



Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлж буй иргэдээс авсан 2023 оны 9-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

Зураг1: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн хүйс



Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлэхээр ирсэн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авахад 189 даатгуулагч хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийг хүйсээр авч үзвэл 70.9 % эмэгтэй, 29.1% нь эрэгтэй гэсэн тоон үзүүлэлт гарч байна.

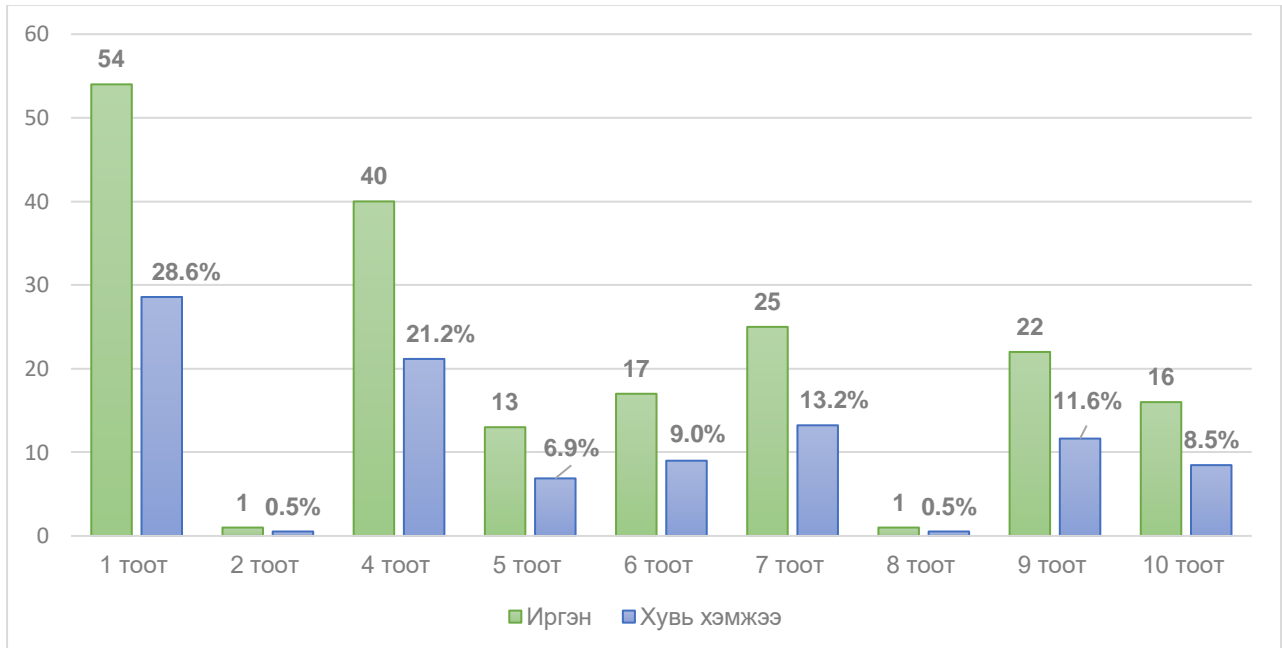
Хүснэгт1: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн насны ангилал

		Иргэдийн тоо	Хувь
Таны нас	16-21	5	2.6%
	22-30	33	17.4%
	31-40	63	33.3%
	41-50	38	20.1%
	50-ээс дээш	50	26.4%
Нийт үр дүн		189	100%

Дүгнэлт: Насны хувьд авч үзвэл 16-21 насны 5 даатгуулагч, 22-30 насны 33 даатгуулагч, 31-40 насны 63 даатгуулагч, 41-50 насны 38 даатгуулагч, 50-иас дээш насны 50 даатгуулагч судалгаанд хамрагдсан байна. Нийгмийн даатгалын байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа иргэдийн ихэнх хувь нь 31-40 насныхан буюу 63% байна.



