



Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлж буй иргэдээс авсан 2023 оны 8-р сарын сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгтгэл

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО: Энэхүү судалгаа нь Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээг сайжруулах, иргэдийн сэтгэл ханамжийн дээшлүүлэхэд оршино.

СЭТГЭЛ ХАНАМЖ: Сэтгэл ханамж гэдэг нь хэрэглэгч /нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авч буй иргэд/ Нийгмийн даатгалын үйлчилгээнээс гарч буй чанарын түвшин буюу тухайн үйлчилгээг хэрхэн үнэлж байгааг илтгэдэг бөгөөд үр дүн нь тоон хэмжүүрт тулгуурласан байдаг.

АЧ ХОЛБОГДОЛ: Хэрэглэгчийн тухайн Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйлчилгээнээс хүлээж буй хүлээлт хүссэн үйлчилгээг нь үр дүнтэй болгох.

СУДАЛГААНЫ АРГА АРГАЧЛАЛ: Санал асуулгын түүвэр судалгааны аргыг ашиглан SPSS программ дээр шинжилнэ.

СУДАЛГААНЫ БАРИМТЛАХ ЗАРЧИМ

- Судалгааны үр дүн нь ач холбогдолтой, үйл ажиллагаанд шууд авч ашиглах боломжтой байх.
- Хөндлөнгийн хараат бус байх
- Шинжлэх ухааны үндэслэлтэй, мэргэжлийн аргачлал арга зүйг судалгааны бүхий л үе шатанд дагаж мөрдөх

МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТ: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтэсийн үйлчилгээний А заал 101 тоотоос иргэдээс нээлттэй байдлаар санал асуулга авсан.



СУДАЛГААНЫ АСУУЛГУУД

Хүснэгт1: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн хүйс

		Иргэдийн тоо	Хувь
Таны хүйс	Эмэгтэй	128	64.4%
	Эрэгтэй	71	35.6%
Нийт үр дүн		199	100.0%

Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлэхээр ирсэн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авахад 199 даатгуулагч хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийг хүйсээр авч үзвэл 64.4% эмэгтэй, 35.6% нь эрэгтэй гэсэн тоон үзүүлэлт гарч байна.

Хүснэгт2: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн насны ангилал

		Иргэдийн тоо	Хувь
Таны нас	16-21	9	2.5%
	22-30	27	13.1%
	31-40	62	32.2%
	41-50	55	26.1%
	50-ээс дээш	46	22.1%
Нийт үр дүн		199	100.0%

Дүгнэлт: Насны хувьд авч үзвэл 16-21 насны 9 даатгуулагч, 22-30 насны 27 даатгуулагч, 31-40 насны 62 даатгуулагч, 41-50 насны 55 даатгуулагч, 50-иас дээш насны 46 даатгуулагч судалгаанд хамрагдсан байна. Нийгмийн даатгалын байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа иргэдийн ихэнх хувь нь 31-40 насныхан буюу 32.2% байна.



Хүснэгт3: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээ үзүүлсэн байцаагчдын дугаар,иргэдийн тоо баримт

	Иргэдийн тоо	Хувь
Та хэдэн тоотын байцаагчаас үйлчилгээ авсан бэ?	1	16 8.0%
	3	15 7.7%
	4	18 9.0%
	5	12 6.0%
	6	57 28.6%
	7	22 11.1%
	8	3 1.5%
	9	3 1.5%
	10	53 26.6%
	Угтах үйлчилгээ	50 23.5%
Нийт үр дүн	199	100.0%

Дүгнэлт: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээний хэсэгт нийт 9 байцаагч, угтах үйлчилгээний ажилчид зөвлөгөө мэдээлэл үйлчилгээг иргэд, даатгуулагчдад хүргэн ажилласан байна.

Хүснэгт4: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний төрөл

	Иргэдийн тоо	Хувь
Та яг одоо ямар үйлчилгээ авахаар ирсэн бэ?	Тэтгэвэртэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	59 33.1%
	Тэтгэмжтэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	45 22.1%
	Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	43 19.9%
	Сайн дурын даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	33 17.01%
	Нийгмийн даатгалын тайлантай холбоотой үйлчилгээ	3 1.5%
	Лавлагаа	10 5.0%
	Бусад	4 2.0%
Нийт үр дүн	199	100.0%



График1: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээ авсан иргэдийн төрөл



