



“Автотээврийн Үндэсний Төв” ТӨҮГ
Судалгаа, хөгжил, чанарын удирдлагын төв

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот

2019 он

АГУУЛГА

1. НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА.....	2
2. ХОЁР. АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА.....	2
3. ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА.....	6
3.1 Зорчигч үйлчилгээний төвийн үйлчлүүлэгч.....	6
3.2 Ачаа тээврийн үйлчилгээ үзүүлж буй ААНБ-ын жолоочийн судалгаа.....	8
3.3 Мэргэшсэн жолоочийн судалгаа.....	10
3.4 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн судалгаа.....	12
3.5 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч.....	14
4. ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	16

НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА

“Автотээврийн үндэсний төв” төрийн өмчит үйлдвэрийн газар Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газартай байгуулсан контрактын гэрээний биелэлтийг хангуулах зорилгоор 2017 оноос хойш үйлдвэрийн газрын ажилтан болон үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд 1 удаа авч байна.

Судалгааны зорилго

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгч болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох судалгааны мэдээлэл цуглуулахад оршино.

Зорилт:

- Үйлдвэрийн газрын ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлах
- Үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийн хүрээнд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлах
- Судалгааны мэдээллийг нэгтгэн, үр дүнг тайлагнах

Хамрах хүрээ:

Үйлдвэрийн газрын нийт ажилтан, албан хаагч болон үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийн хүрээнд үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчид

ХОЁР. АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Үйлдвэрийн газрын ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааг онлайн хэлбэрээр явуулсан

- 2018 онд 34 салбар нэгжийн 181 ажилтан
- 2019 онд 38 салбар нэгжийн 312 ажилтан

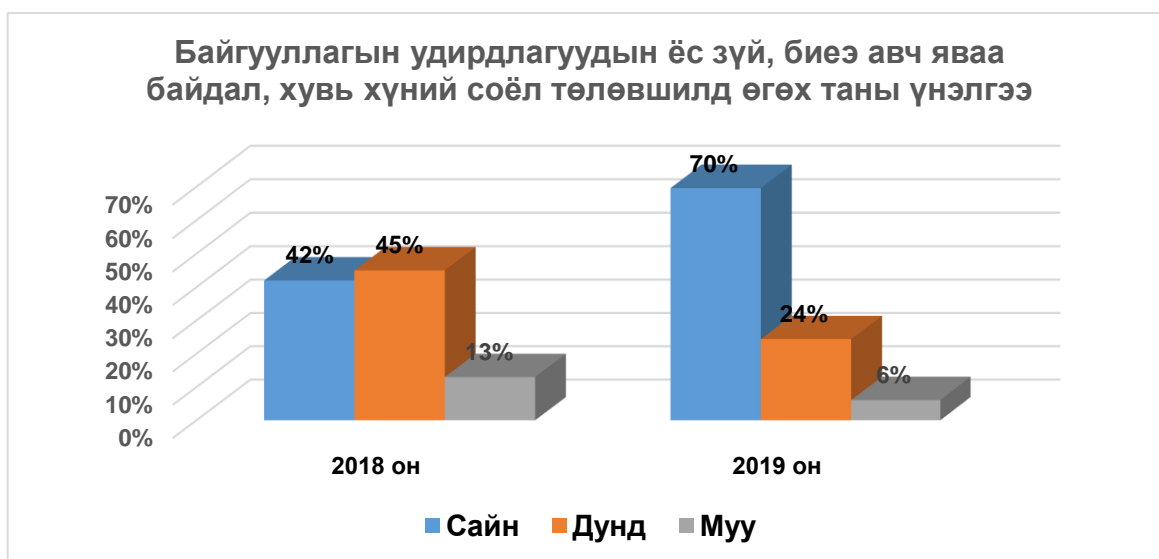
УДИРДЛАГЫН ТАЛААРХ АСУУЛГА

1. Байгууллагын захирлын удирдах арга барилын талаар таны бодол

- Байгууллагын нийт ажилчдын ажиллах нөхцөл боломж болон тэдгээрийн нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэн ажиллаж байгаа нь зөв зүйтэй байна.
- Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдлагын арга барил сайн ба алба, хэлтэс, салбар, төвүүдийн дарга нарыг мэргэжил арга зүйн удирдлагаар сайн хангаж ажиллаж байна.
- Бүтцийн нэгжүүд болох алба, төв, хэлтсүүд нийслэл, орон нутгийн салбарын үйл ажиллагааг нягт холбоотой байлгах, ажилтанд тулгамдаж байгаа асуудлуудыг тухай бүр судалж шийдвэрлэж байх хэрэгтэй байна.