График1: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээ үзүүлсэн байцаагчдын дугаар, иргэдийн тоо баримт



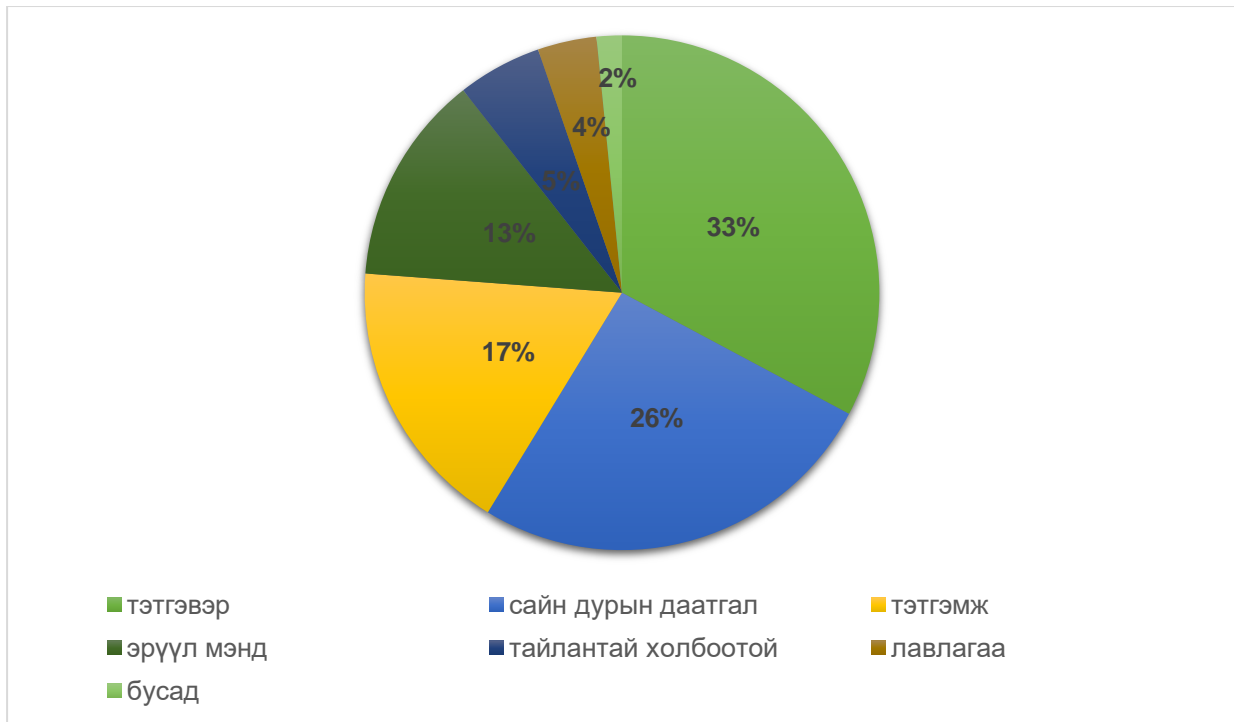
Дүгнэлт: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээний хэсэгт нийт 9 байцаагч, угтах үйлчилгээний ажилчид зөвлөгөө мэдээлэл үйлчилгээг иргэд, даатгуулагчдад хүргэн ажилласан байна. 1 тоотын байцаагч 54 хүнд буюу 28.6% хамгийн их үйлчилгээ үзүүлсэн. 2 тоотын байцаагч 1 хүнд, 8 тоотын байцаагч 1 хүнд буюу тус бүр 0.5% хамгийн бага үйлчилгээ үзүүлсэн байна.

Хүснэгт2: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний төрөл

		Иргэдийн тоо	Хувь
Та яг одоо ямар үйлчилгээ авахаар ирсэн бэ?	Тэтгэвэртэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	62	32.8
	Тэтгэмжтэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	33	17.5
	Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	25	13.2
	Сайн дурын даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	49	25.9
	Нийгмийн даатгалын тайлантай холбоотой үйлчилгээ	10	5.3
	Лавлагаа	7	3.7
	Бусад	3	1.6
Нийт үр дүн		189	100.0%



График2: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээ авсан иргэдийн төрөл, хувь хэмжээ