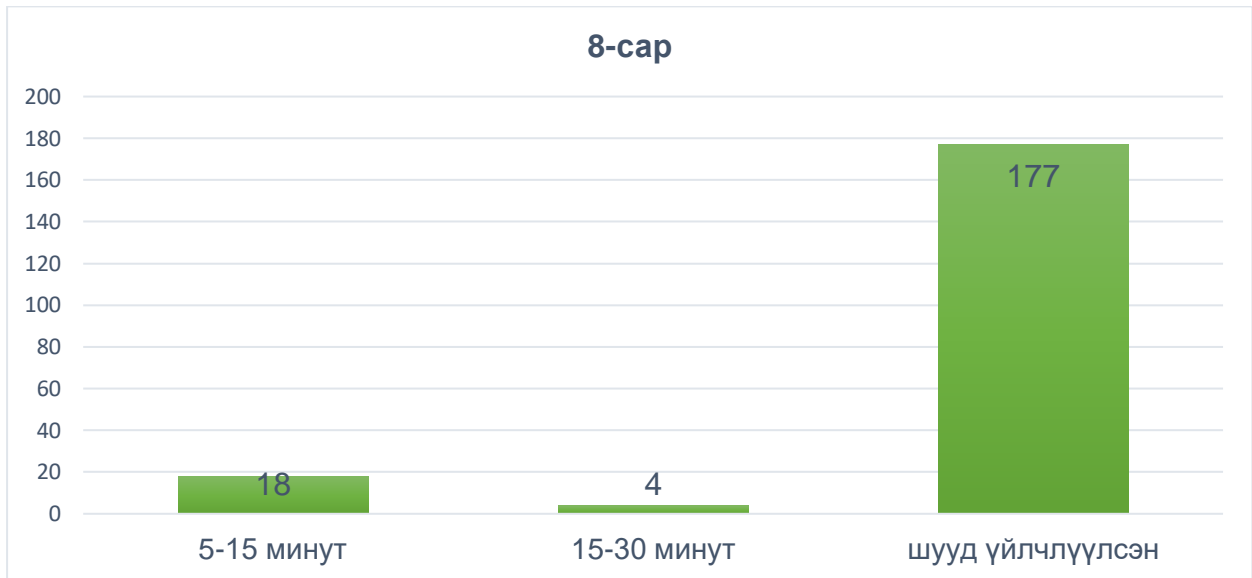
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн ихэнх буюу 59 даатгуулагч (33.10%) нь тэтгэвэртэй холбоотой мэдээлэл, тэтгэмжтэй холбоотой мэдээлэл 45 даатгуулагч (22.1%), эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ 43 даатгуулагч (19.9%), сайн дурын даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ 33 даатгуулагч (17.01%), Нийгмийн даатгалын тайлантай холбоотой үйлчилгээ 3 даатгуулагч (1.5%), Лавлагаа 10 даатгуулагч (5%), Бусад 4 даатгуулагч (2%), тус бүр үйлчилгээ авахаар ирсэн байна.

Хүснэгт5: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа

		Иргэдийн тоо	Хувь
Та үйлчилгээ авахын тулд хэдэн минут хүлээсэн бэ?	Шууд үйлчлүүлсэн	3	1.5%
	5-15 минут	1	0.5%
	15-30 минут	12	6.0%
	30 минутаас 1 цаг	6	3.0%
	1-2 цаг	177	88.9%
Нийт үр дүн		199	100.0%



График2: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа



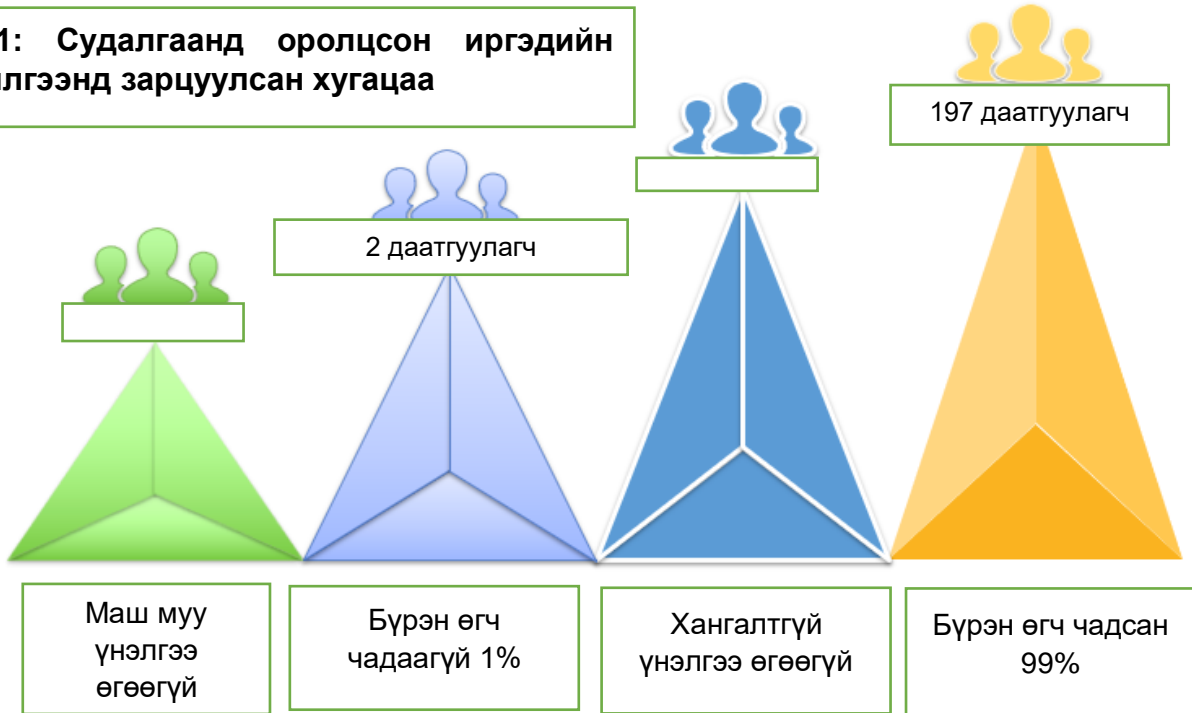
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүлээлгийн хугацааны хувьд иргэдийн 88.9% буюу 177 иргэн нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авахын тулд шууд үйлчлүүлсэн бол 9% буюу 18 даатгуулагч 5-15 минут хүлээж үйлчлүүлсэн байна. Үлдсэн 2% буюу 4 иргэн 15-30 минут буюу түүнээс дээш хугацаагаар хүлээсэн гэсэн байна. Хүлээлгийн хугацааны хувьд ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэлгүй хурдан шуурхай үйлчилж байгаа нь харагдаж байна.

