



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

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

ТАНИЛЦСАН:

СУДАЛГАА, ХӨГЖИЛ ЧАНАРЫН
УДИРДЛАГЫН ТӨВИЙН ДАРГА

Н.ЗОРИГ

БОЛОВСРУУЛСАН:

СУДАЛГААНЫ АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

Ц.ОЮУНСҮРЭН

Улаанбаатар хот
2020 он

АГУУЛГА

1. НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА	2
2. ХОЁР. АЖИЛТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА	2
3. ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА	9
3.1 Зорчигч үйлчилгээний төвийн үйлчлүүлэгч	9
3.2 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлэгчдийн судалгаа	11
3.3 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч	13
4. ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	15

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

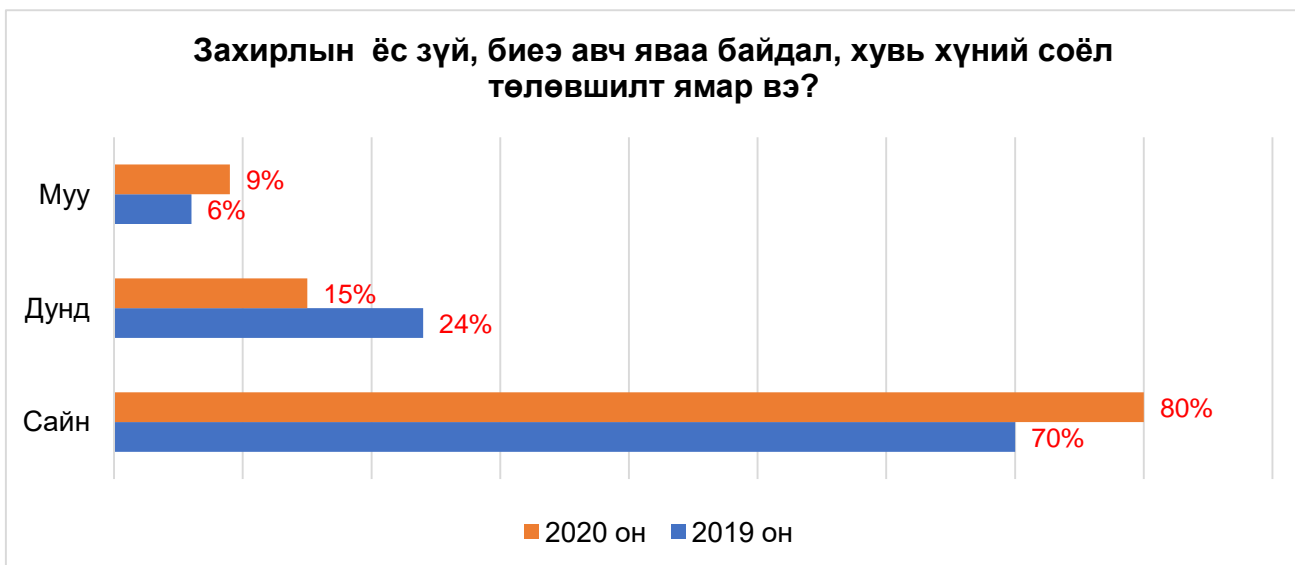
Үйлдвэрийн газрын ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгааг онлайн хэлбэрээр явуулсан

- 2019 онд 38 салбар нэгжийн 268 ажилтан
- 2020 онд 38 салбар нэгжийн 202 ажилтан

1. УДИРДЛАГЫН ТАЛААРХ АСУУЛГА

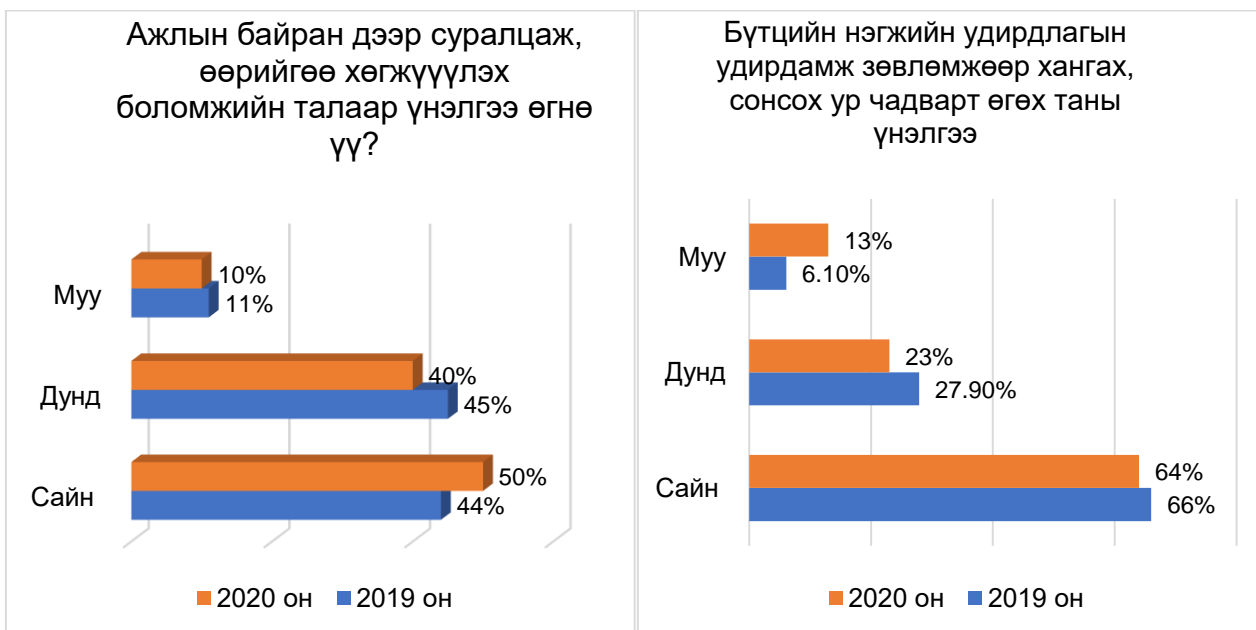


Судалгаанд хамрагдсан нийт ажилчдын 90% нь удирдлагын мэдлэг, боловсрол, ур чадварт сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх оноос 16% нэмэгдсэн байна. Үйл ажиллагаандаа шинэ санал, санаачилгаа нэвтрүүлэх тал дээр 127 ажилтан буюу 63% сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх онтой харьцуулахад 2%-иар нэмэгдсэн байна.