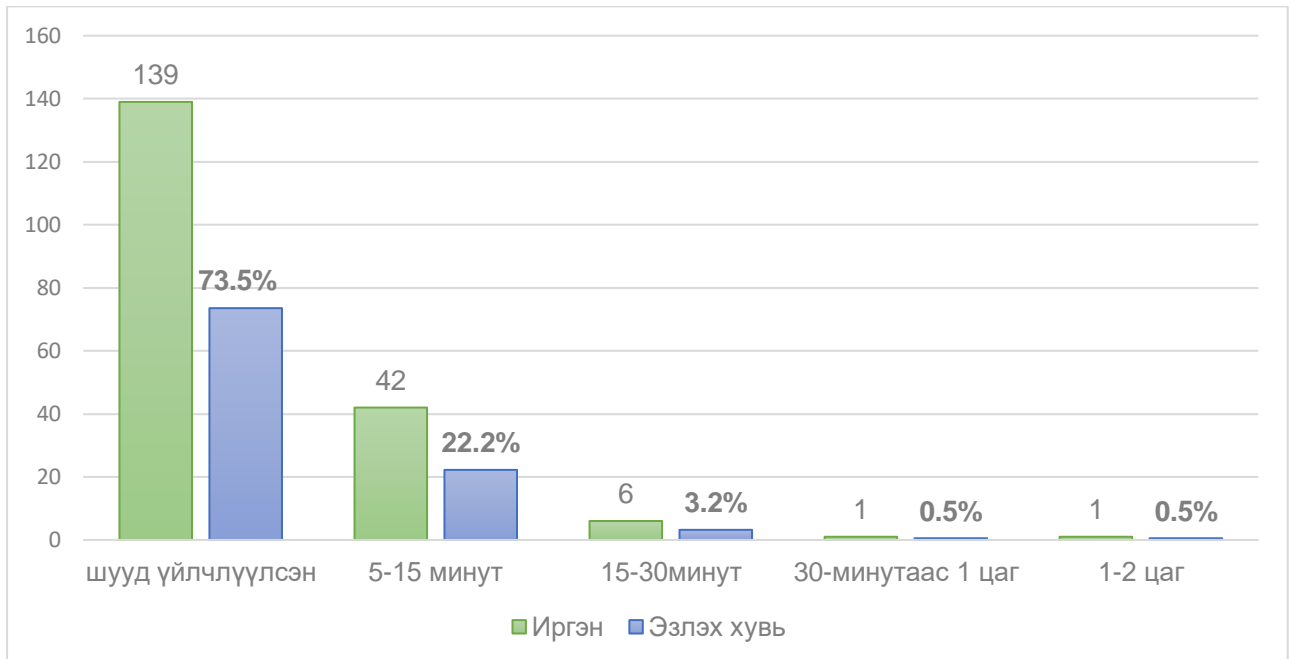
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн ихэнх буюу 62 даатгуулагч (33%) нь тэтгэвэртэй холбоотой мэдээлэл ,тэтгэмжтэй холбоотой мэдээлэл 33 даатгуулагч (17%), эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ 25 даатгуулагч (13%),сайн дурын даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ 49 даатгуулагч (25.9%), Нийгмийн даатгалын тайлантай холбоотой үйлчилгээ 10 даатгуулагч (5.3%),Лавлагаа 7 даатгуулагч (4%),Бусад 3 даатгуулагч (2%), тус бүр үйлчилгээ авахаар ирсэн байна.

Хүснэгт3:Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа

		Иргэдийн тоо	Хувь
Та үйлчилгээ авахын тулд хэдэн минут хүлээсэн бэ?	Шууд үйлчлүүлсэн	139	73.5%
	5-15 минут	42	22.2%
	15-30 минут	6	3.2%
	30 минутаас 1 цаг	1	0.5%
	1-2 цаг	1	0.5%
Нийт үр дүн		189	100.0%



График2: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээнд зарцуулсан хугацаа



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүлээлгийн хугацааны хувьд иргэдийн 73.5% буюу 139 иргэн нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авахын тулд шүүд үйлчлүүлсэн бол 22.2% буюу 42 даатгуулагч 5-15 минут хүлээж үйлчлүүлсэн байна. Үлдсэн 3.2% буюу 6 иргэн 15-30 минут, 30 минутаас 1 цаг буюу 1 даатгуулагч 0.5%, 1-2цаг хүртэл 1 даатгуулагч буюу 0.5% тус тус эзлэж байна.