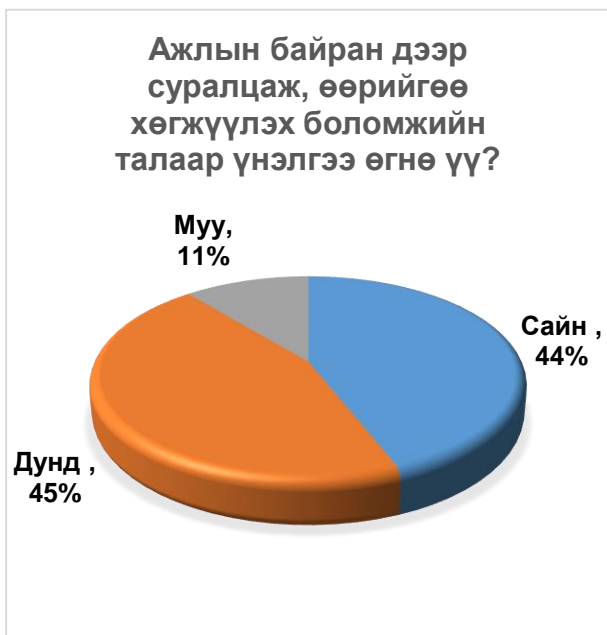


Судалгаанд нийт 312 ажилтан хамрагдсан бөгөөд 74% нь удирдлагын мэдлэг, боловсрол, ур чадварт сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх оноос 34% нэмэгдсэн байна. Үйл ажиллагаандаа шинэ санал, санаачилга нэвтрүүлэх тал дээр 202 ажилтан буюу 65% сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх онтой харьцуулахад 21%-иар нэмэгдсэн байна.



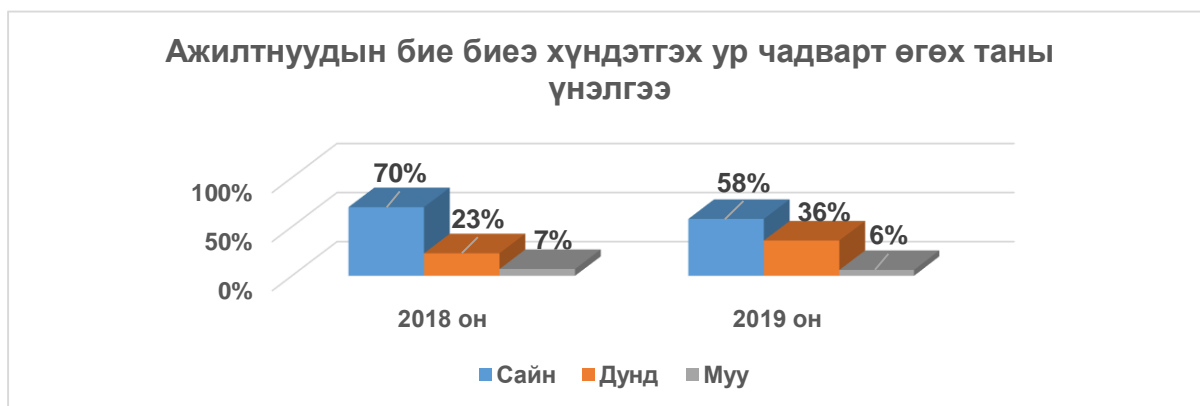
Удирдлагуудын ёс зүй, хувь хүний соёлд нийт 312 ажилтнаас 70% нь сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх онтой харьцуулахад 28% нэмэгдсэн байна.

2. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН БОДЛОГЫН ТАЛААРХ АСУУЛГА



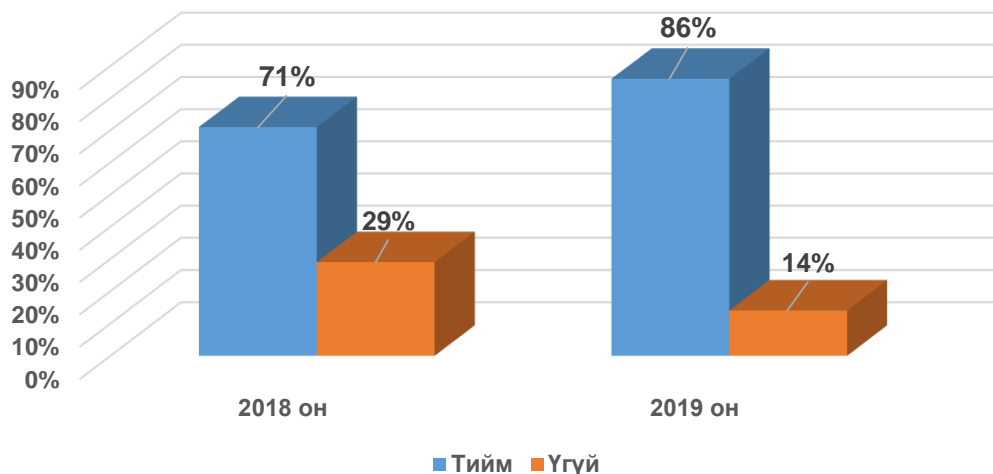
Ажлын байран дээр суралцаж, өөрийгөө хөгжүүлэх боломжид 137 ажилтан буюу 44% нь сайн, 140 ажилтан буюу 45% дунд, 35 ажилтан буюу 11% муу гэж хариулсан байна.

Бүтцийн нэгжийн зөвлөмж өгөх, сонсох чадварт 2018 оны байдлаар 181 ажилтнаас 73% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2019 оны байдлаар 312 ажилтнаас 66% нь сайн гэж дүгнэсэн байна.