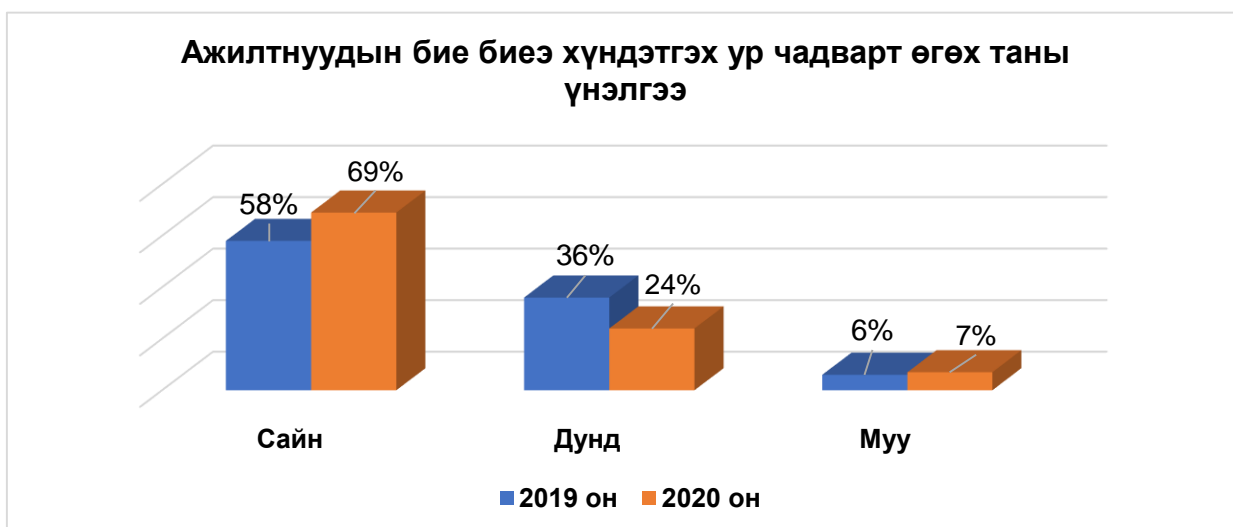
Удирдлагуудын ёс зүй, хувь хүний соёлд нийт 80% нь сайн үнэлгээ өгсөн нь өмнөх онтой харьцуулахад 10% нэмэгдсэн байна.

2. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН БОДЛОГЫН ТАЛААРХ АСУУЛГА

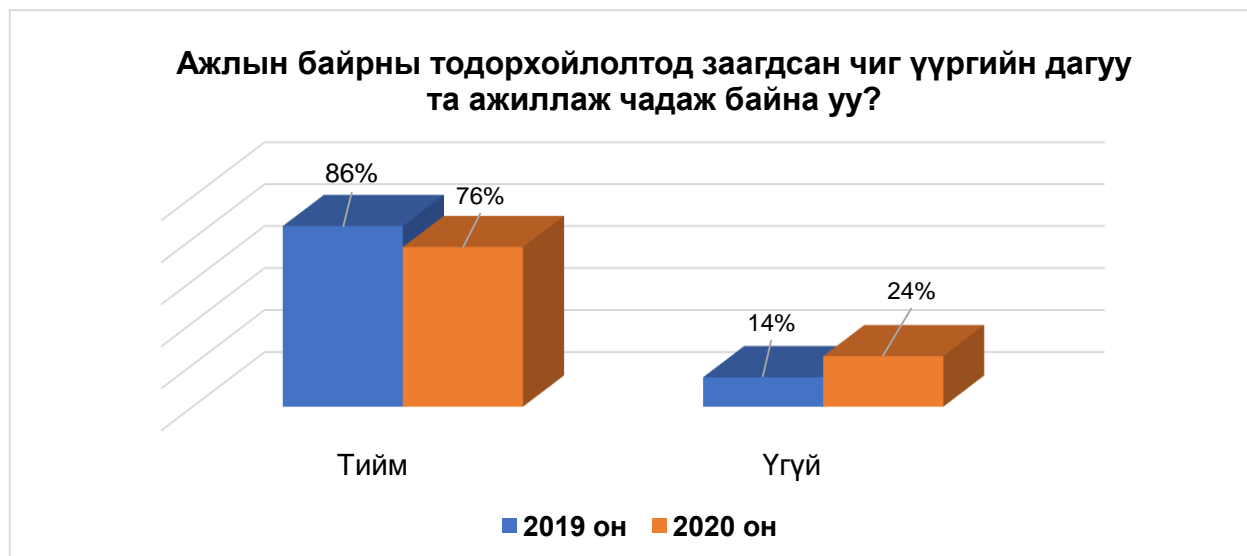


Ажлын байран дээр суралцаж, өөрийгөө хөгжүүлэх боломжид 50% нь сайн, 40% дунд, 10% муу гэж хариулсан байна.