Хүснэгт4: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн мэдээлэл авсан үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу?	Бүрэн өгч чадсан	184	97.4%
	Хангалтгүй	-	-
	Бүрэн өгч чадаагүй	4	2.1%
	Муу	1	0.5%
Нийт үр дүн		189	100.0%



Зураг2: Судалгаанд оролцсон иргэдийн мэдээлэл авсан үнэлгээ



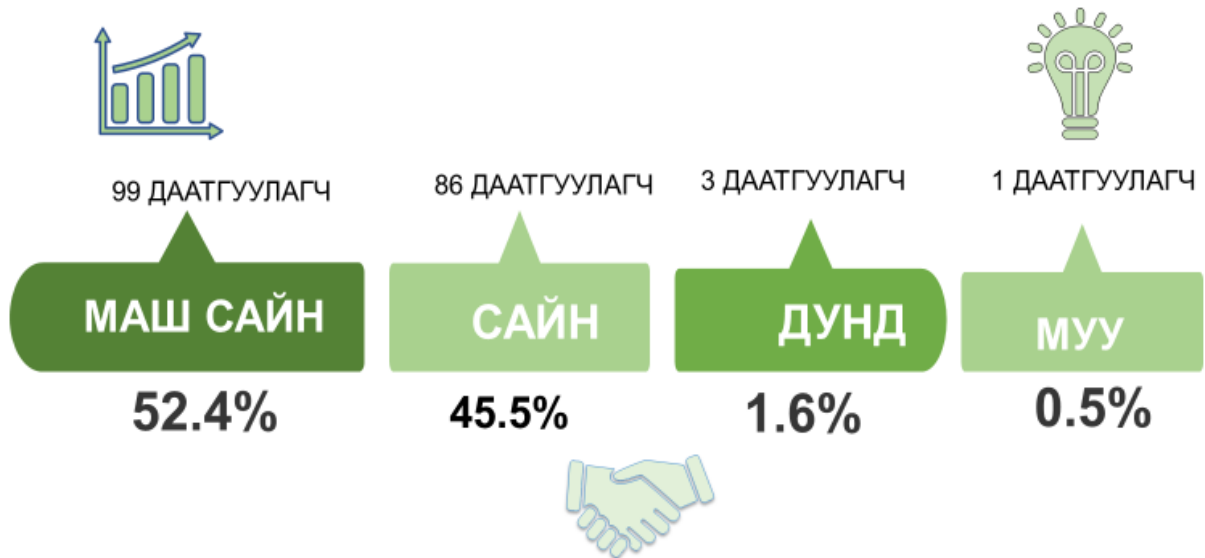
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн 184 даатгуулагчын 97.4% “Бүрэн өгч чадсан” гэсэн хариулт өгсөн бол 4 даатгуулагч 2.1% бүрэн өгч чадаагүй , 1 даатгуулагч 0.5% маш муу хэмээн үнэлгээг тус бүр өгсөн байна.

Хүснэгт5: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн байцаагчийн ур чадварын үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ?	Маш сайн	86	45.5%
	Сайн	101	53.4%
	Дунд	1	0.5%
	Муу	1	0.5%
Нийт үр дүн		189	100.0%



Зураг3: Судалгаанд оролцсон иргэд байцаагчид өгсөн мэргэжлийн ур чадварын үнэлгээ



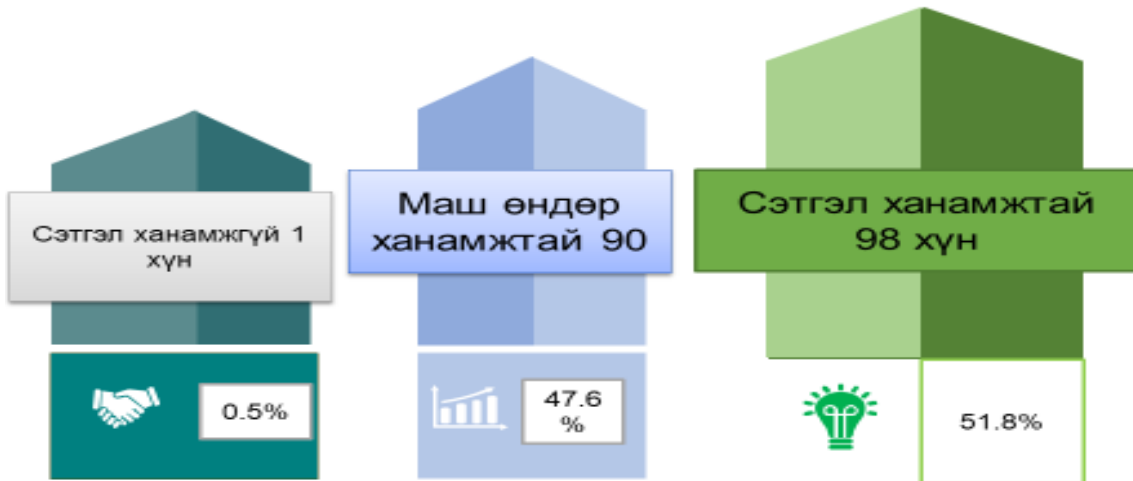
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг “Маш сайн” үнэлгээг 99 даатгуулагч буюу 52.4% , “Сайн “ үнэлгээг 86 даатгуулагч 45.5% , “Дунд” үнэлгээг 3 даатгуулагч 1.6% , “Муу” үнэлгээг 1 даатгуулагч буюу 0.5% тус тус үнэлсэн байна.