Хүснэгтб: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн мэдээлэл авсан үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу?	Бүрэн өгч чадсан	197	99.0
	Хангалтгүй		
	Бүрэн өгч чадаагүй	2	1%
	Муу		
Нийт үр дүн		199	100.0%



Зураг1: Судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа



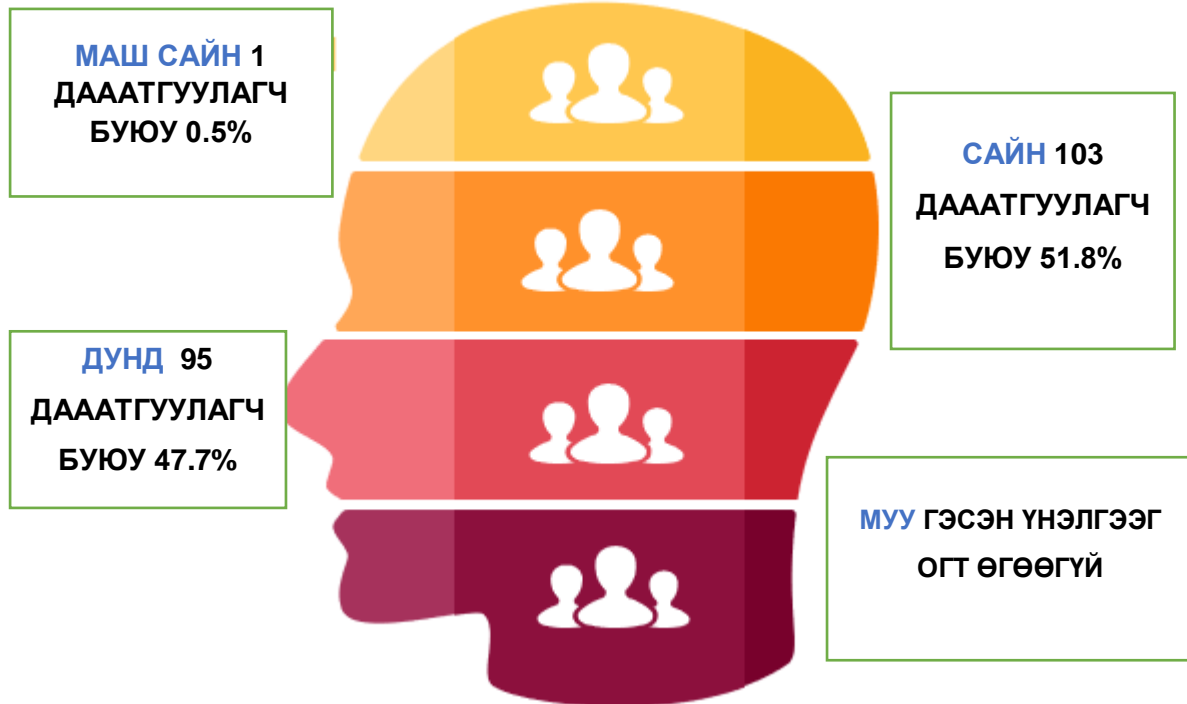
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн 99% буюу 197 даатгуулагч “Бүрэн өгч чадсан” гэсэн хариулт өгсөн бол 1% буюу 2 даатгуулагч “Бүрэн өгч чадаагүй” гэсэн үнэлгээ тус бүр өгсөн байна.

Хүснэгт7: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн байцаагчийн ур чадварын үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ?	Маш сайн	1	0.5%
	Сайн	103	51.8%
	Дунд	95	47.7%
	Муу		
Нийт үр дүн		199	100.0%



Зураг2: Судалгаанд оролцсон иргэд байцаагчид өгсөн мэргэжлийн ур чадварын үнэлгээ



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг “Маш сайн” гэж үнэлсэн 0,5% буюу 1 даатгуулагч “Сайн” гэж үнэлсэн 103 даатгуулагч 51.8% “Дунд” гэж үнэлсэн 95 даатгуулагч 47.7% байна.

Хүснэгт8: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэд ажилчдын ёс зүй хандлагын үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын хэлтсийн ажилчдын ёс зүй, зан харьцаа, хандлагыг хэрхэн үнэлж байна вэ?	Маш өндөр ханамжтай	102	51.3%
	Сэтгэл ханамжтай	95	47.7%
	Сэтгэл ханамжгүй	2	1%
Нийт үр дүн		199	100.0%



Зураг3: Судалгаанд оролцсон иргэд ажилчдын ёс зүй хандлагын үнэлгээ



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд ажилчдын ёс зүй хандлагын үнэлгээ “Маш өндөр ханамжтай ” үнэлсэн 51.3% буюу 102 даатгуулагч “Сэтгэл ханамжтай” үнэлсэн 95 даатгуулагч 47.7% “Сэтгэл ханамжгүй ” үнэлсэн 2 даатгуулагч 1% тус бүр үнэлгээ өгсөн байна. Нийгмийн даатгалын хэлтсийн ажилчдын ёс зүй, зан харьцаа, хандлага сайн байгааг дээрх үзүүлэлт харуулж байна.

Хүснэгт9: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн сэтгэл ханамжын үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	Маш сайн	3	1.5%
	Сайн	104	53.8%
	Дунд	92	44.7%
Нийт үр дүн		199	100.0%