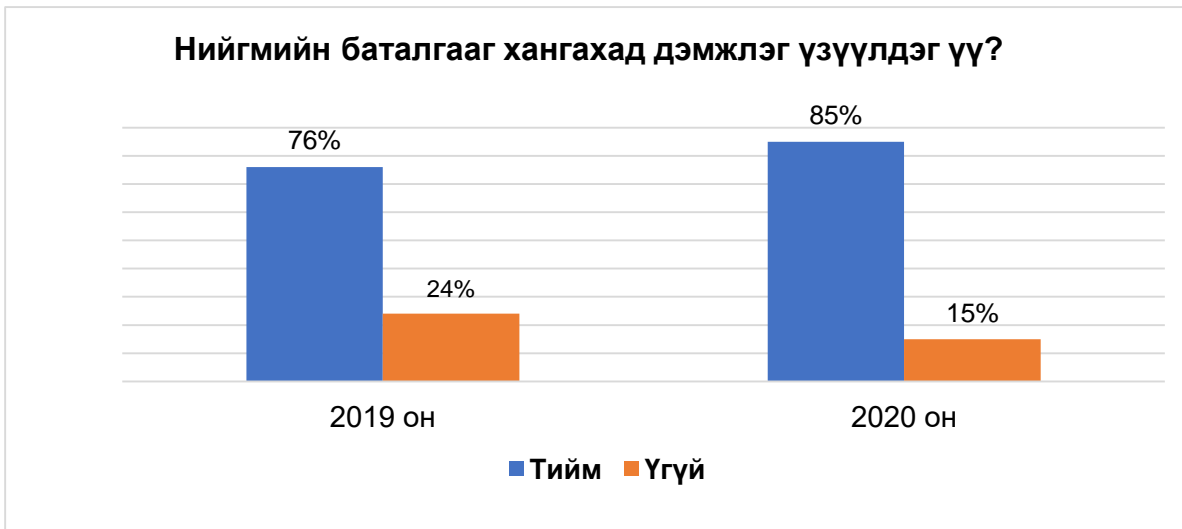
Бүтцийн нэгжийн зөвлөмж өгөх, сонсох чадварт 2019 онд 66% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2020 онд 64% нь сайн гэж дүгнэсэн байна.



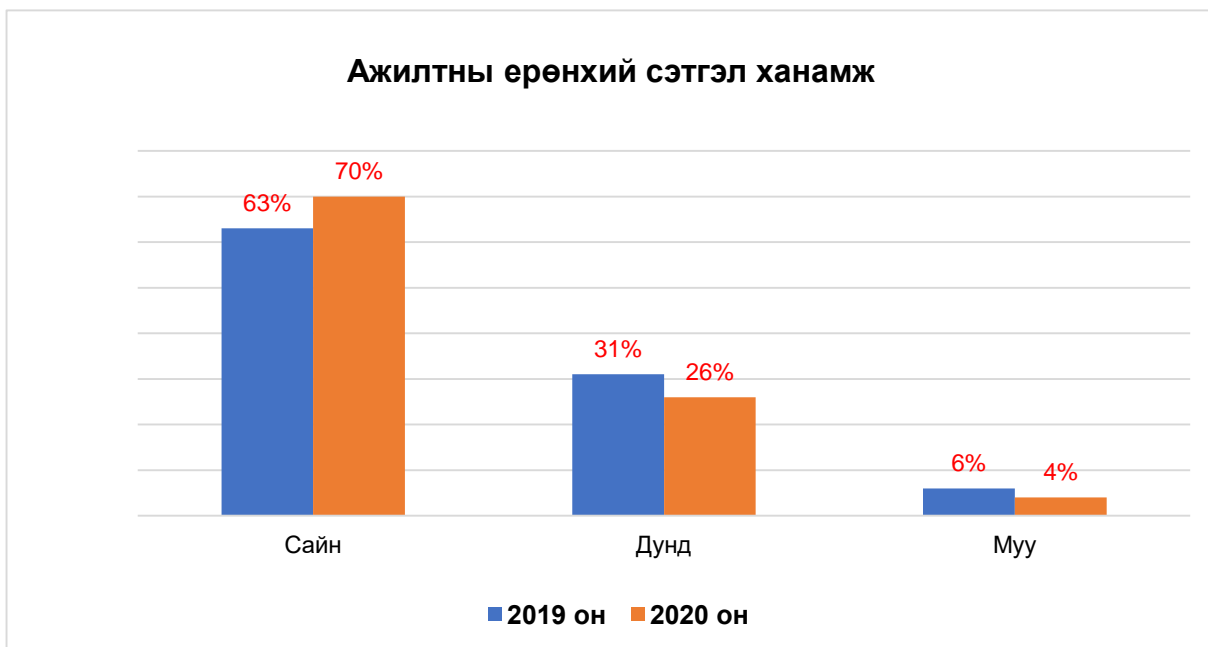
Ажилтнуудын бие биеэ хүндэтгэх ур чадварт 2019 онд 58% нь сайн үнэлгээ өгсөн бол 2020 онд 69% сайн үнэлгээ өгсөн байна. Өмнөх онтой харьцуулахад 11%-иар өссөн.



Ажлын байрны тодорхойлолтод заагдсан чиг үүргийн дагуу ажиллаж буй талаар 2019 онд 86% тийм гэж хариулсан бол 2020 онд 76% болж буурсан байна.



Нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлэх талаар 2019 онд 76% сайн гэж хариулсан бол 2020 онд 85% нь сайн гэж хариулсан байна.



Үйлдвэрийн газрын 38 салбар нэгжийн ажилтан, албан хаагч хамрагдсан ба сэтгэл ханамжийг ерөнхийд нь авч үзвэл 70% сайн, 26% дунд, 4% муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

3. САНАЛ СЭТГЭГДЛИЙН ХЭСЭГ:

1. Хүний нөөцийн бодлогын чиглэлээр:

- Бие биенээ хүндлэх ур чадвар муу, дадлага туршлагатай ажилчид шинэ залуу боловсон хүчинд заавар зөвөлгөө өгч, дадлагажуулах тал дээр дутмаг харагддаг.
- Хэлтсүүдийн ажил төрлийн уялдаа, холбоог сайжруулах шаардлагатай байна.
- Дарга менежерийн ажлын уялдаа холбоо муу учраас ажилчин, албан хаагчдын хувьд ямар нэг асуудал гарсан тохиолдолд чухам хэнд нь хандах хэрхэн шийдвэрлэх тал дээр асуудал байнга гарч байна.
- Ёс зүй, удирдах удирдуулах ёс зүйг анхааран ажиллах, биеэ зөв боловсон авч явах, хувцаслалтын талаар сургалт зохион байгуулж байх.
- Зарим ажлын байрны тодорхойлолтуудыг шинэчлэх шаардалгатай байна.
- Ажилчдын мэдлэг, боловсролыг нэмэгдүүлэх сургалт тогтмол хийх. Мөн мэдлэгээ дээшлүүлэх сургалтад хамрагдахад дэмжлэг үзүүлдэг байх шаардлагатай.
- Байгууллагын үнэт капитал бол ХҮН юм. Тиймээс ЗСХНХ нь ажилдаа хариуцлагатай, сэтгэлтэй, хүмүүсийнхээ төлөө ажилладаг байх хэрэгтэй.
- Ажилчдын мэдлэг чадварыг дээшлүүлэх, боловсрох тал дээр дэмжлэг үзүүлдэг байх.
- Удирдлагууд мэргэжил, боловсрол ёс зүйгээ дээшлүүлэх хэрэгтэй.
- Ажлын байрны тодорхойлолтод заасан мэргэжлийн боловсон хүчинтэй байх. Олон жил ажиллсан туршлагатай ажилчдаас тушлага судлах.
- Тодорхой ажлуудад мэргэжлийн боловсон хүчин тавих
- Хэлтсүүдийн ажлын уялдаа холбоо байхгүй. Жишээ нь Интернэт билет захиалгын асуудлыг хариуцдаг хэлтэс байдаггүй энэ асуудлыг дангаараа нэг хэлтэс хариуцдаг байж асуудал шийдэгдэнэ.
- Цалингийн ангилал буруу байна. Их ажил хийж байгаа нь цалин их авдаг тогтолцоотой болмоор байна. Одоо бол бага ажил хийдэг албан тушаалын ангилал өндөртэй нь их цалин авдаг, их ажил хийдэг бага албан тушаалын ангилалтай нь бага цалин авч байна. Ажлын байрны зураг авалтаар цалингийн хэмжээг тогтоомоор байна тэгж чадахгүй бол дийлэнх ажиллагсдад адилхан цалин өгвөл зохино.
- Зарим дарга мэргэжилтэнгүүдийн харилцааны асуудал маш хүнд, дарга ажилтан хоёрын дунд хэрүүл үүсэх асуудал гараад байна.
- Хөдөө орон нутаг ажлын байрны тодорхойлтын дагуу ажиллахгүй өөр ажил их хийж байна

- Жижиг аймаг гэдгээр бүх зүйлд хойш тавигддаг орлого багатай зардал ихтэй гэж бүх аймаг нэг л зорилго чиг үүргийн төлөө ажиллаж байгаа, иймд том жижиг гэлтгүй адил тэгш хандалттай баймаар байна.

2. Удирдах албан тушаалтанд хандах санал:

- Хэлтсийн даргын удирдах удирдуулах ёс зүйн мэдлэг дутуу юмуу гэсэн бодолтой байдаг.
- Бидний санал хүсэлтийг хүлээж авдаггүй, хүний нөөц өөрсдийнхөө бодлоор шийддэг.
- ЗСХНХ нь илүү ажилчид руугаа чиглэсэн, ажилчдаа хөгжүүлэх ажил хиймээр санагддаг.
- Ажлын уялдаа холбоог сайжруулах чиглэлээр дотоод цахим албан бичгийг нэвтрүүлэх шаардлагатай байна.

5. Сургалт хөгжлийн чиглэлээр:

- ЗСХНХ нь ажилдаа хариуцлагатай, сэтгэлтэй, хүмүүсийнхээ төлөө ажилладаг байх хэрэгтэй.
- Ажилчдын мэдлэг чадварыг дээшлүүлэх, боловсрох тал дээр дэмжлэг үзүүлдэг байх.
- Удирдлагууд мэргэжил, боловсрол ёс зүйгээ дээшлүүлэх хэрэгтэй
- Ажилчдын мэдлэг, боловсролыг нэмэгдүүлэх сургалт тогтмол хийх. Мөн мэдлэгээ дээшлүүлэх сургалтад хамрагдахад дэмжлэг үзүүлдэг байх шаардлагатай.
- Гадаад хамтын ажиллагаагаа өргөжүүлж хөгжүүлмээр байна.
- Мэргэжилтнүүдийг тус тусын чиглэлээр сургалтанд хамруулж, мэдлэг чадвараа нэмэгдүүлэх боломжоор хангаж өгөх.
- Хөдөө орон нутгийн ажилчдыг чадавхижуулах сургалтанд хамруулж байх
- Мэргэжлийн зэрэг ахиулах хүсэлтэй байна.
- Мэргэшсэн мэргэжилтнүүдийг олон улсын уулзалт семинар, сургалт, туршлага солилцоогоор ажиллуулах тал дээр тун хангалтгүй ажиллаж байна. Байгууллагын гадаад харилцаа огт байхгүй байна.

4. Нийгмийн баталгаа, цалингийн асуудлаар:

- Залуу боловсон хүчнийг дэмжиж байр орон сууцтай болох тал дээр дэмжлэг тусалцаа үзүүлж өгнө үү.
- Ажилчдын нийгмийн баталгааг хангах хөтөлбөр хэрэгжүүлсэн явдалд чинь сэтгэлээсээ талархаж байна. Хамрагдаж байгаа ажилтнуудыг үнэн зөв сонгоосой гэж хүсэж байна.