Хүснэгт6: 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	90 47.6%
	Сэтгэл ханамжтай	98 51.8%
	Сэтгэл ханамжгүй	1 0.5%
Нийт үр дүн	189	100.0%



Зураг4: Судалгаанд оролцсон иргэд ажилчдын ёс зүй хандлагын үнэлгээ



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд ажилчдын ёс зүй хандлагын үнэлгээ “Сэтгэл ханамжтай” 98 даатгуулагч буюу 51.8%, “Маш өндөр ханамжтай” 90 даатгуулагч буюу 47.6%, “Сэтгэл ханамжгүй” 1 даатгуулагч буюу 0.5% тус бүр үнэлсэн. Нийгмийн даатгалын хэлтсийн ажилчдын ёс зүй, зан харьцаа, хандлага сайн байгааг дээрх үзүүлэлт харуулж байна.

Хүснэгт7: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн сэтгэл ханамжын үнэлгээ

		Иргэдийн тоо	Хувь
Байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	Маш сайн	95	50.3%
	Сайн	90	47.6%
	Дунд	1	0.5%
	Муу	2	1.1%
	Маш муу	1	0.5%
Нийт үр дүн		189	100.0%

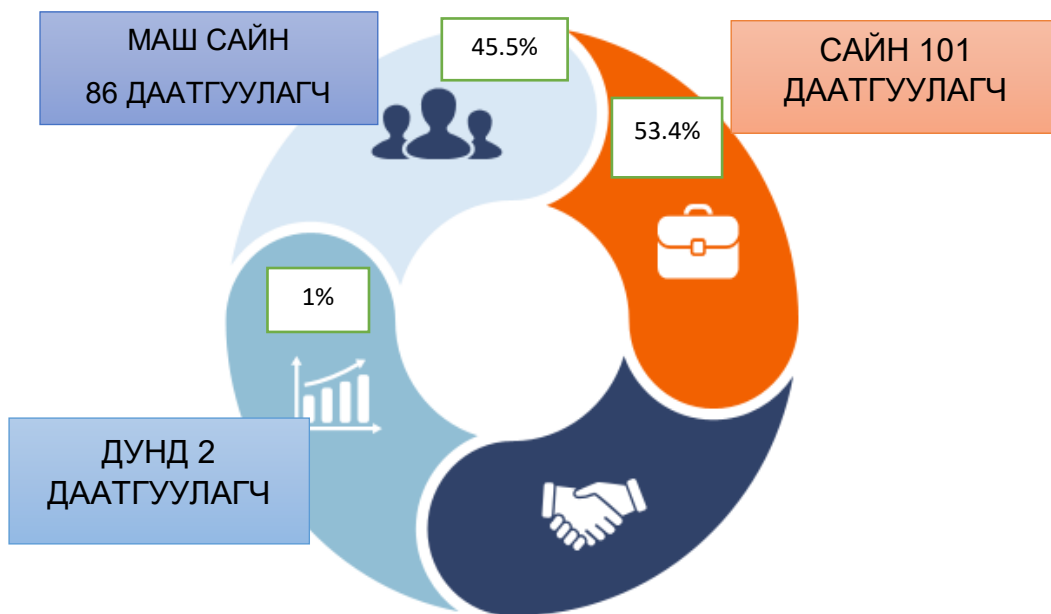
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд маш сайн 95 даатгуулагч буюу 50.3% ,сайн 90 даатгуулагч буюу 47.6%, дунд 1 даатгуулагч буюу 0.5%, муу 2 даатгуулагч 1.1%, маш муу 1 даатгуулагч 0.5% гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс иргэд байцаагчийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна.



