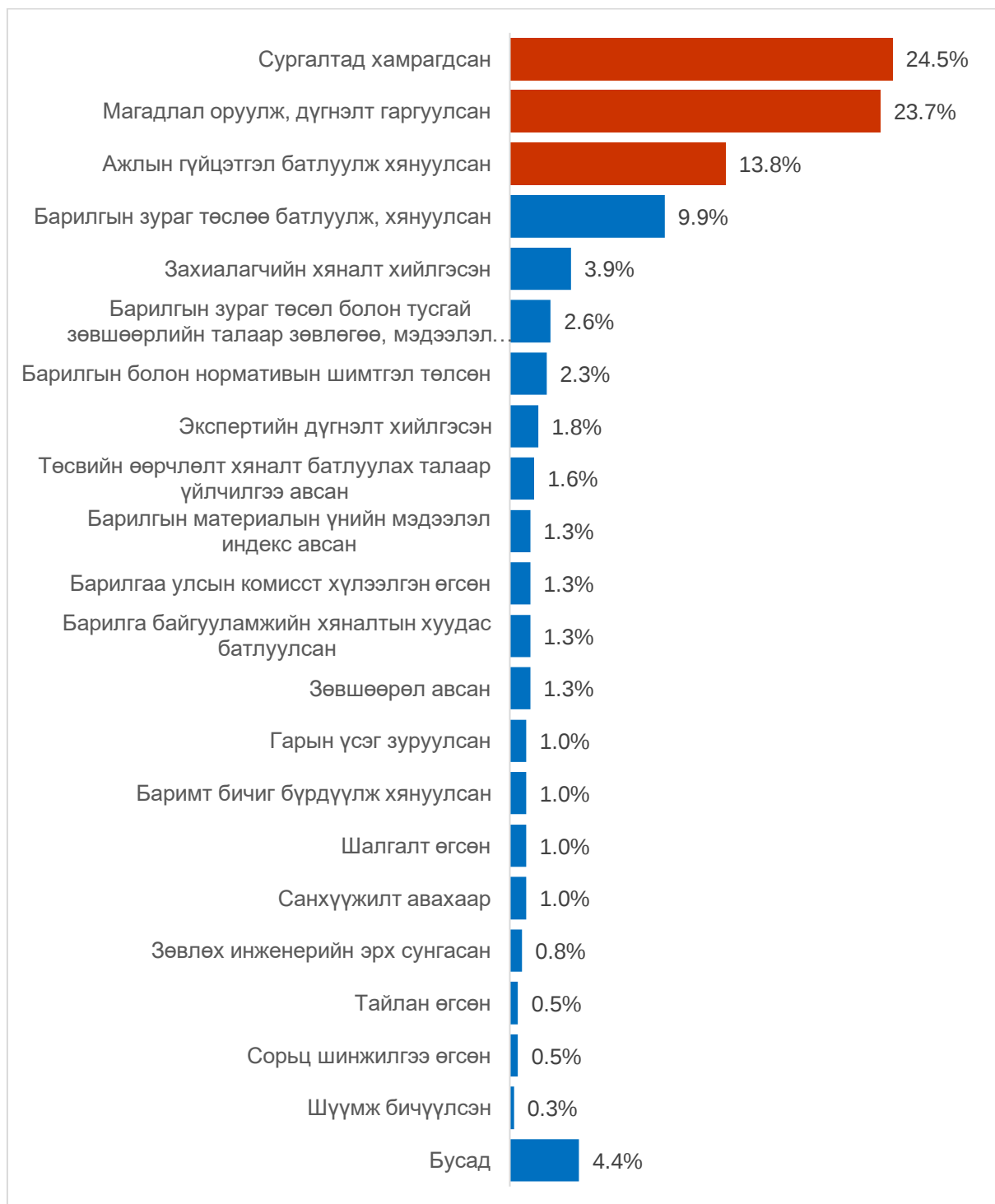
Судалгаанд оролцогчдыг “Барилгын хөгжлийн төв”-тэй хэрхэн холбогдсон талаар буюу аль хэлтсээс үйлчилгээ авсныг судалж үзвэл дараах байдалтай байна.

Зураг 6. Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн байдал, хувиар



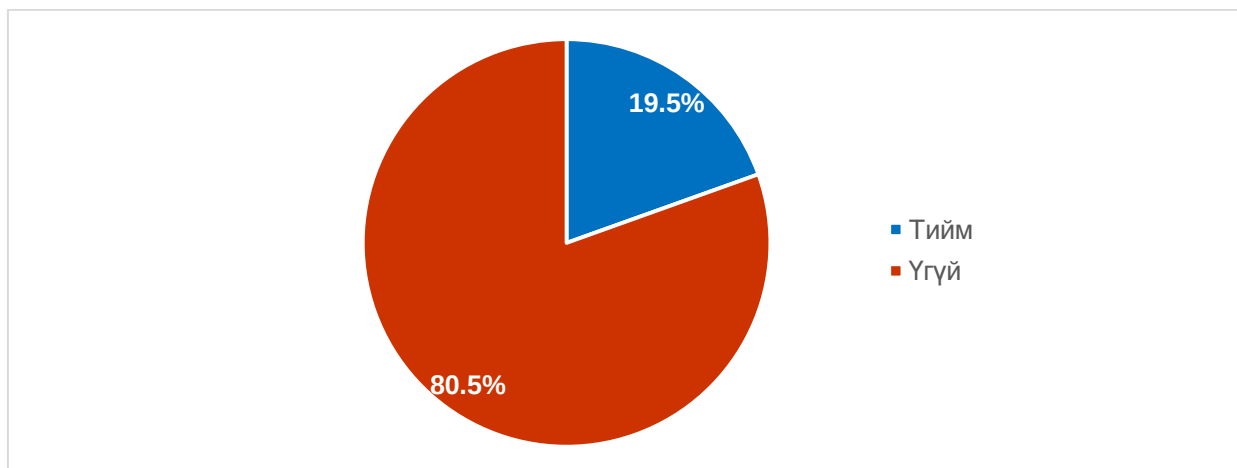
Судалгаанд оролцогчдыг тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн байдлыг харвал нийт иргэдийн гуравны хоёр хэсэг нь 3 хэлтсээс үйлчилгээ авсан байна. Үүнийг эрэмбэлж үзвэл (i) барилга байгууламжийн зураг төсөл магадлалын хэлтэс, (ii) сургалт, судалгаа мэдээллийн хэлтэс, (iii) барилга байгууламжийн захиалагчийн хяналтын хэлтсүүдээр иргэд хамгийн их үйлчлүүлсэн байна. Иргэд, ААНБ-ын хувьд бусад хэлтсүүдээс харьцангуй бага үйлчилгээ авдаг нь үр дүнгээс харагдаж байна.

Зураг 7. Барилгын хөгжлийн төвөөс хамгийн сүүлд авсан ажил, үйлчилгээ, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан иргэд, ААНБ-ын төлөөллөөс хамгийн сүүлд тус байгууллагаас ямар үйлчилгээ авсан талаар тодруулахад сургалтад хамрагдсан (24.5%), магадлал оруулж дүгнэлт гаргуулсан (23.7%), ажлын гүйцэтгэл батлуулж хянуулсан (13.8%) гэх 3 үйлчилгээ хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Үүнээс гадна дээр дурдсан 18 төрлийн үйлчилгээг судалгаанд хамрагдсан иргэд авсан байна.

Зураг 8. Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл тулгарсан эсэх, хувиар



Судалгаанд оролцогчдоос “Барилгын хөгжлийн төв”-өөр үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 19.5 хувь нь буюу 75 оролцогч “тийм”, 80.5 хувь буюу 309 оролцогч “үгүй” хэмээн хариулсан байна. Үүнээс харахад 5 үйлчлүүлэгч тутмын нэг нь тус байгууллагаас үйлчилгээ авахад тэдэнд ямар нэгэн хүндрэл бэрхшээл тулгардаг болох нь харагдаж байна.