- Нийгмийн баталгааг хангахад үзүүлдэг дэмжлэгүүд нь шалгуур нь өндөр учир ажилд шинээр ороод 2-4 жил болж байгаа залуу ажилчдад хүртээмж муутай. Удаан ажилласан хөдөлмөрийн бүтээмж муудсан ажилчдад дэмжлэг үзүүлж байгаад сэтгэл дундуур байдаг.
- Ажилчдын нийгмийн баталгааг хангах тал дээр дэмжлэг үзүүлэн ажиллаж байгаад талархаж байна. Хүний нийгмийн асуудал нь тухайн хүний эрхтэй холбоотой учраас цаашид нийгмийн баталгааг хангахад дэмжлэг үзүүлсэн талаар батламж гардуулах, олон нийтэд зарлан сурталчилахгүй хувь хүний эрхийг хүндэтгэн ажиллана уу.

5. Ажлын байрны орчин нөхцөлтэй холбоотой санал хүсэлт:

- Ажлын байрны орчныг тохижуулж засвар хийж цэвэр тохьтой болгomoор байна.
- Ажлын ширээн дээр ажиллахад хүндрэлтэй байдаг. /ширээ нь дээр тохой бүрэн тавигддаггүй, компьютерийн дэлгэц нүдний түвшинд байрладаггүй, урагшаа хойшоо хөдлөх зай талбай бага, биед их зовиуртай байдаг
- Ажлын хувцас, ажил хийх нөхцөл бололцоогоор хангадаггүй байж ажил хий гээд шахаад байдаг хийхгүй бол арга хэмжээ авна, хална гэх дарамт шахалт ирдэг зэрэг хүндрэлүүд байдаг. Тус аймгийн төвийн даргын хүн удирдах чадвар үнэхээр муу гэж үздэг ажилтануудтай албан тушаалаар нь ялгавартай харьцдаг, ажилтнуудынхаа ар гэр, гачигдал зовлонг ойлгодоггүй, хүний амаар ховын шинж чанар давамгайлсан талруугаа ажлаа явуулдаг. АТҮТ-ын мэргэжилтнүүдийн хувьд орон нутгийн салбарын ажилтануудтай утасны цаанаас яг л дарга шиг харьцдаг өөрөө ажлаа мэдэхгүй дөнгөж ажилд ороод 1-3 жил болсон байдаг, загнуулж байгаа хүн нь мэргэжлээрээ 10-15 жил ажиллачихсан байхад загнаад байдаг, ажлын цагаар утсаа авдаггүй гэх мэт зүйл дээр сэтгэл дундуур байдаг.
- Мэргэжил дээшлүүлэх чиглэлээр гадаад дотоодод суралцах боломжийг бүрдүүлж дэмжлэг үзүүлэх.
- Нийгмийн баталгааг хангаж байгаа ч Солонгос улсад ажиллах нөхцлийг бүрдүүлэх /2, 3 сарын хугацаатайгаар/.
- Аймгуудын салбар удирдаж байгаа удирдах албан тушаалтнуудад мэргэжлийн боловсон хүчийг томилж ажиллуулах /мэргэжлийн бус томилгоо хийж байгаа нь байгууллагыг удирдаж чадахгүй, хамт олны уур амьсгалд сөргөөр нөлөө үзүүлдэг, гаргасан шийдвэр нь оновчтой бус, ажил цалгардуулдаг, удаашруулдаг зэрэг чадваргүй байна/ Баярлалаа. Та бүхэнд ажлын өндөр амжилтыг хүсэн ерөөе.
- Миний хувьд нийт Автотээврийн үндэсний төвийн ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн хувьд сайн гэж боддог, ёс зүйгүй харицааны доголдолтой ганц нэг хүн байгаа бусдаар гайгүй байдаг.
- Аймаг орон нутгийн тийз бичилтийг онлайнд оруулах

- Орон нутгийн салбарт ажилладаг албан хаагчдыг сонгон шалгаруулахад сайн анхаарах төвүүдийн дарга нарт тодорхой эрх мэдэл өгөх шаардлагатай байна.
- Автотээврийн салбарын хамт олондоо ажлын өндөр амжилт хүсье.
- Мэргэжлээрээ ажиллаад 2 жил гаран болж байна. Автотээврийн салбарт ажиллаж байгаадаа баяртай байна. Автотээврийн хамт олон боловсон хүчин удирдах удирдахуйн чиглэлээр үүрэг хариуцлага өндөр, шинэлэг санаа санаачлагыг дэмжсэн, техникийн хурдацтай боловсон хүчнээ дэмждэг хамт олон байна. Цаашид магистрт сурах хүсэлтэй байна.

6. Бусад санал:

- Жил бүр сэтгэл ханамжийн судалгааг авч, дүнг нэгтгэн тайлагнадаг нь зөв зүйтэй ажил гэж үзэж байна.
- Энэ судалгаа явуулж байгаад СХЧУТөвийн хамт олонд талархаж байна.
- Судалгааг дэлгэрэнгүй авах, явцуу биш чиглэл бүрийг хамруулах
- Судалгааны үр дүн, дүгнэлтийг үндэслэн шаардлагатай ажлуудыг цаг алдалгүй зохион байгуулахыг хүсье
- Судалгаа тогтмол авдаг байх хэрэгтэй.

ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

3.1 Сонгинохайрхан зорчигч тээврийн төв, Баянзүрх зорчигч тээврийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид:

Зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан.

- 2019 онд 400 зорчигч
- 2020 онд 300 зорчигч хамрагдсан.