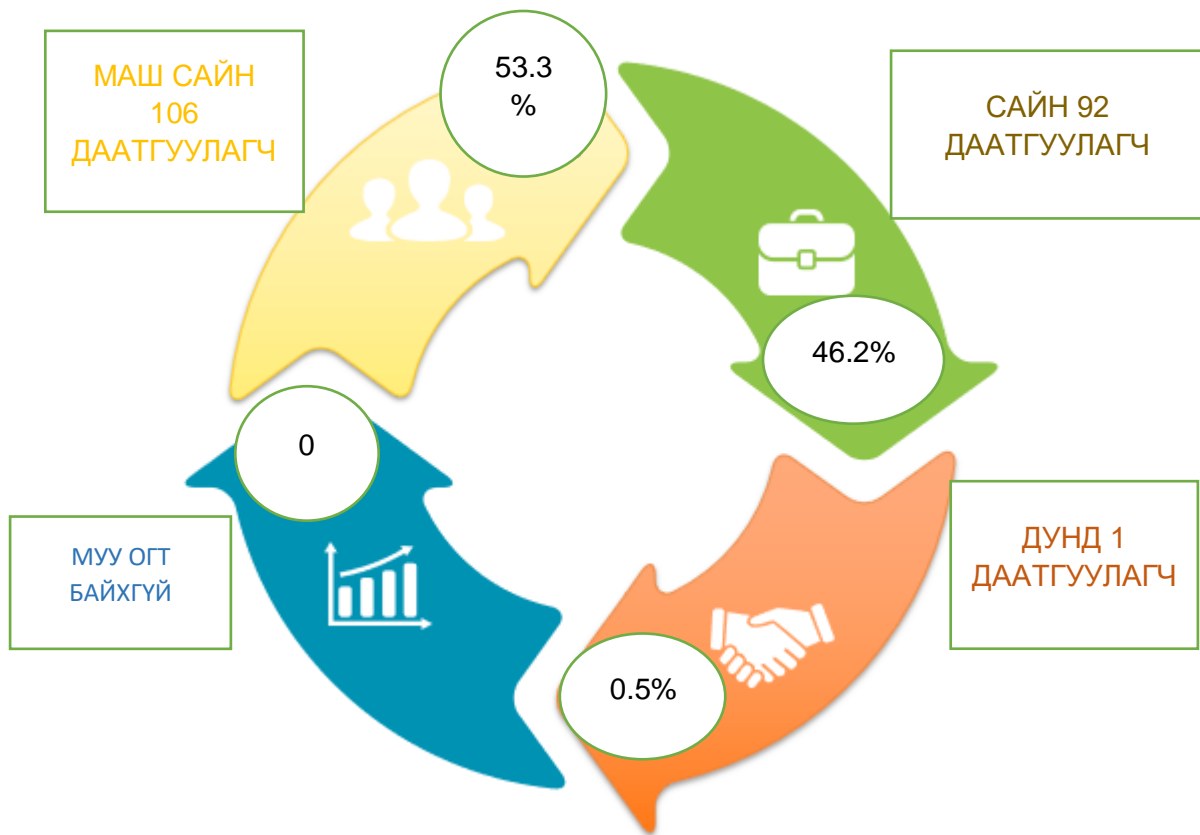
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд маш сайн 3 даатгуулагч буюу 1.5% , сайн 104 даатгуулагч буюу 53.8%, дунд 92 даатгуулагч буюу 44.7% гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс иргэд байцаагчийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна.



Хүснэгт10: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн 1 ажилтнаас авдаг үйлчилгээний үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээг олон дамжлагагүй 1 ажилтнаас авдаг болсныг та хэрхэн үнэлэх вэ?	Маш сайн	106	53.3%
	Сайн	92	46.2%
	Дунд	1	0.5%
Нийт үр дүн		199	100.0%

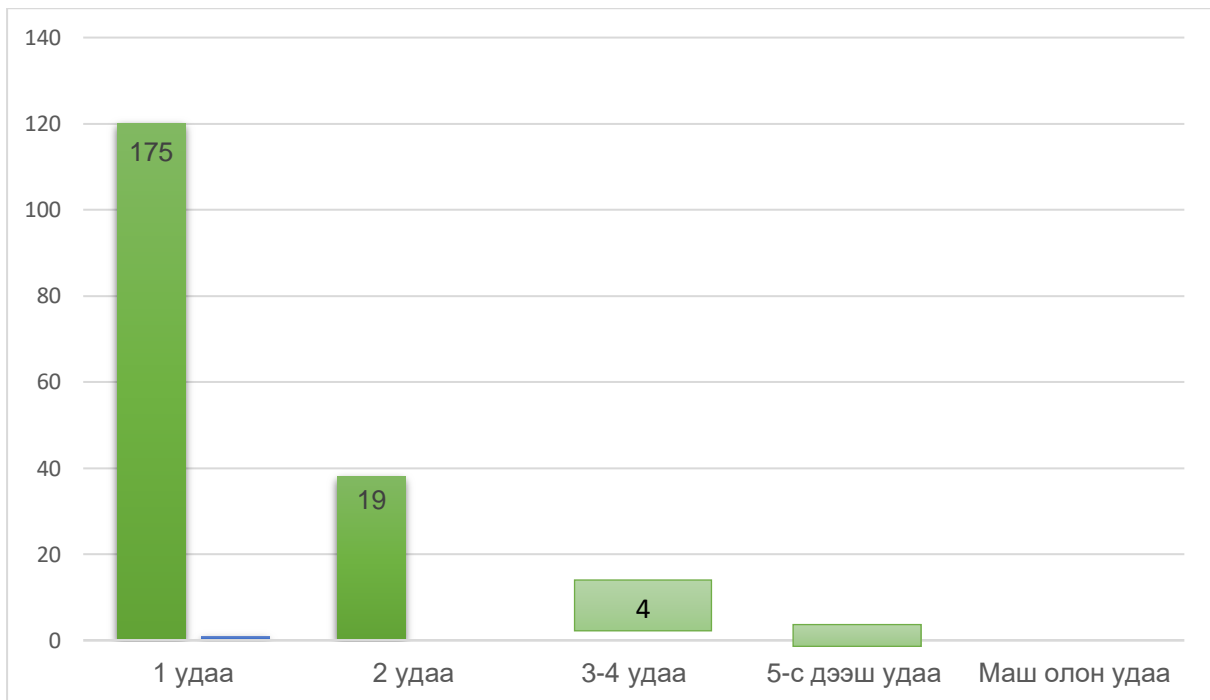
Зураг4:Судалгаанд оролцсон иргэд 1 ажилтнаас авдаг үйлчилгээний үнэлгээ



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд маш сайн 106 даатгуулагч буюу 53.3% ,сайн 92 даатуулагч буюу 46.2 %, дунд 1 даатгуулагч буюу 0.5% гэсэн хариулт өгсөн байна. Үйлчилгээ авч байгаа иргэд сэтгэл ханамж өндөр байна.