Зураг 9. Үйлчлүүлэгчид тулгарсан хүндрэл бэрхшээл, хувиар



Тус байгууллагаас үйлчилгээ авахад асуудал, хүндрэл бэрхшээл тулгарсан гэж хариулсан иргэдийн иргэдийн 40.0 хувь нь “удаан үйлчилгээтэй, үйлчилгээ авахад хугацаа маш их шаардсан”, 20.0 хувь нь “хүнд сурталтай” гэж хариулсан байна. Түүнчлэн харилцааны соёлгүй байсан, иргэдэд үйлчлэх цаг бага байсан, нэмэлт материал их шаардсан зэрэг асуудлуудыг дурдсан байна.

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Барилгын холбогдох мэргэжилтнүүд барилгын үйл явцыг хянаад гарын үсэг зурсан байхад нэмж олон дарга нараар гарын үсэг зуруулах нь шаардлагагүй. Дэндүү олон дамжлагатай байна. Үүнийг багасгах хэрэгтэй.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Олон гарын үсэг шаардах үед дарга нараар гарын үсэг зуруулах гэж хүлээж цаг их алддаг. Энэ нь ажлыг удаашруулж байна.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Зарим тохиолдолд Барилгын тухай хууль эсвэл тухайн үеийн нөхцөл байдлаас хамаарч түр журам батлагдаж гардаг. Тэр журмыг хэрэгжүүлэх явцад ойлгомжгүй, тодорхой бус зүйл гардаг. Жишээ нь: Хамгийн сүүлд барилгын материалын үнийн өсөлттэй холбоотойгоор Засгийн газрын №88 дугаар тогтоол гэж гарсан. Энэ тогтоолтой холбоотойгоор манай компани энэ шаардлагыг нь хангаж байна уу? Хамрагдах боломжтой юу? Хэрэв тийм бол хаанаас яаж мэдээлэл авах зэрэг нь тодорхой бус байсан учраас нэлээн олон удаа явж байж мэдээллээ олж авч байсан.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Хамгийн энгийн зүйлээс дурдахад гадна авто зогсоол хүртээмж муутай байдаг. Маш их ажилтай үед, эсвэл яаралтай явж байгаа үед ирэхэд зогсоол байхгүйгээс болж хэд хэдэн удаа тойрох асуудал байдаг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Ажлаа хөөцөлдөөд явж байхад зарим үед хүнд суртал болон ойлгомжгүй зүйлүүд нэлээд гардаг. Энэ үед дараагийн өөр мэргэжилтнээс асууж лавлаад зөвлөгөө авдаг. Өгсөн заавар зөвлөгөөний дагуу дахин засаж залруулдаг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Мэдээлэл дутуу авснаас болж олон удаа нааш цаашаа явах асуудал гардаг.

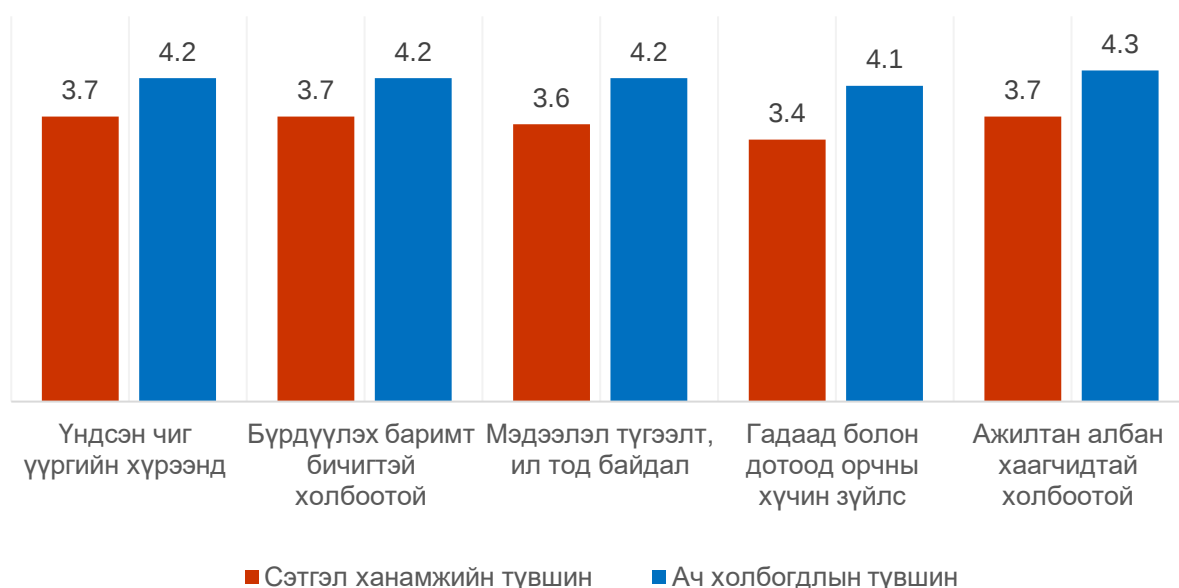
Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Түүнчлэн энэхүү судалгааны чанарын судалгаанд оролцогчдоос ганцаарчилсан ярилцлага авах үед оролцогчид “авто машины зогсоолын хүртээмж муу”, “олон шат дамжлагаар дамжиж гарын үсэг зуруулах шаардлагатай байдаг”, “мэдээлэл дутуу авснаас болж дахин асууж тодруулах шаардлага гарч буцаж ирэх хэрэгтэй болдог” гэх мэт асуудлуудыг дурдсан байна. Эдгээр асуудлууд нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтэд шууд нөлөө үзүүлж байгаа тул зайлшгүй анхаарах нь зүйтэй юм.

2.3 Ерөнхий үнэлгээ

Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох судалгаанд хамрагдсан 384 үйлчлүүлэгч тус байгууллагад **3.6** буюу **“сэтгэл ханамж сайн”** гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Энэхүү үнэлгээ нь хэрэглэгчид сэтгэл ханамжтай, гэхдээ үйлчилгээтэй холбоотой зарим үзүүлэлтүүдийг илүү сайжруулах шаардлагатайг илэрхийлж байна. Харин хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээ авахад дараах хүчин зүйлүүд нь хэр ач холбогдолтойг судлахад ач холбогдлын түвшин **4.2** буюу **“ач холбогдолтой”** гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Үнэлгээг бүлэг үзүүлэлт тус бүрээр задлан харуулбал дараах үр дүн гарсан байна.

Зураг 10. Сэтгэл ханамж болон ач холбогдлын түвшин, оноогоор



Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь 5 дэд бүлгийн 20 үзүүлэлтээр үнэлэгдсэн. Үүнд (i) үндсэн чиг үүрэгтэй холбоотой 2, (ii) бүрдүүлэх баримт бичигтэй холбоотой 2, (iii) мэдээлэл түгээлт, ил тод байдалтай холбоотой 3, (iv) гадаад болон дотоод орчны хүчин зүйлстэй холбоотой 6, (v) ажилтан, албан хаагчидтай холбоотой 7 үзүүлэлт тус тус багтаж байна. Эдгээр бүлэг хүчин зүйлсэд өгч буй хэрэглэгчийн үнэлгээнээс дүгнэхэд үндсэн чиг үүргийн хүрээнд, бүрдүүлэх баримт бичигтэй холбоотой, ажилтан албан хаагчидтай холбоотой үзүүлэлтүүд дундаж үнэлгээнээс дээгүүр үнэлгээг авсан бол

гадаад болон дотоод орчны хүчин зүйлстэй холбоотой үзүүлэлтүүд дундаж үнэлгээнээс доогуур үнэлэгдсэн байна.

Ач холбогдлын түвшнээр авч үзвэл сэтгэл ханамжийн бүх үзүүлэлтээс өндөр байгаа нь харагдаж байна. Энэ нь хэрэглэгчийн хувьд тус байгууллагаас үйлчилгээ авахад дээр дурдсан хүчин зүйлүүдийг илүү сайжруулах нь сэтгэл ханамж болон ач холбогдлын түвшнийг өсгөхөд чухал юм.

2.4 Дэд үзүүлэлтийн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчдоор Барилгын хөгжлийн төвийн үйлчилгээтэй холбоотой хүчин зүйлсийг 20 үзүүлэлтийн хүрээнд үнэлүүлсэн. Эдгээр үзүүлэлтүүдийн үнэлгээг задалж харвал дараах байдалтай байна.