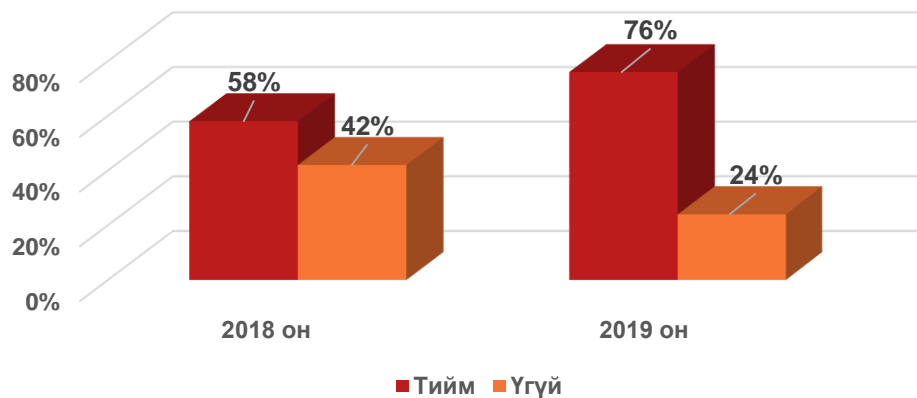
Ажилтнуудын бие биеэ хүндэтгэх ур чадварт 2018 онд нийт судалгаанд хамрагдсан 181 ажилтнаас 70% буюу 127 нь сайн үнэлгээ өгсөн бол 2019 оны байдлаар 58% сайн үнэлгээ өгсөн байна. Өмнөх онтой харьцуулахад 12%-иар буурсан байна.

Ажлын байрны тодорхойлолтод заагдсан чиг үүргийн дагуу та ажиллаж чадаж байна уу?



Ажлын байрны тодорхойлолтод заагдсан чиг үүргийн дагуу ажиллаж буй талаар 2018 онд 128 ажилтан буюу 71% тийм гэж хариулсан бол 2019 оны байдлаар 268 ажилтан буюу 86% болж өссөн байна.

Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлдэг үү?



Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэх талаар 2018 онд 105 ажилтан буюу 58% тийм гэж хариулсан бол 2019 оны байдлаар 237 ажилтан буюу 76% болж өссөн байна.

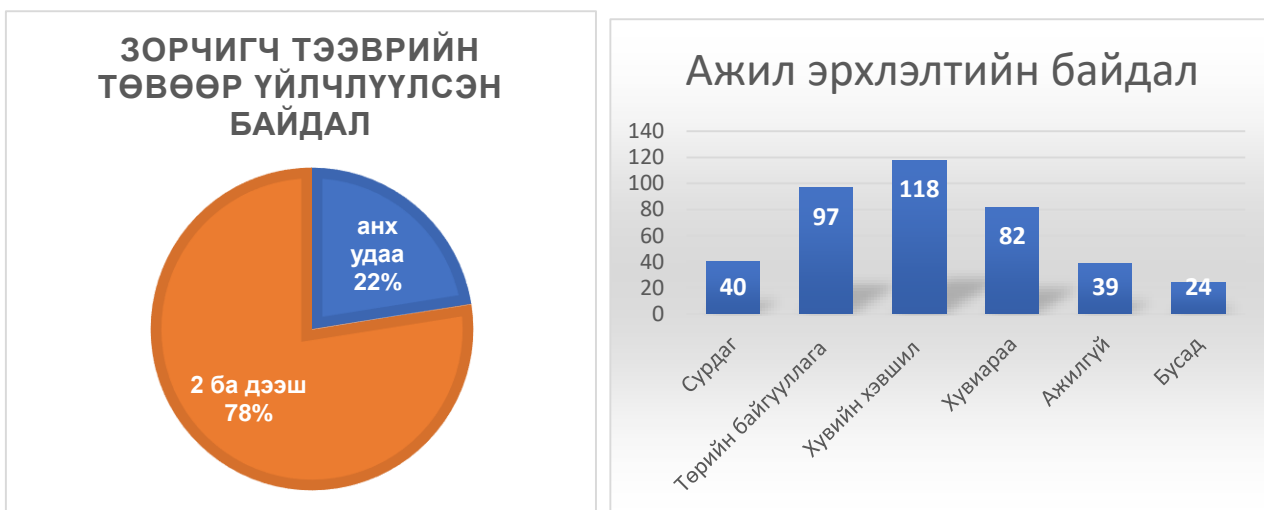
ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

3.1 Зорчигч тээврийн төвийн үйлчлүүлэгч

Зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан.

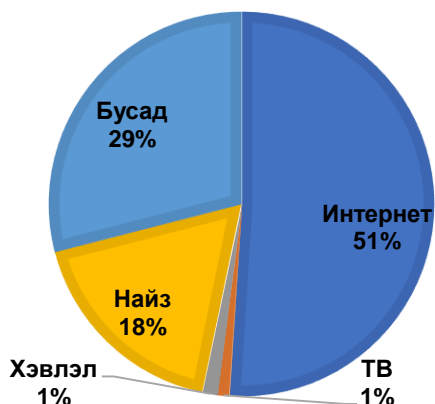
- 2018 онд 392 зорчигч
- 2019 онд 400 зорчигч хамрагдсан
 - ❖ СОНГИНОХАЙРХАН ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ
 - ❖ БАЯНЗҮРХ ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ
 - ❖ ЛАВАЙ ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ

I. Ерөнхий мэдээлэл

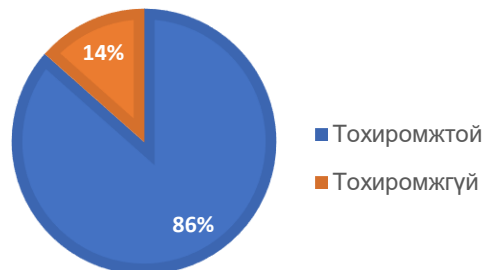


Зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчдээс түүврийн аргаар 400 зорчигчдыг судалгаанд хамруулсан ба 22% нь анх удаа үйлчлүүлж байсан, 78% нь 2-оос дээш үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид байсан. Ажил эрхлэлтийн хувьд хувийн хэвшил, төрийн албан хаагч болон хувиараа бизнес эрхэлдэг хүмүүс нийтийн зорчигч тээврээр хамгийн их зорчиж байгаа нь дээрх графикаас харагдаж байна.