**Хүснэгт11: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн нийгмийн даатгалд ирсэн давтамж**

	Иргэдийн тоо	Хувь
Та нийгмийн даатгалын нэг үйлчилгээ авахын тулд хэдэн удаа ирэх шаардлагатай болдог вэ?	1 удаа	175 85.4%
	2 удаа	19 10.5%
	3-4 удаа	4 3.1%
	5-с дээш удаа	1 0.5%
Нийт үр дүн	199	100.0%

График3: Судалгаанд оролцсон иргэдийн нийгмийн даатгалд ирсэн давтамж

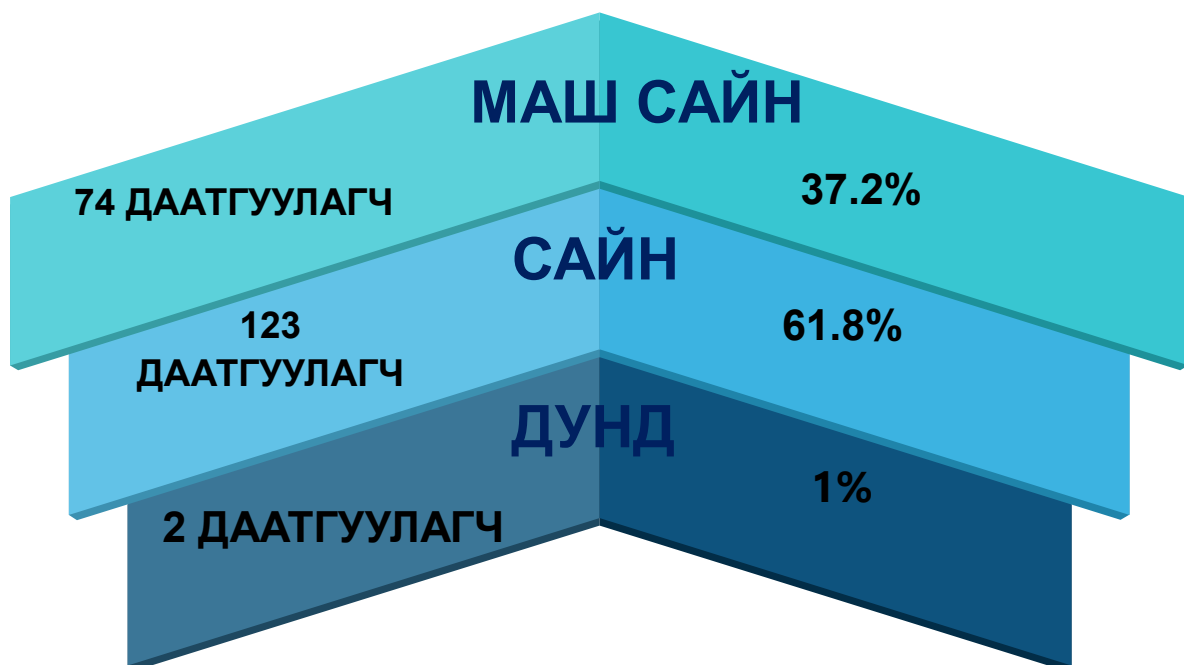
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд үйлчилгээ авах давтамж нь 175 хүн 1 удаа буюу 85.4%, 9 хүн 2 удаа буюу 10.5% , 3-4 удаа 4 хүн 3.1%, 5-с дээш 1 хүн буюу 0.5% тус бүр үйлчилгээ үзүүлсэн байна. Үүнээс үзэхэд бичиг баримтын зөрчилтэй хүмүүс үйлчилгээ авахдаа ирэх давтамж их байна.



Хүснэгт12: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод байдал

		Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлыг үнэлнэ үү?	Маш сайн	74	37.2%
	Сайн	123	61.8%
	Дунд	2	1%
Нийт үр дүн		199	100.0%

Зураг5: Судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод байдал



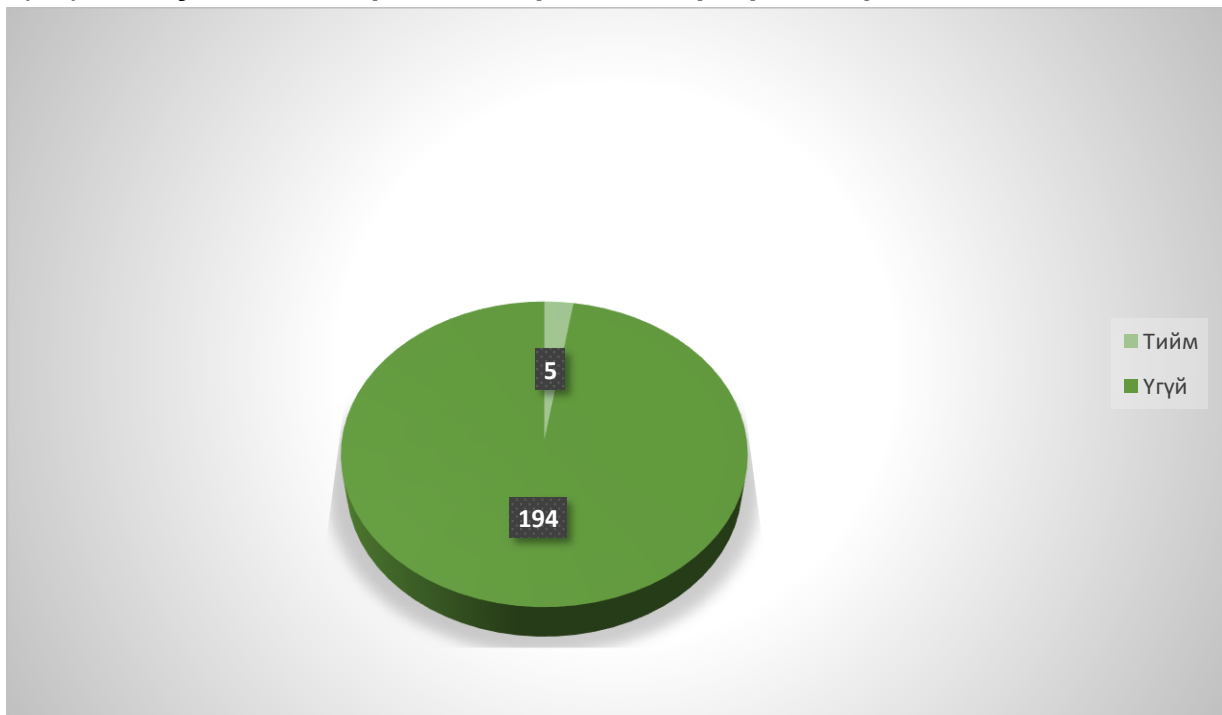
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлын хувьд иргэдийн маш сайн үнэлгээг 74 даатгуулагч 37.2%, сайн үнэлгээг 123 даатгуулагч 61.8%, дунд үнэлгээг 2 даатгуулагч 1% тус бүр байна.