Хүснэгт 2. Сэтгэл ханамж болон ач холбогдлын түвшин, оноогоор

№	Бүлэг	Үзүүлэлт	Сэтгэл ханамжийн түвшин	Ач холбогдлын түвшин
1	Үндсэн чиг үүргийн хүрээнд	Хууль, тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, биелэлтэд хяналт тавих	3.7	4.2
		Санал, гомдол илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдал	3.6	4.2
2	Бүрдүүлэх баримт бичигтэй холбоотой	Бүрдүүлэлт хийх болон бусад бичиг баримт	3.8	4.2
		Материалд хяналт тавих, шийдвэрлэх хугацаагүй ханамжтай байна вэ?	3.6	4.2
3	Мэдээлэл түгээлт, ил тод байдалтай холбоотой	Шаардлагатай мэдээллийг байршуулсан байдал	3.6	4.2
		Мэдээлэл авахад хялбар байдал	3.6	4.2
		Мэдээ, мэдээллийн цаг хугацаандаа хүрэх байдал	3.6	4.2
4	Гадаад болон дотоод орчны хүчин зүйлстэй холбоотой	Танхим, заалны тохь тухтай байдал	3.7	4.1
		Танхим, заалны гэрэлтүүлэг, тохижилт	3.8	4.1
		Мэдээллийн самбар, танилцуулга, брошурын хүртээмж	3.5	4.1
		Үйлчилгээ авахад хялбар байдал	3.6	4.2
		Зогсоолын хүртээмж, зохион байгуулалт	2.3	4.2
		Гадна хаягжилт, орц гарц	3.6	4.1
5	Ажилтан, албан хаагчидтай холбоотой	Ажилтны хувцаслалт	3.9	3.8
		Зан харилцаа, боловсон байдал/Үйлчилгээний соёл/	3.7	4.4
		Хурдан шуурхай байдал /Үйлчилгээний хурд/	3.6	4.4
		Ажилтны мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал	3.8	4.5
		Зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх байдал	3.7	4.3

	Ажилтны цаг баримтлах, ашиглах байдал	3.6	4.4
	Шийдвэрлүүлэх асуудалд хандах хандлага, шийдвэрлэх байдал	3.5	4.4
Дундаж үнэлгээ		3.6	4.2

Бүлэг үзүүлэлтүүдийг сэтгэл ханамжийн түвшин болон ач холбогдлын зэргээр нь харьцуулан харвал дээр байгаа 20 үзүүлэлтийн хувьд дийлэнх үзүүлэлтийн ач холбогдлын түвшин нь сэтгэл ханамжийн түвшнээс өндөр байна. Тухайлбал сэтгэл ханамжийн үнэлгээгээр ажилтны мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал 3.8 гэсэн үнэлгээтэй байгаа бол энэ үзүүлэлтийн ач холбогдлын зэрэг нь 4.5 байна. Энэ нь үйлчилгээ авч буй иргэдийн хувьд ажилтны мэдлэг, ур чадвар маш чухал үзүүлэлт болохыг ач холбогдлын зэргээс харж болно. Мөн тухайн байгууллагын машины зогсоолын хүртээмж, зохион байгуулалтад иргэд хамгийн бага буюу 2.3 гэсэн үнэлгээг өгсөн нь сэтгэл ханамжгүй байгааг илэрхийлж байна. Харин энэ үзүүлэлтийн ач холбогдлын зэргийг харвал 4.2 байгаа нь иргэдэд тус үзүүлэлт маш чухал болохыг харуулж байна.

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Би энэ байгууллагаар үйлчлүүлж байгаадаа сэтгэл хангалуун байдаг. Маш чадварлаг инженер, зөвлөхүүд ажилладаг. Ажлаа мэдэхгүй хүн нэг ч байхгүй. Сэтгэл ханамжгүй байгаа зүйл нь олон шат дамжлага л байна.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Үйлчилгээ авахдаа сэтгэл хангалуун байдаг. Яагаад гэвэл энэ байгууллага маш эмх цэгцтэй, бие биеэ хүндэтгэсэн сайхан хамт олон. Дандаа үе тэнгийн залуу инженерүүдтэй бөгөөд заавар зөвлөмжийг сайн өгдөг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Миний үйлчилгээ авдаг хэлтсүүдийн мэргэжилтнүүд ажлаа мэддэг, сайн үйлчилгээ үзүүлдэг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

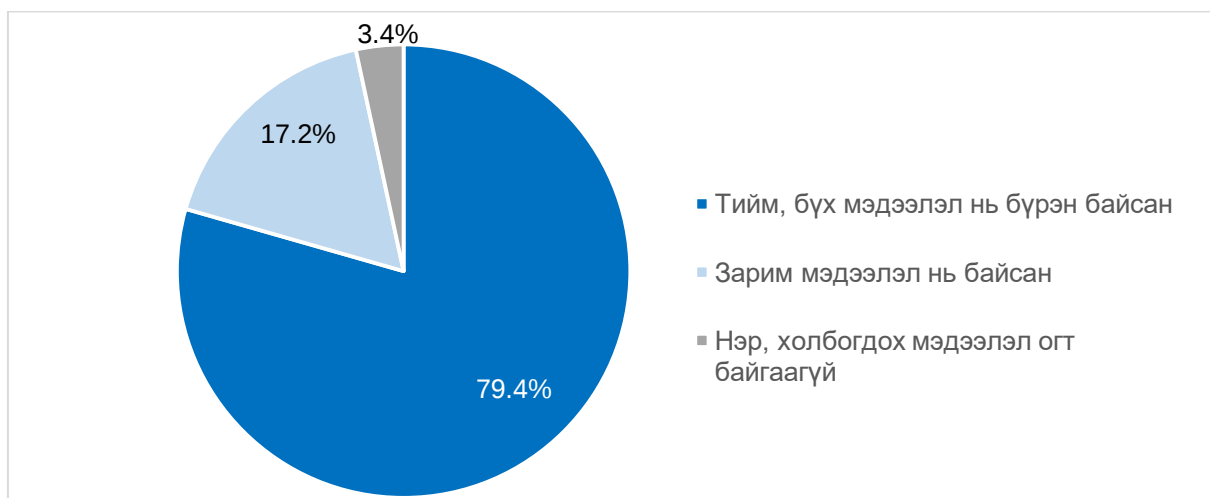
... Ажилчид хууль, дүрэм, журмынхаа дагуу ажил үүргээ гүйцэтгэж байгаа. Албан хаагчдын харилцаа хандлага сайн. Асуудал шийдвэрлэх тал дээр ч мөн адил мэргэжилтнүүдээс шалтгаалах асуудлыг боломжтой байдлаар шийдэж өгдөг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Чанарын судалгааны үр дүнгээс харвал Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгчид ажилтан, албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, туршлагад сэтгэл ханамж сайн байна. Энэ

нь Барилгын хөгжлийн төвөөс санал болгож буй ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид сайшаах, өндрөөр үнэлэхэд чухал үзүүлэлт болж байна.

Зураг 11. Үйлчилгээ үзүүлсэн ажилтан, албан хаагчийн мэдээлэл нээлттэй байсан эсэх, хувиар



Судалгаанд оролцогчдоос Барилгын хөгжлийн төвд үйлчилгээг үзүүлсэн ажилтан, албан хаагчдын нэр, албан тушаал, хаягжилт зэрэг мэдээлэл ил тод, нээлттэй байсан эсэхийг тодруулахад 79.4 хувь буюу 305 оролцогч “тийм” хариултыг сонгосон байна. Харин судалгаанд оролцогчдын 17.2 хувь буюу 66 оролцогч “зарим мэдээлэл нь байсан” гэж хариулжээ.

Зураг 12. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг хэрхэн авдаг талаар, хувиар



Барилгын хөгжлийн төвөөс үйлчилгээ авсан иргэн, ААНБ-ын төлөөллөөс байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг хэрхэн авдаг болох талаар асуухад 67.4 хувь нь интернэт, тухайн байгууллагын вэбсайт, 16.9 хувь нь төрийн байгууллагын мэргэжилтнүүдээс, 5.5 хувь нь мэдээллийн самбар, зурагт хуудаснаас авдаг гэж хариулжээ. Харин “интернэт болон тухайн байгууллагын вэбсайтаас мэдээлэл авдаг” гэж хариулсан оролцогчид хамгийн бага буюу 1.7 хувийг эзэлж байгаа нь хэрэглэгчдэд цахим хэлбэрээр дэлгэрэнгүй, тодорхой мэдээллийг хүргэх хэрэгтэй болохыг харуулж байна.