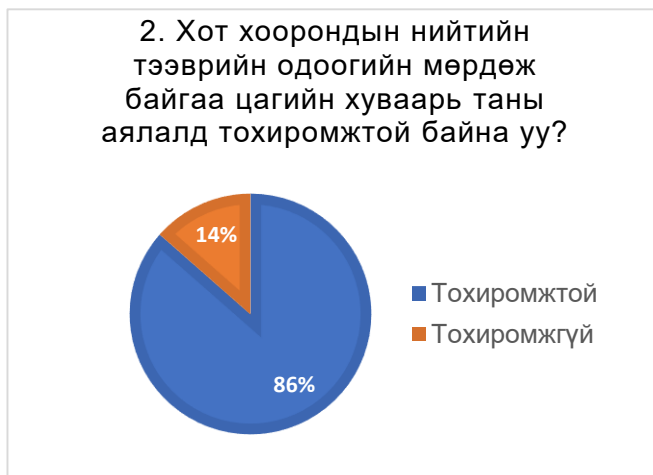
I. Ерөнхий мэдээлэл:



Зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлж байсан үйлчлүүлэгчдээс түүврийн аргаар судалгаа авахад хамрагдсан ажилчдын 22% нь анх удаа үйлчлүүлж байсан,

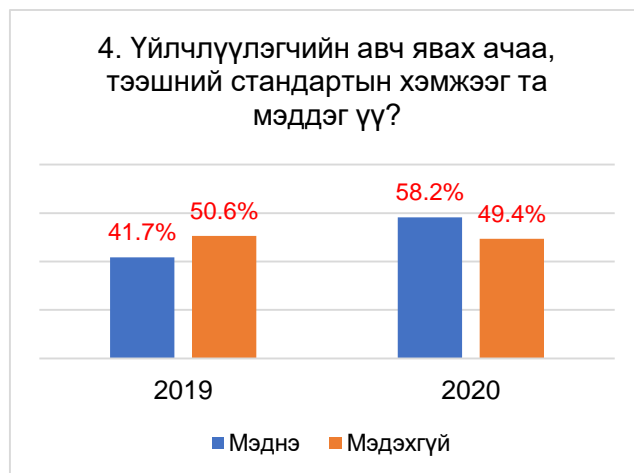
78% нь 2-оос дээш удаа үйлчлүүлсэн байна. Ажил эрхлэлтийн хувьд хувийн хэвшил, төрийн албан хаагч болон хувиараа бизнес эрхэлдэг хүмүүс нийтийн зорчигч тээврээр хамгийн их зорчиж байгаа нь дээрх графикаас харагдаж байна.

II. Санал асуулгын үр дүн:



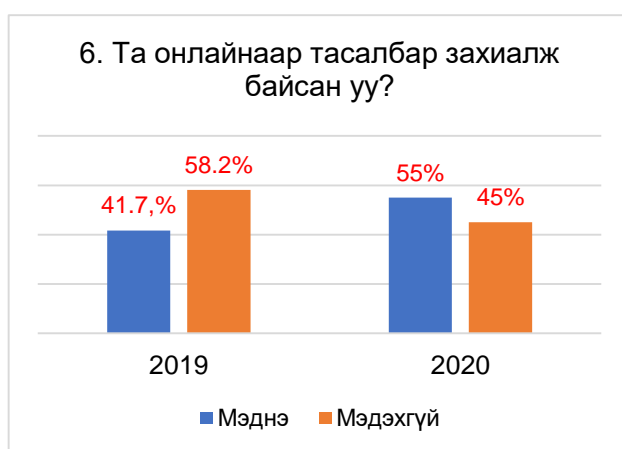
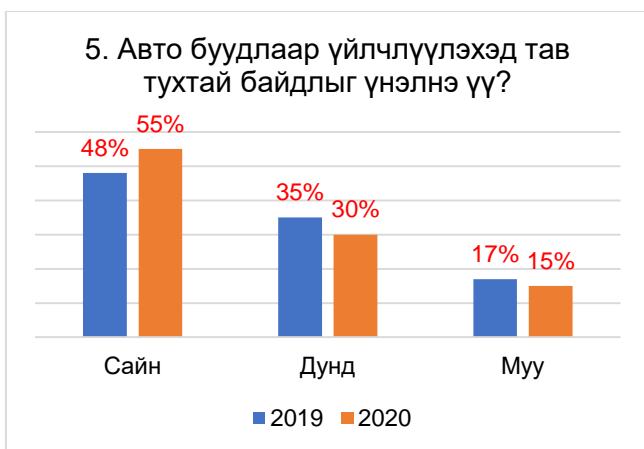
Маршрут, үнэ тариф, чиглэлийн мэдээллийг 50.6% нь интернетээс буюу Автотээврийн үндэсний төвийн сайтаар дамжуулан авч байна.

Хот хоорондын нийтийн тээврийн одоо мөрдөгдөж буй цагийн хуваарь тохиромжтой байдаг уу гэсэн санал асуулганд 86% нь тохиромжтой, 14% нь тохиромжгүй гэж хариулсан байна.



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

Зорчигч тээврээр үйлчлүүлэхдээ 2019 онд 41.7% нь ачаа, тээшний стандарт хэмжээг мэддэг байсан бол 2020 онд 58,2% мэддэг болсон байна.

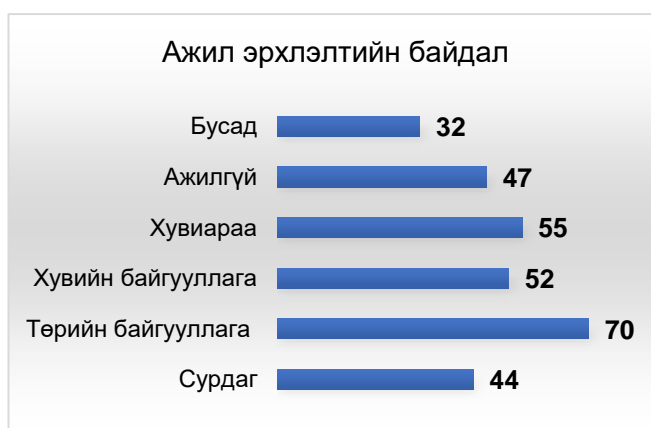


2019 онд 41.7% нь онлайнаар тасалбар захиалж зорчдог байсан бол 2020 онд 55% онлайнаар тасалбар захиалж байна. Авто буудлаар үйлчлүүлэхэд тав тухын хувьд 2019 онд 48% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2020 онд 55% сайн гэж дүгнэж байна.