Хүснэгт13: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн хүндрэл, чирэгдэл

		Иргэдийн тоо	Хувь
Ажилтнуудын буруутай үйлдлээс болж таньд ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэл учирч байсан уу?	Тийм	5	2.5%
	Үгүй	194	97.5%
Нийт		199	100.0%

График4: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүндрэл, чирэгдэл



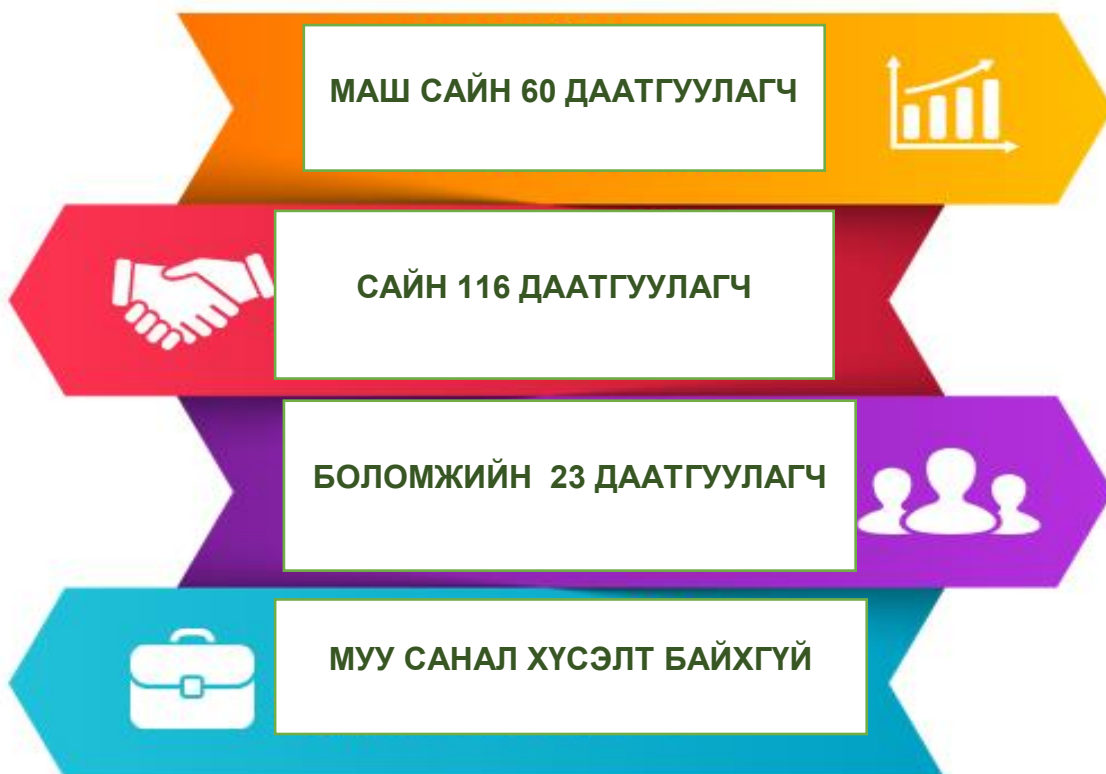
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн нийт даатгуулагчийн 97.5% буюу 194 даатгуулагч “үгүй” гэсэн хариулт өгсөн бол 5 даатгуулагч 2.5% “тийм” гэсэн хариулт тус бүр өгсөн байна.



Хүснэгт14: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн дотоод орчин нөхцөл үнэлгээ

	Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын хэлтсийн дотоод орчин нөхцөл, тав тухыг хэрхэн үнэлж байна вэ?	Маш сайн	60 30.2%
	Сайн	116 58.3%
	Боломжийн	23 11.6%
	Муу	
Нийт	199	100.0%

Зураг6: Нийгмийн даатгалын хэлтсийн дотоод орчин нөхцөл тав тух байдлын үнэлгээ



Дүгнэлт: : Судалгаанд оролцсон иргэдийн маш сайн үнэлгээг 60 даатгуулагч, сайн үнэлгээг 116 даатгуулагч, боломжийн 23 даатгуулагч, муу гэсэн үнэлгээ аваагүй байна.



Асуулт: Таньд нийгмийн даатгалын үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэл байвал бичнэ үү.