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Ерөнхий мэдээллийг сар тутмын “Барилгын мэдээ” сэтгүүлээс авдаг. Харин илүү дэлгэрэнгүй мэдээллийг энэ төв дээр ирсэн үедээ авдаг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Веб сайтаас мэдээллээ авдаг. Тодруулах шаардлагатай зүйлээ мэргэжилтнээсээ заавал тодруулдаг.

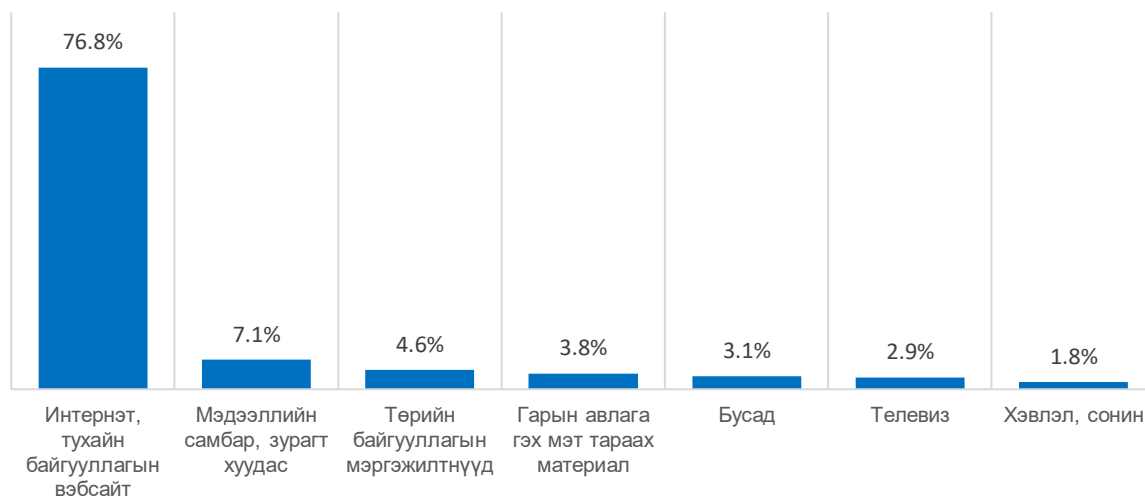
Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

...Хариуцсан мэргэжилтэн, инженерүүд мэдээлэл өгдөг учраас тэдгээр хүмүүсээс хангалттай мэдээллээ авдаг. Сайт, мэдээллийн самбар дээр нь мэдээллүүд хангалттай байдаг.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Чанарын судалгаанд оролцогчид шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг веб сайт, фейсбүүк, сонин сэтгүүл, мэдээллийн самбар зэргээс хангалттай авдаг гэж хариулсан. Гэхдээ дэлгэрэнгүй, нэмэлт мэдээлэл, тодруулга зэргийг зайлшгүй хариуцсан мэргэжилтэн эсвэл барилгын хөгжлийн төв дээр ирж мэдээллийг авдаг болохыг онцолсон байна. Иймд хэрэглэгчдэд шаардлагатай мэдээ, мэдээллийг дэлгэрэнгүй, нээлттэй хүргэх шаардлага байна.

Зураг 13. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг цаашид хаанаас авахыг хүсэж байгаа талаар, хувиар



Судалгаанд оролцогчдоос цаашид тус байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хэрхэн авах хэрэгтэй болохыг асуухад 76.8 хувь нь “интернэт болон тухайн байгууллагын вэбсайтаас авах”, 7.1 хувь нь “мэдээллийн самбар зурагт хуудаснаас авах” гэж хариулсан бол 4.6 хувь нь “төрийн байгууллагын мэргэжилтнүүдээс авах” гэж хариулжээ. Энэхүү үр дүн нь хэрэглэгчид хаанаас ч, түргэн, хялбар шуурхай мэдээлэл, үйлчилгээ авах хүсэлтэй байгааг харуулж байна.

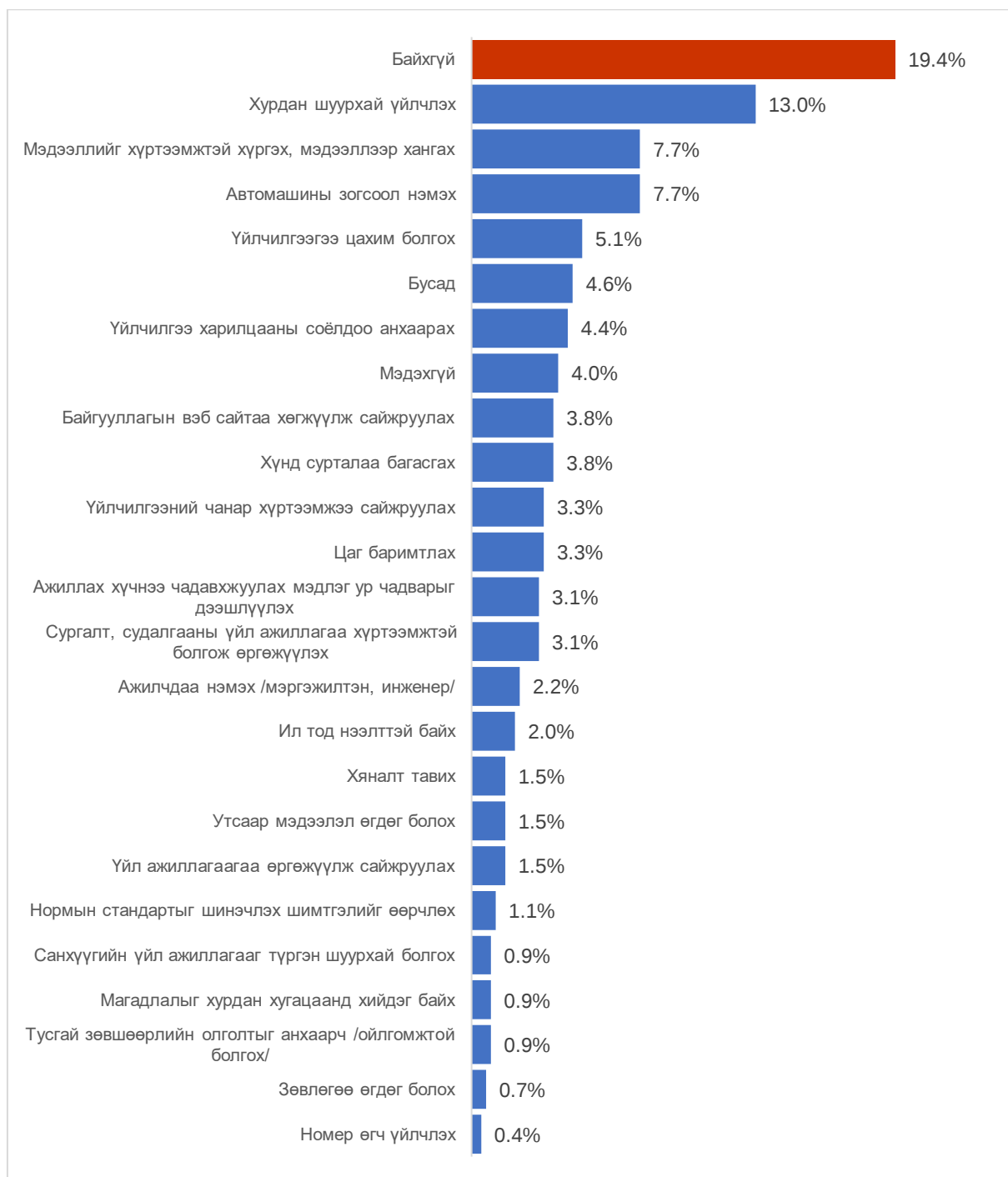
Судалгаанд оролцогчдын хувьд “телевиз” болон “хэвлэл, сониноос мэдээлэл авах” хариултыг сонгосон хувь нь харьцангуй бага буюу 2.9 хувь болон 1.8 хувь байна. Харин “бусад” хариултыг өгсөн оролцогчид боломжит бүх сувгаар мэдээллийг авах, бүртгэлтэй цахим хаяг болон утсаар болон сошиал пэйж хуудаснаас мэдээллийг авах хүсэлтэй байгаагаа илэрхийлжээ.