3.2 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн судалгаа

- 2019 онд 300 үйлчлүүлэгч
- 2020 онд 280 үйлчлүүлэгч

1. Ерөнхий мэдээлэл:



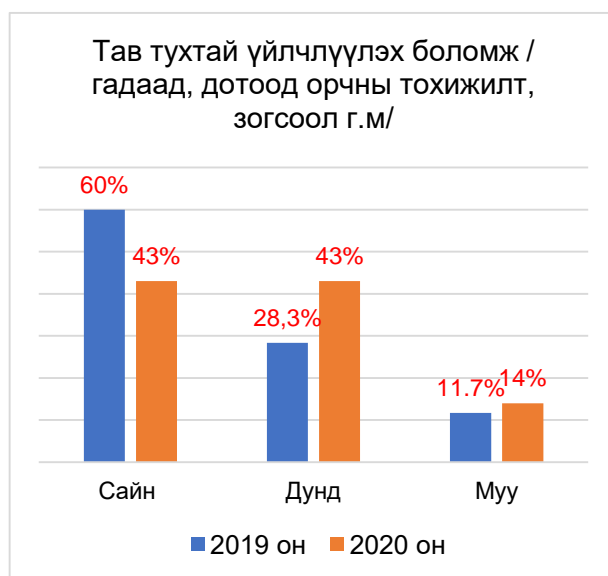
Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлж байсан нийт 280 үйлчлүүлэгчийг түүвэрлэн авч судалгаа авсан. Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн 18% нь анх удаа үйлчлүүлж байсан бол 82% нь 2-оос дээш үйлчилгээ авч байсан.

2. Санал асуулгын үр дүн:



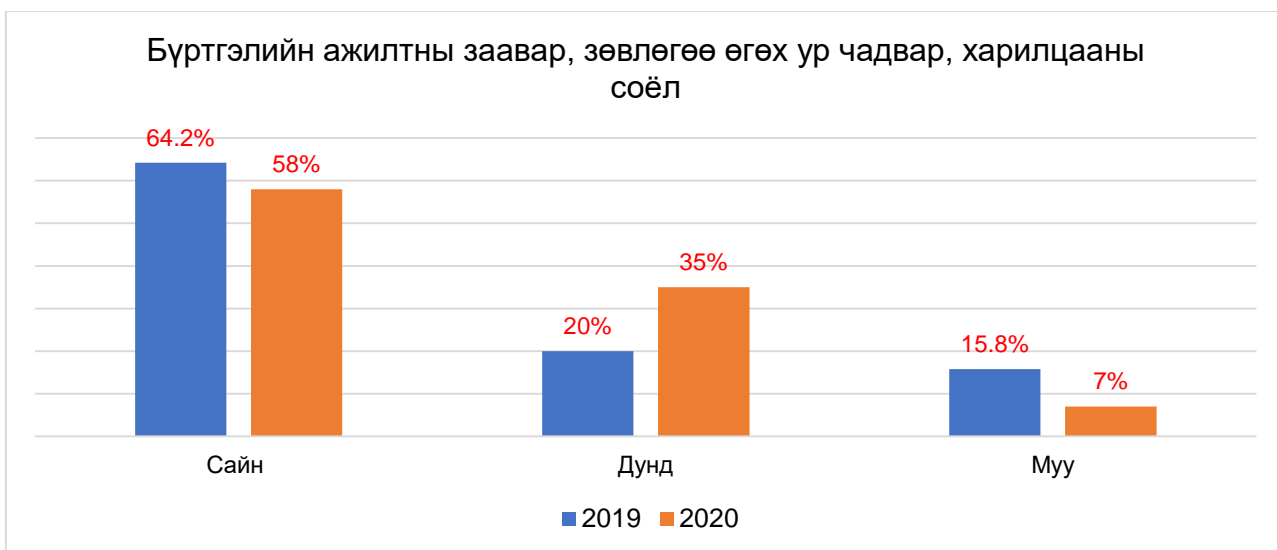
Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн байршил, ажиллах цагийн хуваарийн талаар 70% нь мэддэг гэж хариулсан бол 30% мэдэхгүй гэж хариулсан байна.

Үйлчилгээг түргэн шуурхай авахад шан харамж өгч байсан тохиолдол гарч байсан уу гэсэн асуулганд 13% тийм, 87% нь үгүй гэж хариулсан байна.



Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид 2019 онд 56,7% нь хангалттай үнэлгээ өгсөн бол 2020 онд 57% болж нэмэгдсэн байна.

Үйлчлүүлэх тав тухын хувьд 2019 онд 60% нь сайн гэсэн хариулт өгч байсан бол 2020 онд 43% болж буурсан байна.



Заавар зөвлөгөө өгөх, харилцааны соёлын байдалд 2019 онд 64,2% сайн гэж дүгнэж байсан бол 2020 онд 58% болж буурсан үзүүлэлттэй байна.

3.3 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн судалгаа:

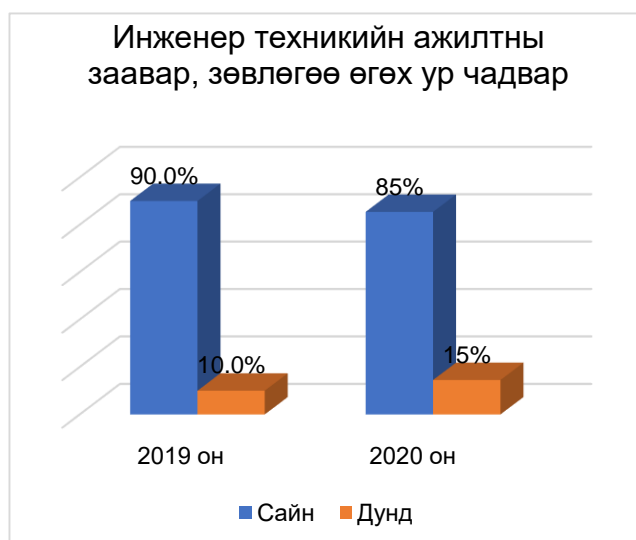
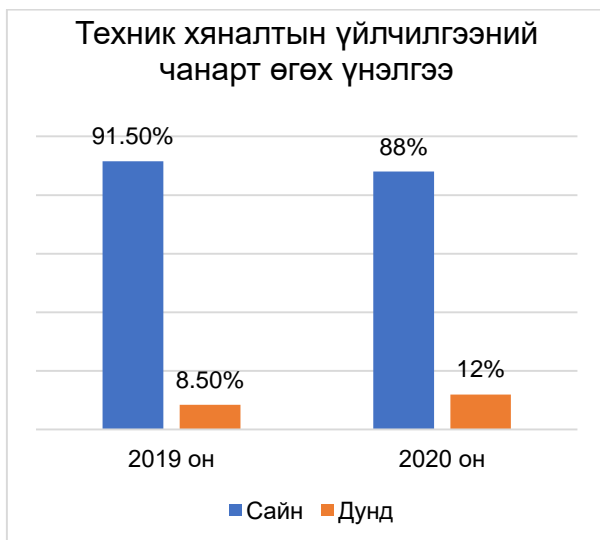
- 2019 онд 250 үйлчлүүлэгч
- 2020 онд 250 үйлчлүүлэгч