Эерэг санал

1. 10 тоотын байцаагч ёс зүйтэй харилцаа сайн
2. Ажлын амжилт
3. Ажлын өндөр амжилт
4. Ачаалал бага байсан учир үйлчилгээ хурдан байлаа амжилт
5. Баярлалаа
6. Баярлалаа
7. Баярлалаа үйлчилгээ сайн байсан
8. Маш их баярлалаа
9. Сайхан үйлчилгээтэй байллаа
10. Та бүхний ажилд өндөрөөс өндөр амжилт хүсье
11. Танай хамт олонд ажлын өндөр амжилт хүсье
12. Танай хамт олонд маш их баярлалаа
13. Түргэн шуурхай үйлчилгээ өгсөнд баярлалаа
14. Үйлчилгээ сайжирч байна мөн сайн тайлбарлаж өгч байна
15. Үйлчилгээ сайн байна
16. Цаг алдалгүй үйлчилсэнд баярлалаа

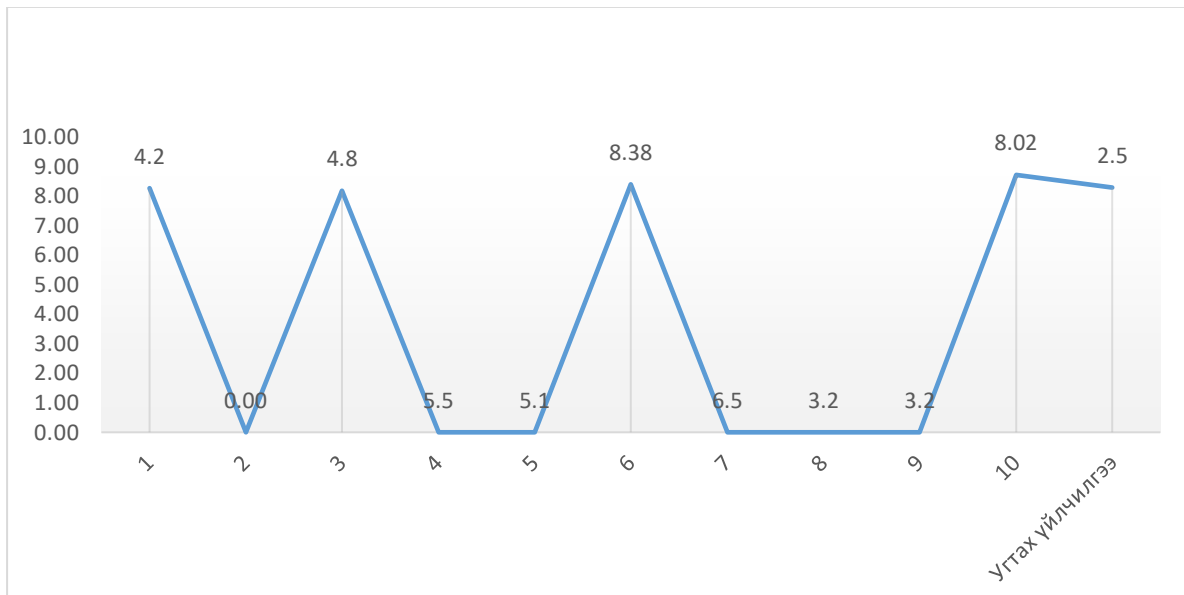


Сөрөг санал

1. Асуулт асуусан тодорхой хариулт хэлж өгөөгүй
2. Хэтэрхий их материал бүрдүүлж байна

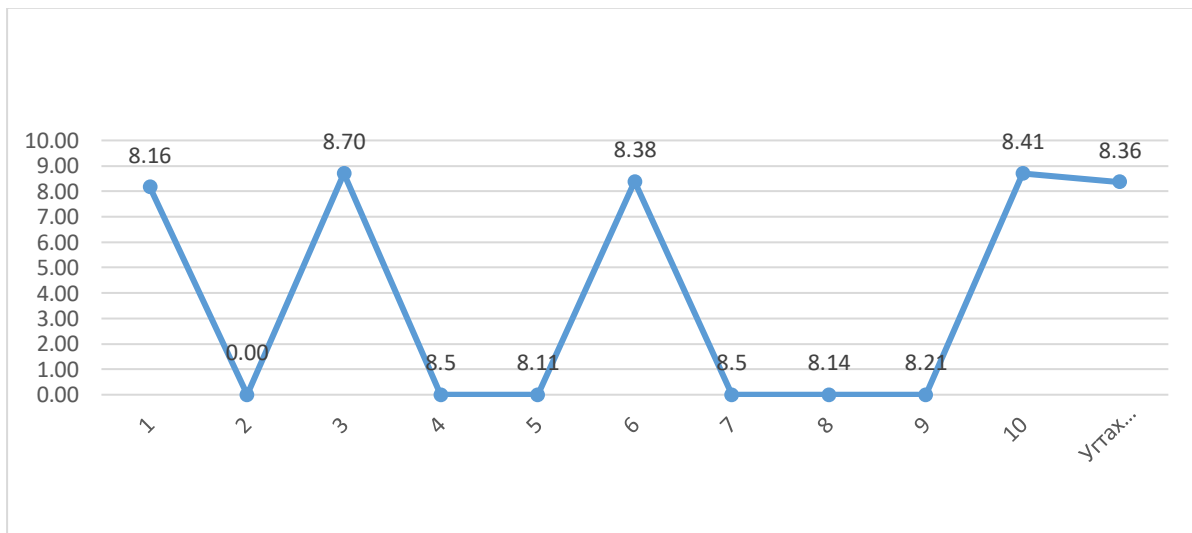


График5: Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулан үзэхэд 6 дугаартай байцаагчийн хувьд индекс нь 8.38 уг үзүүлэлт нь байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг сайн байна гэж үнэлсэн бол 8 дугаартай байцаагчийн хувьд 3.2 индекстэй гарсан байна.