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Цахим үйлчилгээгээ илүү сайжруулах хэрэгтэй. Бүх үйлчилгээг цахим системд шилжүүлбэл аль аль талдаа амар бас хугацаа хэмнэнэ.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Зураг 14. Байгууллага цаашдын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай анхаарвал зохих асуудал, оролцогчдын бодлоор, хувиар



Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгчдийн хувьд цаашид ямар үйлчилгээ, мэдээллийг авах, ямар үйлчилгээг хэрэглэгчдэд санал болгох шаардлагатайг асуухад судалгаанд оролцогчдын 19.4 хувь нь цаашид сайжруулах үйл ажиллагаа “байхгүй”, 13.0 хувь нь “хурдан шуурхай үйлчлэх”, 7.7 хувь нь “мэдээллийг хүртээмжтэй хүргэх, мэдээллээр хангах” гэж хариулсан бол 7.7 хувь нь “автомашины зогсоол нэмэх” шаардлагатай гэж хариулсан байна. Мөн оролцогчдын 5.1 хувь нь “үйлчилгээг цахим болгох” хэрэгтэй гэж үзжээ.

Энэхүү үр дүнгээр судалгаанд оролцогчдын олонх нь цахим хэлбэрээр үйлчилгээ үзүүлэх, байгууллагын веб хуудсыг хөгжүүлж, цахим үйлчилгээг илүү сайжруулах, нэмэх, хүсэлтэй байгааг илэрхийлж байна. Мөн хүнд суртлыг багасган, соёлтой үйлчилгээг хэрэглэгчдэд өгөх, улмаар хэрэглэгчтэй харилцах харилцааг сайжруулах шаардлагатай гэдэг хариултыг өгсөн байна.

Чанарын судалгааны үр дүнгээс

... Мэргэжилтнүүд өөрсдөө гар утастай, албаны өрөө болгон 31, 32-той утастай. Тэр утас руу нь залгахаар ерөөсөө авдаггүй. Тиймээс ажлын өрөөний утас руу нь залгахад утсаа авдаг байгаасай гэж бодож байна.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Захиалагчийн хяналтын хэлтэс төслийн багийн уулзалтуудыг улиралдаа нэг удаа ч юм уу тогтсон хугацаанд хийгээд явбал хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаанаас эхлээд олон эерэг үр нөлөөтэй өөрчлөлтүүд гарна гэж боддог.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Үйл ажиллагаагаа жигдрүүлээд хурдасгах, үйлчилгээгээ цахим системд шилжүүлэх хэрэгтэй. Бүрдүүлэлт гэж өчнөөн олон цаас, маш олон баримтуудыг шаарддаг зарим үед буцах тохиолдол гардаг. Бүх байгууллагынхаа материалыг цахимаар аваад баталгаажуулах хэрэгтэй. Нэг үйлчилгээ авах гэж 1 цаас бариад 1 гарын үсэг авах гэж өдөржингөө хамаг ажлаа алдаад явах тохиолдол гардаг. Цахимжуулалт бол ажлыг маш их хөнгөвчилнө.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

... Илүү сайн ажлаа хийе гэвэл компаниуд руу мэйл хаягаар хариу явуулбал хялбар болно. Бүх үйлчилгээгээ цахим болгох хэрэгтэй.

Судалгаанд оролцогч ААНБ-ын төлөөлөл

Чанарын судалгаанд оролцогчид Барилгын хөгжлийн төвийн үзүүлж буй үйлчилгээг хялбар, хурдан болгох нь хамгийн чухал гэж үзэж байгаа бөгөөд цахим системийг нэвтрүүлэн хэрэглэгчдэд цаг алдалгүй үйлчилгээ үзүүлэх хэрэгтэй болохыг онцолж байв. Түүнчлэн хэрэглэгч болон байгууллага хоорондын харилцаа, эргэх холбоог сайжруулахад анхаарах цаашид мэйл болон утсаар тогтмол харилцах сонирхолтой байгаагаа илэрхийлжээ.

ДҮГНЭЛТ

Барилгын хөгжлийн төвийн “Хэрэглэгчийн үнэлгээ-2022” судалгааны ажлыг Судалгаа, зөвлөх үйлчилгээний “Эс Ай Си Эй” ХХК нь 2022 оны 12-р сард хийж гүйцэтгэлээ. Энэхүү судалгааны зорилго нь Барилгын хөгжлийн төвөөс иргэд болон ААНБ-д үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдалд үнэлгээ хийж цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний талаар зөвлөмж боловсруулах юм. Судалгааны арга зүйн хувьд тоон болон чанарын судалгааны аргыг ашигласан.

Энэхүү судалгаанд Улаанбаатар хотын 384 иргэн, ААНБ-ын төлөөлөл хамрагдсан бөгөөд 3 бүлгийн 18 асуултын хүрээнд тус байгууллагын үйлчилгээг үнэлүүллээ. Нийт оролцогчдын 29.9 хувь нь эмэгтэй оролцогч байсан. Боловсролын хувьд 77.3 хувь нь дипломын болон бакалаврын боловсролтой, 16.7 хувь нь магистрын боловсролтой иргэд байна. Ажил эрхлэлтийн хувьд гуравны хоёр нь хувийн хэвшлийн төлөөлөл судалгаанд хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх нь Барилгын хөгжлийн төвийн барилга байгууламжийн зураг төсөл магадлалын хэлтэс, сургалт, судалгаа мэдээллийн хэлтэс, барилга байгууламжийн захиалагчийн хяналтын хэлтсүүдээр үйлчлүүлсэн байна. Эдгээр хэлтсүүдээр үйлчлүүлэхдээ нийт оролцогчдын 24.5 хувь нь сургалтад хамрагдсан, 23.7 хувь нь магадлалд оруулж дүгнэлт гаргуулсан бол 13.8 хувь нь ажлын гүйцэтгэл батлуулж хянуулсан байна.

Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлоход сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ 3.6 буюу “хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай” хэмээн үнэлэгдсэн байна. Энэхүү үнэлгээ тус байгууллагаас үйлчилгээ авч буй иргэд, ААНБ-ын төлөөллүүд авч буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжид сэтгэл ханамжтай хэдий ч цаашид сайжруулах хүчин зүйлүүд байгааг илэрхийлэх юм. Мөн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлохын зэрэгцээ үйлчилгээ авах үеийн 20 үзүүлэлт хэрэглэгчид хэр зэрэг ач холбогдолтой байгааг судлахад ач холбогдлын дундаж түвшин 4.2 буюу өндөр ач холбогдолтой гарсан байна. Энэ нь хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээ авахад үндсэн чиг үүргийн хүрээнд, бүрдүүлэх баримт бичиг, мэдээлэл түгээлт ил тод байдал, гадаад болон дотоод орчны хүчин зүйлс, ажилтан албан хаагчидтай холбоотой хүчин зүйлүүд бүгд ач холбогдолтой буюу чухал байгааг илэрхийлдэг. Үүнээс харахад сэтгэл ханамжийн түвшин дунджаас дээгүүр буюу хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай байгаа хэдий ч ач холбогдлын зэрэгт хүрэхгүй байгаа нь тус байгууллагын үйлчилгээг илүү сайжруулах шаардлагатайг илэрхийлж байна.

Сэтгэл ханамжийг илэрхийлж буй бүлэг үзүүлэлтүүдийг задалж харвал мэдээлэл түгээлт, ил тод байдалтай холбоотой хүчин зүйлс болон гадаад болон дотоод орчны

зохион байгуулалттай холбоотой хүчин зүйлүүд бусад үзүүлэлтүүдээс бага үнэлгээг авсныг онцлох нь зүйтэй юм.

Иргэд, ААНБ-ын хувьд Барилгын хөгжлийн төвийн ажил, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг интернэт орчноос буюу тухайн байгууллагын веб хуудаснаас авсан байна. Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь цаашид ч мөн адил эдгээр сувгуудаар тус байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг авах сонирхол өндөр байгаа нь үр дүнгээс ажиглагдаж байна.