1. МАРШРУТ, ҮНЭ ТАРИФ, ЧИГЛЭЛИЙН МЭДЭЭЛЛИЙГ ХААНААС АВДАГ ВЭ?



2. Хот хоорондын нийтийн тээврийн одоогийн мөрдөж байгаа цагийн хуваарь таны аялалд тохиромжтой байна уу?



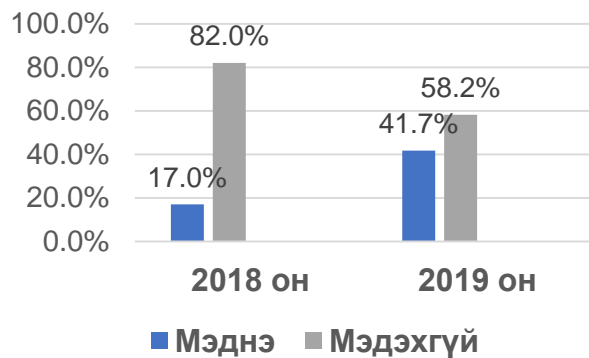
Маршрут, үнэ тариф, чиглэлийн мэдээллийг 204 үйлчлүүлэгч буюу 51% нь интернетээс буюу АТҮТ-ын сайтаар дамжуулан авч байна.

Хот хоорондын нийтийн тээврийн одоо мөрдөгдөж буй цагийн хуваарь 344 зорчигч буюу 86% нь тохиромжтой, 56 зорчигч буюу 14% нь тохиромжгүй гэж хариулсан байна.

3. Тээврийн хэрэгслийн жолоочийн харьцааны соёлд үнэлгээ өгнө үү?

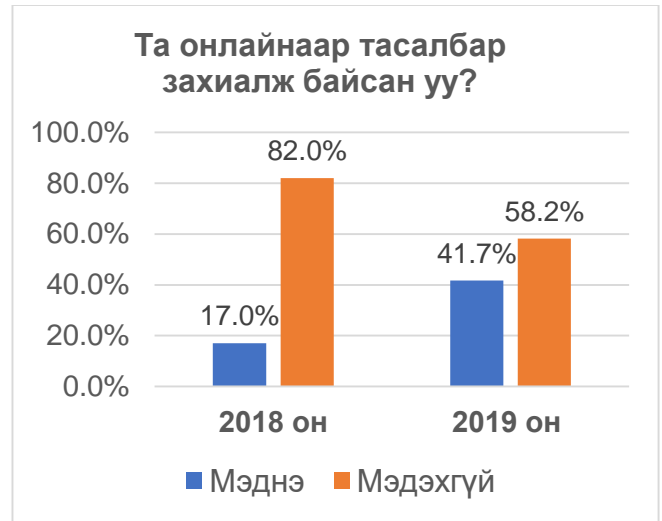
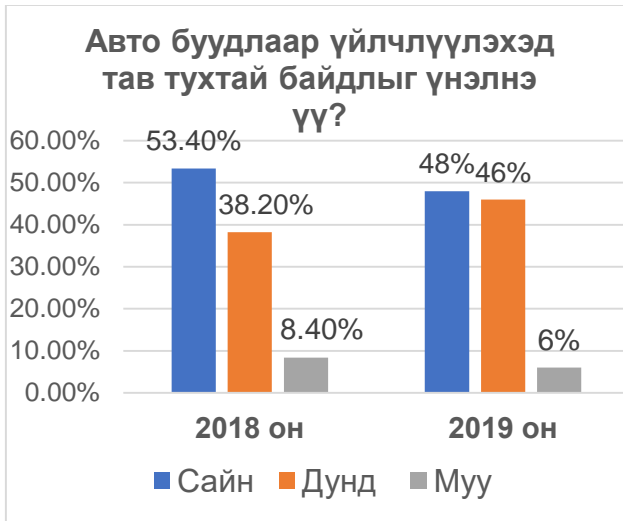


Үйлчлүүлэгчийн авч явах ачаа, тээшний стандартын хэмжээг та мэддэг үү?



Тээврийн хэрэгслийн жолоочийн харьцааны соёлд 220 үйлчлүүлэгч сайн гэж дүгнэсэн бол 180 үйлчлүүлэгч дунд болон муу гэж дүгнэсэн.

Зорчигч тээврээр үйлчлүүлэхдээ 2018 онд 67 зорчигч буюу 17% нь ачаа, тээшний стандарт хэмжээг мэддэг байсан бол 2019 оны байдлаар 167 зорчигч буюу 41,7% мэддэг болсон байна.



2018 оны байдлаар нийт 392 зорчигчдын 17% нь онлайнаар тасалбар захиалж зорчдог байсан бол 2019 оны байдлаар нийт 400 зорчигчийн 41,7% онлайнаар тасалбар захиалж байна.