1. Ерөнхий мэдээлэл



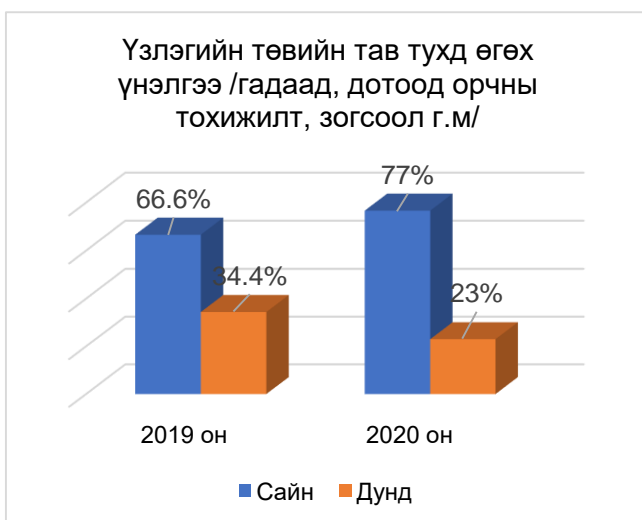
Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж байсан 250 жолоочийг түүвэрлэн авч судалгаанд хамруулсан. 91% нь 2-оос дээш удаа үйлчилгээ авч байсан бол 9% нь анх удаа үйлчилгээ авч байсан.

2. Санал асуулгын үр дүн:



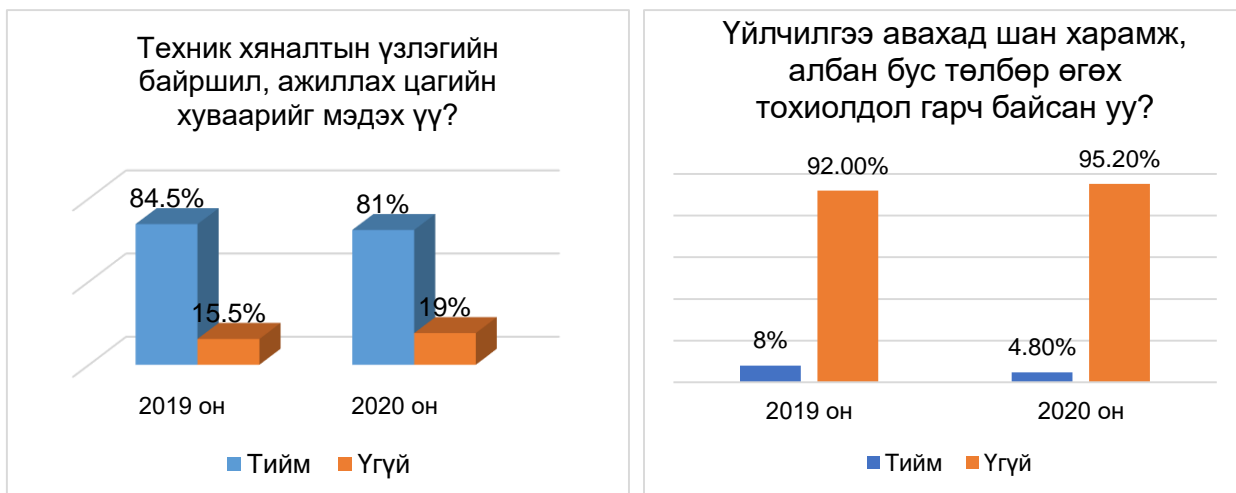
Техник хяналтын үйлчилгээний чанарын талаар 2019 онд 91,5% нь сайн үнэлгээ өгч байсан бол 2020 онд 211 үйлчлүүлэгч буюу 88% нь сайн гэж дүгнэсэн нь 3,5%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

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



Үзлэгийн төвийн тав тухын талаар 2019 онд 66.6% сайн үнэлгээ өгч байсан бол 2020 онд 77% болж нэмэгдсэн байна.

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



Судалгаанд Зорчигч үйлчилгээний 2 төв, Техник хяналтын үзлэгийн 3 төв, Тээврийн хэргслийн бүртгэлийн 7 салбарт нийт 960 үйлчлүүлэгч хамрагдсан ба 71% нь сайн буюу үйлчилгээ авахад сэтгэл ханамжтай, 25% дунд, 4% нь муу гэж дүгнэсэн байна.

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд орон нутаг болоод нийслэлийн 38 салбар нэгжийн 202 ажилтан, албан хаагч хамрагдсан. Судалгаанд хамрагдсан ажилчид үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барил, ур чадварт нь сэтгэл хангалуун байгаа нь судалгаанаас харагдаж байна. Сургалт хүний нөөцийн чиглэлээр, ажилчдын нийгмийн баталгаа, салбар төвүүдийн цалингийн асуудал, 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 960 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.