Барилгын хөгжлийн төвийг үйл ажиллагааг сайжруулахад иргэд нээлттэйгээр саналаа өгөх үед үйлчилгээг хурдан шуурхай хүргэх, мэдээллийн хүртээмжийг сайжруулах, автомашины зогсоолын хүртээмжийг нэмэгдүүлэх мөн үйлчилгээг цахим болгоход илүүтэй анхаарах зэрэг саналуудыг судалгаанд оролцогчид өгсөн байна.

САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Барилгын хөгжлийн төвийн хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнд дараах санал зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

- Хэрэглэгчид энэхүү байгууллагын үйлчилгээний чанар хүртээмжид сэтгэл ханамжтай байгаа тул өнөөгийн нөхцөл байдлыг хадгалан цаашид хэрэглэгчдийн санал хүсэлтийн дагуу илүү сайжруулахад анхаарал хандуулах,
- Хэрэглэгч байгууллагын гаднах автомашины зогсоолын хүртээмжид сэтгэл ханамж дунд түвшинд байгаа тул энэ чиглэлээр бодитой үр дүн бүхий ажлыг зохион байгуулах, энэ чиглэлээр хэрэгжих боломжтой ажлуудыг санаачлах, эрчимжүүлэх шаардлагатай.
- Хэрэглэгч Барилгын хөгжлийн төвөөс үзүүлж буй үйлчилгээг түргэн шуурхай хялбар байх хэрэгтэй гэж үзэж байгаа тул цахим үйлчилгээний системийг бүхий л алба нэгжид нэвтрүүлэн, боломжит үйлчилгээнүүдийг цахим хэлбэрээр олгох,
- Хэрэглэгч мэйл болон утсан харилцаа холбоог ашиглан цаг алдалгүй үйлчилгээнүүдийг авах хүсэлтэй байна. Хэрэглэгчид лавлах утсаар хэрэгтэй мэдээллийг хүргэхийн тулд лавлах утсанд хариу өгөх албан ёсны оператортай болж, хэрэглэгчийг шаардлагатай мэдээллээр хангах боломжийг бүрдүүлэх. Учир нь одоогийн системээр хэрэглэгчийн дуудлага Барилгын хөгжлийн төвийн ажилтан албан хаагчдын гар утас, албан өрөөний дугаар руу шууд холбогддог боловч нэг удаад олон удаа дуудлага хийх тохиолдол гардаг тул үүнийг бууруулах боломжтой болно.
- Байгууллагын веб сайтыг хөгжүүлэн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хэрэглэгчид шууд, ойлгомжтой байдлаар хүлээж авах нөхцөл боломжоор хангах,
- Байгууллагын бүхий л үе шат дамжлагыг дамжин гарын үсэг зуруулах процессыг илүү хялбар болгох хэрэгтэй. Мөн энэ чиглэлээр хэрэгжүүлэх боломжтой бодлого, санаачилгын хэрэгжилтэд анхаарал хандуулах зэрэг эдгээр санал зөвлөмжүүдийг хүргүүлж байна.

ХАВСРАЛТ

Судалгааны нэмэлт үр дүнгүүд

Хүснэгт 3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хувиар

№	Үзүүлэлт	Огтхон ч сэтгэл ханамжгүй	Сэтгэл ханамжгүй	Дунд зэрэг	Ер нь сэтгэл ханамжтай	Маш их сэтгэл ханамжтай	Мэдэхгүй байна	Нийт
1	Хууль, тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, биелэлтэд хяналт тавих үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	2.9%	3.8%	25.3%	52.1%	15.9%	0.0%	100.0%
2	Санал, гомдол илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	5.3%	8.0%	28.9%	38.3%	19.5%	0.0%	100.0%
3	Бүрдүүлэлт хийх болон бусад бичиг баримт үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.3%	6.3%	22.9%	45.7%	21.8%	0.0%	100.0%
4	Материалд хяналт тавих, шийдвэрлэх хугацаа үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	4.7%	10.7%	24.7%	42.2%	17.8%	0.0%	100.0%
5	Шаардлагатай мэдээллийг байршуулсан байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	5.2%	8.4%	27.2%	37.5%	21.7%	0.0%	100.0%
6	Мэдээлэл авахад хялбар байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	5.6%	9.1%	25.1%	39.6%	20.6%	0.0%	100.0%
7	Мэдээ, мэдээллийн цаг хугацаандаа хүрэх байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	5.5%	8.0%	26.2%	39.5%	20.7%	0.0%	100.0%
8	Танхим, заалны тохь тухтай байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.2%	8.8%	23.1%	44.7%	20.2%	0.0%	100.0%
9	Танхим, заалны гэрэлтүүлэг, тохижилт үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.0%	5.3%	22.0%	47.5%	22.3%	0.0%	100.0%
10	Мэдээллийн самбар, танилцуулга, брошурын хүртээмж үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.8%	11.9%	33.2%	35.4%	15.7%	0.0%	100.0%
11	Үйлчилгээ авахад хялбар байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	4.8%	8.5%	23.2%	45.1%	18.4%	0.0%	100.0%
12	Зогсоолын хүртээмж, зохион байгуулалт үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	34.8%	24.7%	19.5%	17.0%	4.1%	0.0%	100.0%
13	Гадна хаягжилт, орц гарц үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	7.8%	10.0%	18.1%	45.7%	18.4%	0.0%	100.0%
14	Ажилтны хувцаслалт үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	2.8%	2.8%	19.0%	47.2%	28.2%	0.0%	100.0%

№	Үзүүлэлт	Огтхон ч сэтгэл ханамжгүй	Сэтгэл ханамжгүй	Дунд зэрэг	Ер нь сэтгэл ханамжтай	Маш их сэтгэл ханамжтай	Мэдэхгүй байна	Нийт
15	Зан харилцаа, боловсон байдал/Үйлчилгээний соёл/ үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.2%	6.1%	24.7%	45.1%	21.0%	0.0%	100.0%
16	Хурдан шуурхай байдал /Үйлчилгээний хурд/ үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	6.1%	7.8%	26.5%	41.4%	18.2%	0.0%	100.0%
17	Ажилтны мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	3.6%	3.0%	24.0%	45.4%	24.0%	0.0%	100.0%
18	Зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	4.9%	4.6%	30.0%	37.3%	23.2%	0.0%	100.0%
19	Ажилтны цаг баримтлах, ашиглах байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	5.7%	4.9%	35.2%	34.9%	19.3%	0.0%	100.0%
20	Шийдвэрлүүлэх асуудалд хандах хандлага, шийдвэрлэх байдал үзүүлэлтэд өгсөн үнэлгээ	4.7%	7.0%	32.6%	42.7%	13.0%	0.0%	100.0%

Хүснэгт 4. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хэлтсээр

№	Хэлтэс	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Дундаж үнэлгээ
1	Захиргаа удирдлагын хэлтэс	3.6	3.3	3.5	3.4	3.6	3.6	3.6	3.1	3.9	3.8	3.5	2.5	3.5	4.2	3.4	3.0	3.3	3.2	3.4	3.5	3.5
2	Санхүү төсөл хөтөлбөрийн хэлтэс	3.9	3.5	4.0	3.8	3.6	3.9	3.8	4.1	4.1	3.9	3.5	2.4	3.9	3.8	3.6	3.6	4.1	3.9	3.9	3.9	3.7
3	Барилга, барилгын материалын үйлдвэрийн хэлтэс	3.5	3.0	3.7	3.0	3.7	3.4	3.6	4.0	3.4	3.6	3.3	1.8	4.0	4.0	3.5	3.5	4.2	3.8	3.3	3.5	3.5
4	Барилга байгууламжийн захиалагчийн хяналтын хэлтэс	3.8	3.8	3.7	3.5	3.6	3.5	3.5	3.7	3.8	3.4	3.6	2.5	3.4	3.9	3.8	3.5	3.8	3.7	3.7	3.5	3.6
5	Нийтийн аж ахуйн хэлтэс	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.5	4.0	4.0	2.0	1.5	4.5	4.0	2.5	1.0	3.0	1.0	2.0	4.0	3.3
6	Сургалт, судалгаа мэдээллийн хэлтэс	3.9	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	4.0	4.0	4.0	3.8	4.1	2.4	3.6	3.9	4.1	3.9	4.1	4.0	3.8	3.7	3.8
7	Барилга байгууламжийн зураг төсөл магадлалын хэлтэс	3.6	3.3	3.7	3.5	3.5	3.3	3.3	3.5	3.6	3.3	3.5	2.2	3.6	3.9	3.6	3.4	3.7	3.5	3.4	3.5	3.4
8	Бүс нутаг, хот суурин төлөвлөлтийн хэлтэс	4.0	3.5	4.0	3.8	4.0	4.0	3.8	2.3	3.5	3.5	3.5	1.8	3.0	4.5	4.3	3.8	3.8	3.3	3.3	3.5	3.5
9	Зураг төслийн хяналтын хэлтэс	3.7	3.5	3.8	3.6	3.5	3.7	3.8	3.6	3.9	3.4	3.4	2.3	3.7	4.1	3.5	3.6	3.8	3.7	3.5	3.4	3.6
10	Норм, нормативын хэлтэс	3.6	3.2	3.4	3.0	3.3	3.5	3.3	3.8	3.8	3.2	3.0	2.1	3.7	4.0	3.8	3.2	3.1	3.3	3.5	3.1	3.3
11	Барилгын материалын сорилт шинжилгээний лаборатори	4.5	4.0	4.5	4.5	3.5	3.5	3.5	4.0	4.5	3.5	3.5	3.5	4.0	4.0	4.0	3.5	3.5	4.5	3.5	2.5	3.8