Авто буудлаар үйлчлүүлэхэд тав тухын хувьд 2018 онд 53.4% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2019 оны байдлаар 48% сайн гэж дүгнэж байна.

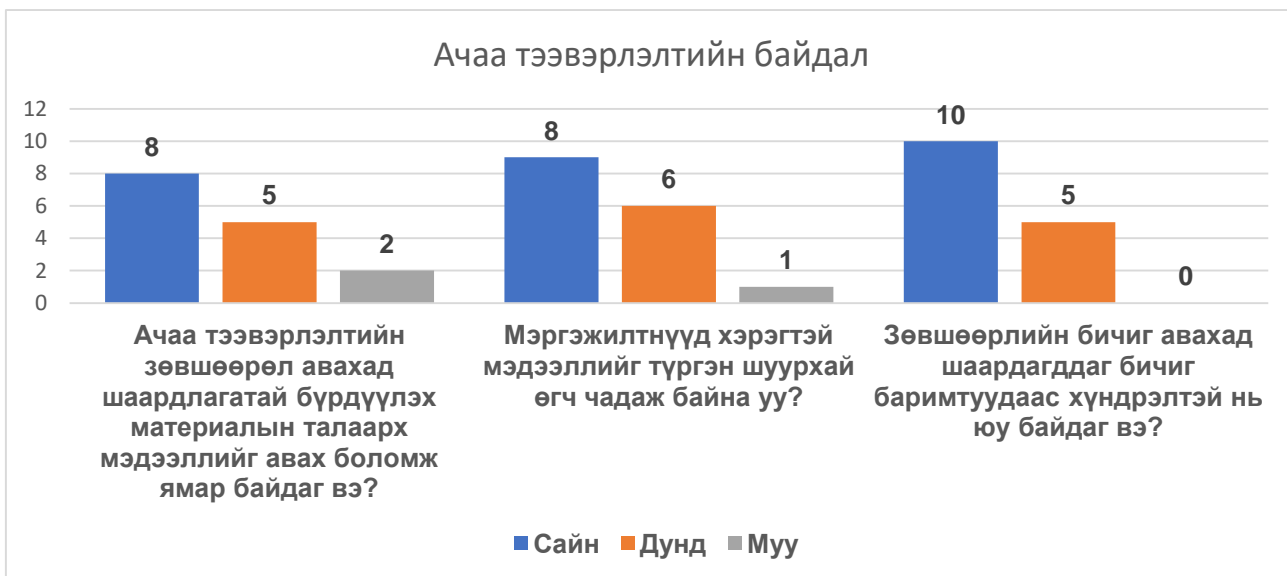
3.2 Ачаа тээврийн үйлчилгээ үзүүлж буй ААНБ-ын жолоочийн судалгаа

Судалгаанд ачаа тээврийн үйлчилгээ үзүүлж буй 15 ААНБ-ыг сонгон авч судалгаа авсан.



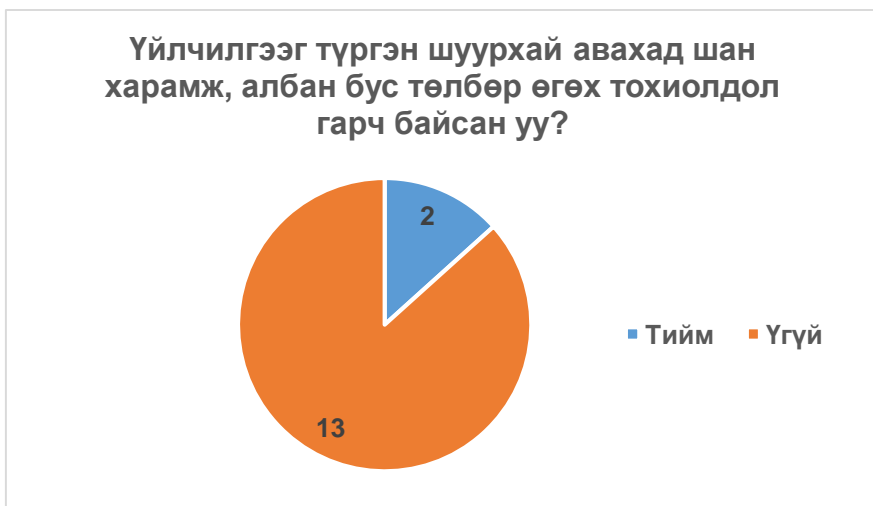
Судалгаанд хамрагдсан 15 ААНБ-ын 53% нь буюу 8 нь анх удаа үйлчлүүлж байсан бол 47% буюу 7 байгууллага 2-оос дээш үйлчилгээ авч байсан.

Ажил эрхлэлтийн хувьд 12 ААНБ буюу 80% нь Хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг иргэд байсан бол үлдсэн 3 ААНБ буюу 20% нь хувийн байгууллагад ажилладаг иргэд байсан.



Ачаа тээвэрлэлтийн зөвшөөрөл авахад шаардлагатай бүрдүүлэх материалын талаар мэдээлэл авах боломжид 53% нь сайн гэж дүгнэсэн байна.

Мэргэжилтнүүд хэрэгтэй мэдээллийг түргэн шуурхай өгч чадаж байгаа эсэхэд 60% сайн үнэлгээ өгсөн байна.



Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ын 87% нь шан харамж өгч байгаагүй, 13% буюу 2 ААНБ албан бус шан харамж өгч байсан гэж хариулсан байна.

Судалгаанд хамрагдсан ААНБ-ууд авч буй үйлчилгээндээ 60% сэтгэл ханамжтай байна.

3.3 Мэргэшсэн жолоочийн судалгаа

Уг судалгаанд мэргэшсэн жолоочийн шалгалт өгч буй жолооч нараас түүвэрлэн авч хамруулсан.

- 2018 онд 74 жолооч
- 2019 онд 100 жолооч

I. Ерөнхий мэдээлэл



Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 53% анх удаа үйлчлүүлж байсан бол 47% нь 2-оос дээш удаа үйлчлүүлж байсан байна.

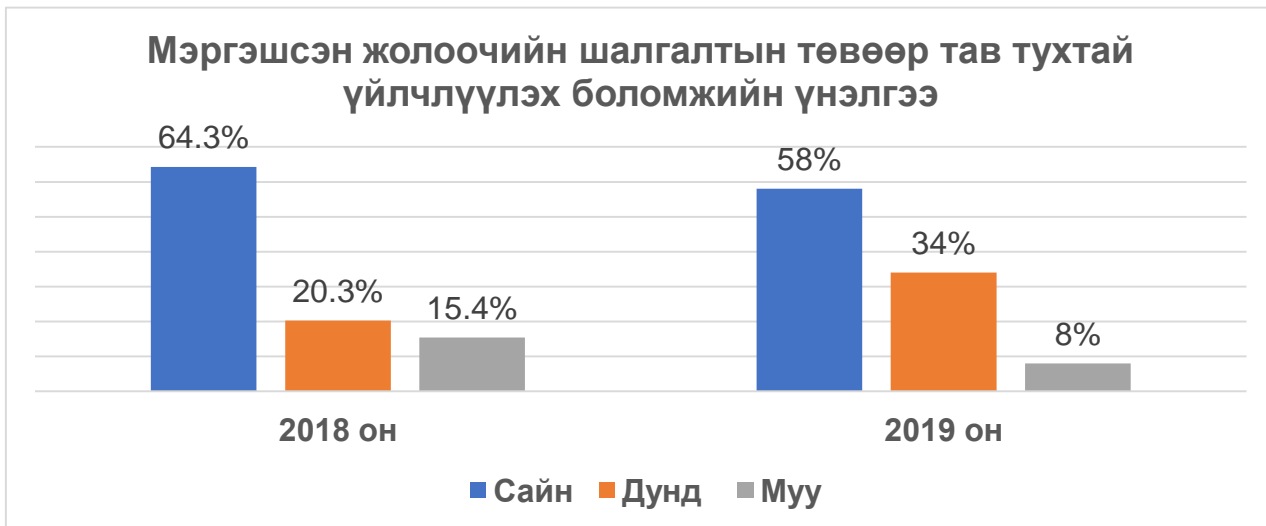
II. Судалгааны мэдээлэл



Судалгаанд мэргэшсэн жолоочийн шалгалтад хамрагдаж байсан 100 жолооч хамрагдсан ба 53% нь анх удаа шалгалт өгч байсан бол 47% нь давтан шалгалтад хамрагдаж байсан.



Цагийн хуваарь болон байршлын хувьд 2018 онд 41 жолооч буюу 55,4% нь тохиромжтой гэж хариулсан бол 2019 оны байдлаар 66 жолооч буюу 66% болж өссөн байна. Шан харамж, албан бус төлбөр өгөх тохиолдол 2019 оны байдлаар өмнөх оноос 12,4%-иар өссөн байна.

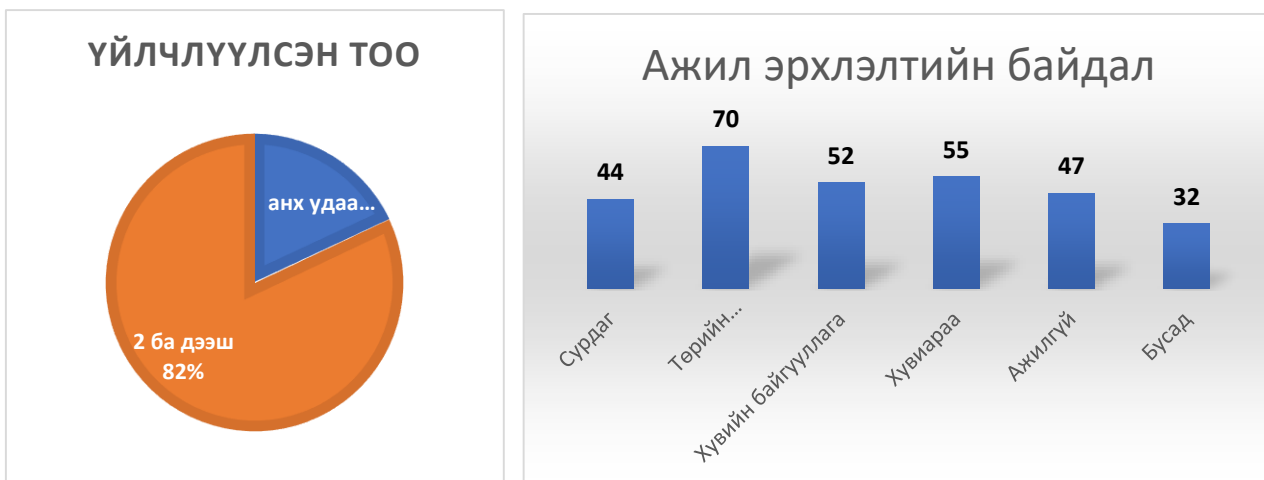


Тав тухын хувьд өмнөх онтой харьцуулахад 6,3%-иар буурсан байна.