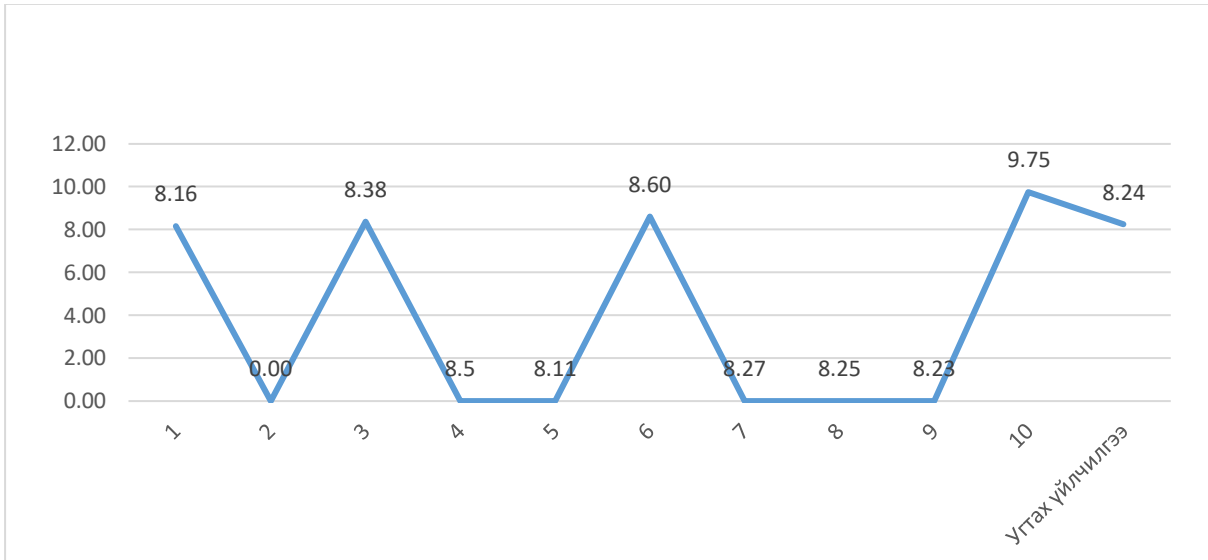
График6: Үйлчилгээ авсан байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагыг та хэрхэн үнэлж байна вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хувьд байцаагчийн индекслэн харьцуулвал бүгд нэгэн жигд үзүүлэлт гарж байна. Иргэд харилцаа хандлагыг сайн гэж үзсэн байна.

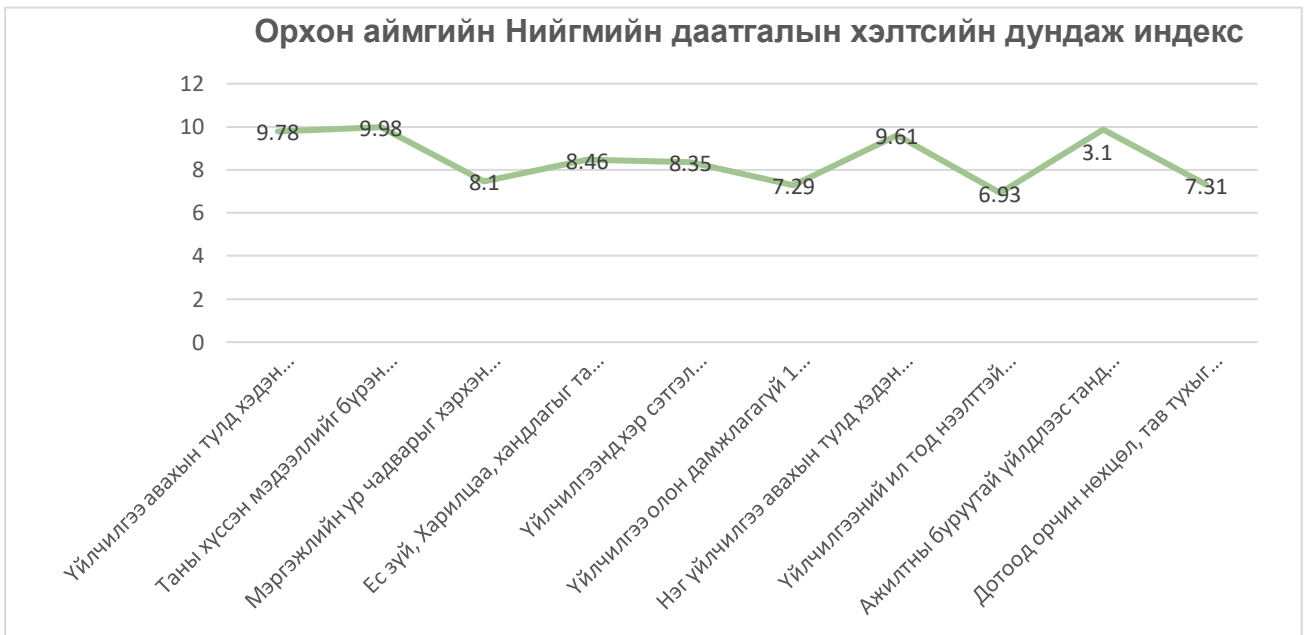


График7: Та байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд индекслэн харьцуулвал 10 дугаар, 6 дугаар, 3 дугаартай байцаагчийн хувьд 8.38-9.75 байгаа нь байцаагчийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамж маш сайн байгааг харуулж байна. 7 дугаар, 8 дугаар, 9 дугаар, 1 дугаар, 4 дугаар, 5 дугаар тус бүр индексийн үзүүлэлт нэгэн жигд байна.

Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтэсийн 8-р сарын иргэдийн сэтгэл хангамжийн судалгааг 10-н асуултын хүрээнд индекслэхэд 8.65 үр дүн гарч байна.



Судалгааны нэгтгэл хийсэн: Ө.Нэргүй /...../