Хүснэгт 4-ийн Y1-Y20-ийн тайлбарыг хүснэгт 5-д харуулав.

Хүснэгт 5. Үзүүлэлтүүдийн тайлбар

№	Үзүүлэлтүүд
1	Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, биелэлтэд хяналт тавих
2	Санал, гомдол илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдал
3	Бүрдүүлэлт хийх болон бусад бичиг баримт
4	Материалд хяналт тавих, шийдвэрлэх хугацаа
5	Шаардлагатай мэдээллийг байршуулсан байдал
6	Мэдээлэл авахад хялбар байдал
7	Мэдээ, мэдээллийн цаг хугацаандаа хүрэх байдал
8	Танхим, заалны тохь тухтай байдал
9	Танхим, заалны гэрэлтүүлэг, тохижилт
10	Мэдээллийн самбар, танилцуулга, брошурын хүртээмж
11	Үйлчилгээ авахад хялбар байдал
12	Зогсоолын хүртээмж, зохион байгуулалт
13	Гадна хаягжилт, орц гарц
14	Ажилтны хувцаслалт
15	Зан харилцаа, боловсон байдал/Үйлчилгээний соёл/
16	Хурдан шуурхай байдал /Үйлчилгээний хурд/
17	Ажилтны мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал
18	Зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх байдал
19	Ажилтны цаг баримтлах, ашиглах байдал
20	Шийдвэрлүүлэх асуудалд хандах хандлага, шийдвэрлэх байдал

Хүснэгт 6. Оролцогчдын нас ба хүйс, тоогоор болон хувиар

№	Оролцогчдын нас	Эрэгтэй		Эмэгтэй	
1	18-24 нас	6	2.2%	9	7.8%
2	25-34 нас	105	39.0%	35	30.4%
3	35-44 нас	106	39.4%	41	35.7%
4	45-54 нас	31	11.5%	11	9.6%
5	55-64 нас	11	4.1%	15	13.0%
6	65-аас дээш насныхан	10	3.7%	4	3.5%
	Нийт	269	100.0%	115	100.0%

Хүснэгт 7. Оролцогчдын нас ба амьдарч буй дүүрэг, тоогоор

№	Оролцогчийн нас	Баянзүрх	Баянгол	Сүхбаатар	Сонгинохайрхан	Цингэлтэй	Хан-Уул	Налайх	Багануур	Багахангай	Нийт
1	18-24 нас	4	3	3	1	2	2	0	0	0	15
2	25-34 нас	42	25	16	9	12	29	3	1	3	140
3	35-44 нас	47	23	16	13	9	38	0	0	1	147
4	45-54 нас	8	9	5	2	7	9	0	1	1	42
5	55-64 нас	7	6	2	1	3	6	0	1	0	26
6	65-аас дээш насныхан	1	6	3	1	3	0	0	0	0	14
	Нийт	109	72	45	27	36	84	3	3	5	384

Тоон судалгааны асуулга

 ЭС АЙ СИ ЭЙ ХХК		БАРИЛГЫН ХӨГЖЛИЙН ТӨВ 	
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА			
Сайн байна уу? Танд энэ өдрийн мэнд хүргэе. Судалгаа, шинжилгээний "ЭС АЙ СИ ЭЙ" ХХК-аас энэхүү судалгааг авч байгаа бөгөөд "Үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг хөндлөнгийн байгууллагаар хяналт-шинжилгээ хийлгэн үнэлүүлж, түүнд дүн шинжилгээ хийж цаашид өөрчлөх бодлого, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг тодорхойлох"-д судалгааны ажлын зорилго оршино. Энэхүү асуулгаар авсан мэдээллийн нууцыг Монгол Улсын "Статистикийн тухай" болон "Хувь хүний нууцын тухай" хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгаа, шинжилгээний зорилгоор ашиглах болно.			
Та манай судалгаанд хамрагдахыг зөвшөөрч байна уу?		Тийм ☐	Үгүй ☐
СУДЛААЧИЙН БӨГЛӨХ ХЭСЭГ			
№	Асуулт	Хариулт	Тайлбар/Алхам
1	Судлаачийн мэдээлэл:	i Ярилцлага авагчийн дугаар: ii Асуулгын дугаар: iii Шивэгчийн дугаар: iv Судалгаа авсан байршил:	Гаргацтай тодорхой бичнэ үү
ШАЛГУУР АСУУЛТ			
2	Таны нас хэд вэ?		18-аас доош бол судалгааг дуусгах
3	Та сүүлийн 1 жилийн хугацаанд Барилгын хөгжлийн төвөөр үйлчлүүлсэн үү?	Тийм ☐ 1 Үгүй ☐ 2	Судалгааг дуусгана уу
4	Та сүүлийн 1 жилийн хугацаанд тус газраас хэдэн удаа үйлчилгээ авсан бэ?		Тоогоор тэмдэглэнэ үү.
БҮЛЭГ I. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ			
5	Судалгаанд оролцогч дараахийн аль болохыг сонгоно уу?	Иргэдийн төлөөлөл ☐ 1 ААНБ-ын төлөөлөл ☐ 2	1 хариултыг сонгоно уу.
6	Та Улаанбаатар хотын аль дүүрэгт амьдардаг вэ?	Баянзүрх ☐ 1 Баянгол ☐ 2 Сүхбаатар ☐ 3 Сонгинохайрхан ☐ 4 Чингэлтэй ☐ 5 Хан-Уул ☐ 6 Налайх ☐ 7 Багануур ☐ 8 Багахангай ☐ 9	1 хариултыг сонгоно уу.
7	Судалгаанд оролцогчийн хүйс:	Эрэгтэй ☐ 1 Эмэгтэй ☐ 2	1 хариултыг сонгоно уу.
8	Таны эзэмшсэн боловсролын хамгийн дээд түвшин юу вэ?	Боловсролгүй ☐ 1 Бага ☐ 2 Бүрэн бус дунд ☐ 3 Бүрэн дунд ☐ 4 Техник болон мэргэжлийн дунд ☐ 5 Тусгай мэргэжлийн дунд /МСҮТ/ ☐ 6 Дипломын болон бакалавр ☐ 7 Магистр ☐ 8 Доктор ☐ 9	1 хариултыг сонгоно уу.
9	Таны хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал?	Ажилгүй ☐ 1 Төрийн байгууллага ☐ 2 Төрийн бус байгууллага ☐ 3 Хувийн хэвшил, компани ☐ 4 Олон улсын байгууллага ☐ 5 Хувиараа бизнес эрхэлдэг ☐ 6 Тэтгэвэр, группт ☐ 7 Бусад (Бичнэ үү.) ☐ 8	1 хариултыг сонгоно уу.
БҮЛЭГ II: БАРИЛГЫН ХӨГЖЛИЙН ТӨВТЭЙ ХОЛБОГДСОН БАЙДАЛ			
10	Та хамгийн сүүлд үйлчилгээ авсан Барилгын хөгжлийн төвийн хэлтсийг сонгоно уу.	1. Захиргаа удирдлагын хэлтэс ☐ 1 2. Санхүү төсөл хөтөлбөрийн хэлтэс ☐ 2 3. Барилга, барилгын материалын үйлдвэрийн хэлтэс ☐ 3 4. Барилга байгууламжийн захиалагчийн хяналтын хэлтэс ☐ 4 5. Нийтийн аж ахуйн хэлтэс ☐ 5 6. Сургалт, судалгаа мэдээллийн хэлтэс ☐ 6 7. Барилга байгууламжийн зураг төсөл магадлалын хэлтэс ☐ 7 8. Бүс нутаг, хот суурин төлөвлөлтийн хэлтэс ☐ 8 9. Зураг төслийн хяналтын хэлтэс ☐ 9 10. Норм, нормативын хэлтэс ☐ 10 11. Барилгын материалын сорилт шинжилгээний лаборатори ☐ 11	1 хариултыг сонгоно уу.