3.4 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн судалгаа

- 2018 онд 144 үйлчлүүлэгч
- 2019 онд 300 үйлчлүүлэгч

1. Ерөнхий мэдээлэл



Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлж байсан нийт 300 үйлчлүүлэгчийг түүвэрлэн авч судалгаа авсан. Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн 18% нь анх удаа үйлчлүүлж байсан бол 82% нь 2-оос дээш үйлчилгээ авч байсан.

2. Судалгааны мэдээлэл



Судалгаанд нийт 300 үйлчлүүлэгч хамрагдсан ба бүртгэлийн байршил, ажиллах цагийн хуваарийн талаар 70% нь мэддэг гэж хариулсан бол 30% мэдэхгүй гэж хариулсан байна.

Үйлчилгээг түргэн шуурхай авахад шан харамж өгч байсан тохиолдол 39 үйлчлүүлэгч буюу 13% тийм гэж хариулсан байна.



Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид 2018 онд 70 үйлчлүүлэгч буюу 48,6% нь хангалттай сайн үнэлгээ авсан бол 2019 оны байдлаар 170 үйлчлүүлэгч буюу 56,7% болж нэмэгдсэн байна.

Үйлчлүүлэх тав тухын хувьд 2018 онд 60 үйлчлүүлэгч буюу 41,6% нь сайн гэсэн хариулт өгч байсан бол 2019 оны байдлаар 180 үйлчлүүлэгч буюу 60% болж өссөн байна.



Заавар зөвөлгөө өгөх, харилцааны соёлын байдалд 2018 онд 71 үйлчлүүлэгч буюу 49,3% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2019 оны байдлаар 193 үйлчлүүлэгч буюу 64,2% болж өссөн байна.

3.5 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч

- 2018 онд 330 үйлчлүүлэгч
- 2019 онд 240 үйлчлүүлэгч

1. Ерөнхий мэдээлэл



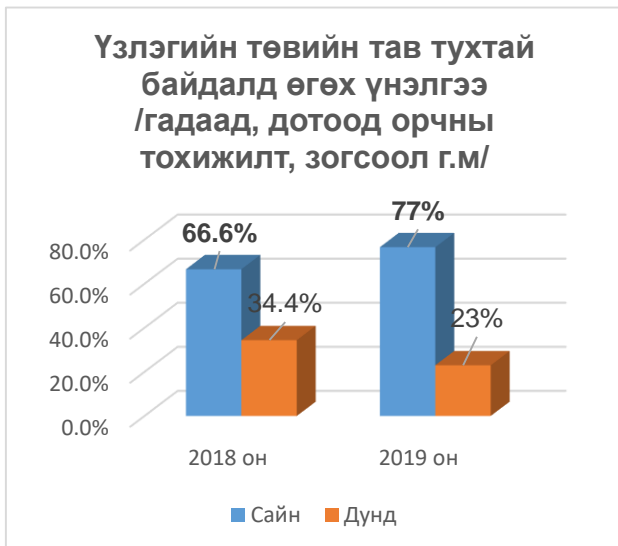
Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж байсан 240 жолоочийг түүвэрлэн авч судалгаанд хамруулсан. 91% нь 2-оос дээш удаа үйлчилгээ авч байсан бол 9% нь анх удаа үйлчилгээ авч байсан.

2. Судалгааны мэдээлэл



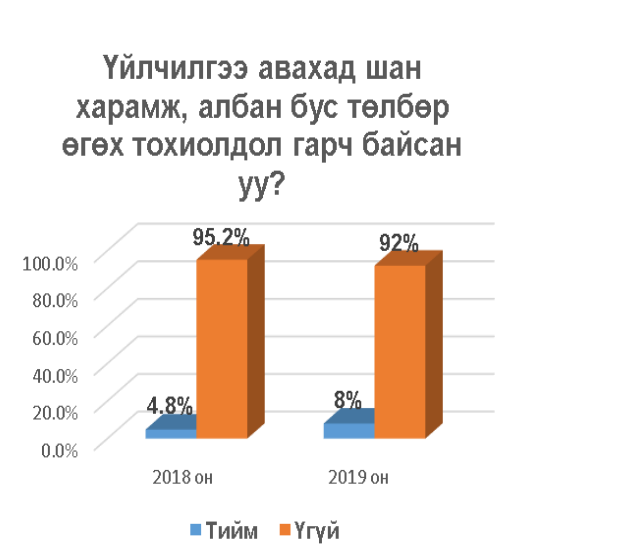
Техник хяналтын үйлчилгээний чанарын талаар 2018 онд 302 үйлчлүүлэгч буюу 91,5% нь сайн үнэлгээ өгч байсан бол 2019 оны байдлаар 211 үйлчлүүлэгч буюу 88% нь сайн гэж дүгнэсэн нь 3,5%-иар буурсан харагдаж байна.

Инженер техникийн ажилтны заавар, зөвлөгөө өгөх чадвар өмнөх оноос 5%-иар буурсан байна.