11	Та тус хэлтсээс ямар үйлчилгээ авсан бэ?			1 хариултыг сонгоно уу.
12	Тухайн ажил үйлчилгээг авахад ямар нэг хүндрэл бэрхшээл тулгарсан уу?	Тийм	1	Асуулт 14-рүү шилжинэ үү.
		Үгүй	2	
13	Ямар хүндрэл бэрхшээл тулгарсан бэ?			Дэлгэрэнгүй бичнэ үү.
БҮЛЭГ III: ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ				
14	A1. Барилгын хөгжлийн төвөөс үйлчилгээ авснаар хэр их сэтгэл ханамжтай байна вэ? A2. Барилгын хөгжлийн төвөөс үйлчилгээ авахад дараах үзүүлэлтүүд хэр их ач холбогдолтой буюу хэрэгцээ шаардлагатай үзүүлэлт гэж бодож байна вэ?	I Үндсэн чиг үүргийн хүрээнд Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, биелэлтэд хяналт тавих Санал, гомдол илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдал II Бүрдүүлэх баримт бичигтэй холбоотой Бүрдүүлэлт хийх болон бусад бичиг баримт Материалд хяналт тавих, шийдвэрлэх хугацаа III Мэдээлэл түгээлт, ил тод байдалтай холбоотой Шаардлагатай мэдээллийг байршуулсан байдал Мэдээлэл авахад хялбар байдал Мэдээ, мэдээллийн цаг хугацаандаа хүрэх байдал IV Гадаад болон дотоод орчны хүчин зүйлстэй холбоотой Танхим, заалны тохь тухтай байдал Танхим, заалны гэрэлтүүлэг, тохижилт Мэдээллийн самбар, танилцуулга, брошюрын хүртээмж Үйлчилгээ авахад хялбар байдал Зогсоолын хүртээмж, зохион байгуулалт Гадна хаягжилт, орц гарц V Ажилтан албан хаагчидтай холбоотой Ажилтны хувцаслалт Зан харилцаа, боловсон байдал/Үйлчилгээний соёл/ Хурдан шуурхай байдал /Үйлчилгээний хурд/ Ажилтны мэдлэг, ур чадвар, ажлаа мэдэх байдал Зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх байдал Ажилтны цаг баримтлах, ашиглах байдал Шийдвэрлүүлэх асуудалд хандах хандлага, шийдвэрлэх байдал	A1 A2	A1. (Үзүүлэлт бүрээр үнэлээ өгнө үү) Энд үнэлгээний утга: 5-Маш их сэтгэл ханамжтай, 4-Ер нь сэтгэл ханамжтай, 3-Дунд зэрэг, 2-Сэтгэл ханамжгүй, 1-Сэтгэл ханамжгүй, 99-Мэдэхгүй A2. (Үзүүлэлт бүрийг үнэлнэ үү) Энд үнэлгээний утга: 5-Маш их ач холбогдолтой, 4-Ер нь ач холбогдолтой, 3-Дунд зэрэг, 2-Ач холбогдолгүй, 1-Огтхон ч ач холбогдолгүй, 99-Мэдэхгүй
15	Таны үйлчлүүлсэн байгууллагын албан хаагчийн нэр, албан тушаал, хаягжилт гэх мэт мэдээлэл нээлттэй байсан уу ?	Тийм, бүх мэдээлэл нь бүрэн байсан	1	1 хариултыг сонгоно уу.
		Зарим мэдээлэл нь байсан	2	
		Нэр, холбогдох мэдээлэл огт байгаагүй	3	
16	Та тус байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ?	Телевиз Интернэт, тухайн байгууллагын вэбсайт Мэдээллийн самбар, зурагт хуудас Гарын авлага гэх мэт тараах материал Хэвлэл, сонин Төрийн байгууллагын мэргэжилтнүүд Бусад (Бичнэ үү) _____	A B C D E F G	1-3 хүртэлх хариултыг сонгоно уу.
17	Та тус байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг цаашид хаанаас авахыг хүсэж байна вэ?	Телевиз Интернэт, тухайн байгууллагын вэбсайт Мэдээллийн самбар, зурагт хуудас Гарын авлага гэх мэт тараах материал Хэвлэл, сонин Төрийн байгууллагын мэргэжилтнүүд Бусад (Бичнэ үү) _____	A B C D E F G	1-3 хүртэлх хариултыг сонгоно уу.
18	Таны бодлоор барилгын хөгжлийн төв байгууллага нь цаашдын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай, анхаарвал зохих асуудал юу байна вэ?			Дэлгэрэнгүй бичнэ үү.
Манай байгууллагаас тантай эргэн холбогдож зарим зүйлийг асууж тодруулах тул холбоо барих мэдээллийг авч байна.				
Судалгаанд оролцогчийн нэр: _____ Судалгаанд оролцогчийн утасны дугаар: _____ Судалгаанд хамрагдсан танд маш их баярлалаа.				

Ганцаарчилсан ярилцлагын асуумж

1. Барилгын хөгжлийн төвтэй хэрхэн холбогдсон талаарх түүхээ хуваалцана уу? (хэдэн оноос тус байгууллагаас үйлчилгээ авч эхэлсэн бэ, ямар давтамжаар үйлчлүүлдэг вэ?)
2. Барилгын хөгжлийн төвөөс үйлчилгээ авахдаа өөрийн ажилладаг ямар нэгэн байгууллагыг төлөөлж очсон уу? Эсвэл хувийн ажлын шаардлагаар үйлчилгээ авч байсан уу?
3. Та барилгын хөгжлийн төвийн ямар ямар хэлтэс, нэгжээс үйлчилгээ авч байсан бэ? (өөрийн үйлчилгээ авч байсан хэлтсүүдийг бүгдийг дурдана уу)
4. Та тус байгууллагаас үйлчилгээ авахад танд ямар нэгэн хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан уу? (асуудал тулгамдаж байсан бол дэлгэрэнгүй хариулна уу. Тухайлбал ямар үйлчилгээ авахад ямар асуудал гарсан, тухайн асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн, үйл явцыг дэлгэрэнгүй тайлбарлах)
5. Та тус байгууллагаас авсан үйлчилгээний чанарт сэтгэл хангалуун байж чадсан уу? Хэрвээ тийм бол үйлчилгээ авах явцад юунд сэтгэл хангалуун байж чадсан бэ? Хэрвээ үгүй бол юунд сэтгэл хангалуун бус байгаагаа хэлнэ үү.
6. Үйлчилгээ авах явцад албан хаагчийн харилцаа, асуудал шийдвэрлэх байдал хэр байсан бэ? Тухайлбал үйлчилгээ авах явцад үл ойлголцох асуудал тулгарсан уу?
7. Барилгын хөгжлийн төвийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг ихэвчлэн хаанаас авдаг вэ? Мэдээлэл түгээлт, мэдээллийн хүртээмж хэр байдаг талаар өөрийн бодлоо хуваалцана уу?
8. Барилгын хөгжлийн төв нь үйл ажиллагаагаа илүү сайжруулахад анхаарах шаардлагатай асуудлууд байгаа юу? Байгаа бол үйлчилгээг иргэд, ААНБ-д хүртээмжтэй хүргэхэд анхаарах асуудлыг хэлж өгнө үү.