Үзлэгийн төвийн тав тухын талаар 2018 онд 66,6% буюу 220 үйлчлүүлэгч сайн үнэлгээ өгч байсан бол 2019 оны байдлаар 77% буюу 185 үйлчлүүлэгч болж нэмэгдсэн байна.

Судалгаанаас харахад инженерүүдийн үзлэгийн шийдвэртэй жолооч нарын санал 95% нэгддэг байна.



Техник хяналтын үзлэгийн төвийн байршил болон ажиллах цагийн хуваарийн талаар 81% мэддэг байна.

Шан харамж болон албан бус төлбөр өгөх тохиолдол өмнөх онтой харьцуулахад 3,2%-иар нэмэгдсэн байна.

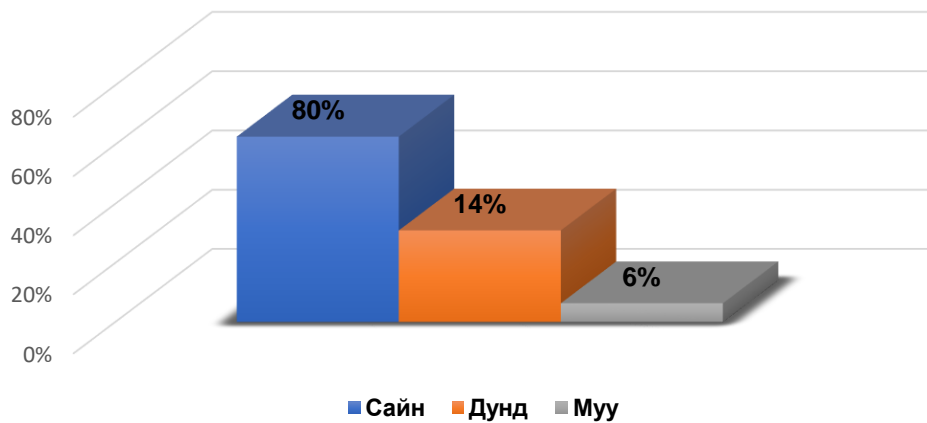
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд нийт орон нутаг болоод нийслэлийн 38 салбар нэгжийн 312 ажилтан, албан хаагч хамрагдсан. Судалгаанд хамрагдсан ажилчид үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барил, ур чадварт нь сэтгэл хангалуун байгаа нь судалгаанаас харагдаж байгаа боловч дэд захирлууд, хэлтсийн дарга нарт өгсөн ажилтнуудын үнэлгээ сайнгүй байна. Сургалт хүний нөөцийн чиглэлээр, ажилчдын нийгмийн баталгаа, салбар төвүүдийн цалингийн асуудлаар, ажлын байрны орчин нөхцөлийн талаар олон санал гаргасан бөгөөд цаашид эдгээр асуудлуудад илүү анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ-аар үйлчлүүлж буй нийт 1055 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан. Цаашид үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд нэг удаа бус тогтмол хийж хангалтгүй үнэлгээ авсан үйл ажиллагааны чиглэлээр тухай бүр тодорхой ажил сайжруулах төлөвлөгөө гарган үйлчилгээний чанарыг байнга сайжруулж ажиллах шаардлагатай байна.

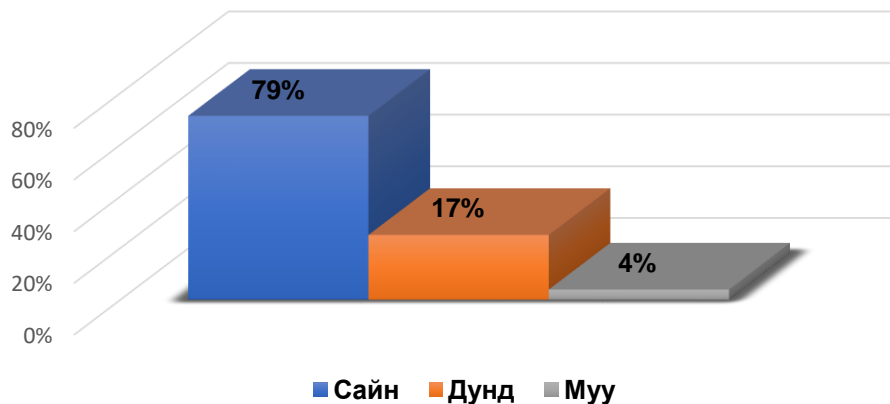
_____оОо_____

Ажилтны ерөнхий сэтгэл ханамж



Үйлдвэрийн газрын 38 салбар нэгжийн 312 ажилтан, албан хаагч хамрагдсан ба сэтгэл ханамжийг ерөнхийд нь авч үзвэл **80%** сайн, **14%** дунд, **6%** муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж



Судалгаанд Зорчигч үйлчилгээний 3 төв, Ачаа тээврийн үйлчилгээ үзүүлж буй 15 ААНБ, Техник хяналтын үзлэгийн 3 төв, Мэргэшсэн жолоочийн тасаг, Тээврийн хэргслийн бүртгэлийн 7 төвийн нийт 1055 үйлчлүүлэгч хамрагдсан ба **79%** нь сайн буюу үйлчилгээ авахад сэтгэл ханамжтай, **17%** дунд, **4%** нь муу гэж дүгнэсэн байна.