Хүснэгт8: 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	86	45.5%
	Сайн	101	53.4%
	Дунд	2	1%
Нийт үр дүн		189	100.0%

Зураг4: Судалгаанд оролцсон иргэд 1 ажилтнаас авдаг үйлчилгээний үнэлгээ



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэд маш сайн 86 даатгуулагч буюу 45.5% ,сайн 101 даатгуулагч буюу 53.4%, дунд 2 даатгуулагч буюу 1% гэсэн хариулт өгсөн байна. Үйлчилгээ авч байгаа иргэд сэтгэл ханамж дунд байна.

**Хүснэгт9: 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	138 73.0%
	2 удаа	34 18.0%
	3-4 удаа	14 7.4%
	5-с дээш удаа	1 0.5%
	Маш олон удаа	2 1%
Нийт үр дүн	189	100.0%

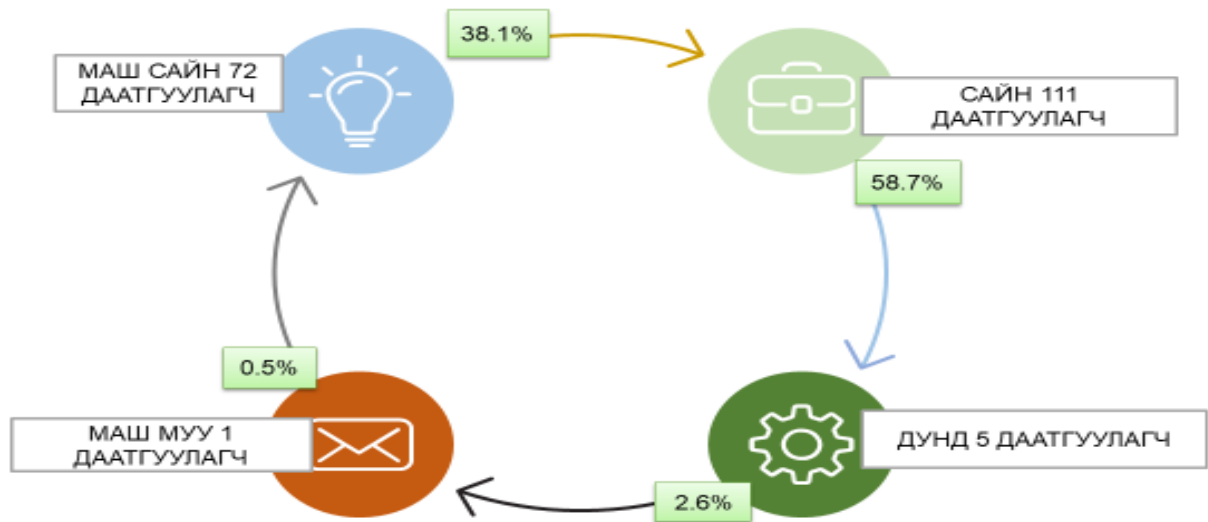
Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн нийгмийн даатгалд ирсэн давтамж 1 удаа үйлчилгээ авсан иргэд 138 даатгуулагч буюу 73%, 2 удаа үйлчилгээ авсан иргэд 34 даатгуулагч 18%, 3-4 удаа үйлчилгээ авсан иргэд 14 даатгуулагч 7.4%, 5-с дээш удаа 1 удаа үйлчилгээ авсан иргэд 1 буюу 0.5% , маш олон удаа 2 даатгуулагч 1% тус бүр ирсэн байна.

Хүснэгт12: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод байдал

	Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлыг үнэлнэ үү?	Маш сайн	72 38.1%
	Сайн	111 58.7%
	Дунд	5 2.6%
	Маш муу	1 0.5%
Нийт үр дүн	189	100.0%



Зураг5: Судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод байдал



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон иргэдийн үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлын хувьд иргэдийн маш сайн үнэлгээг 72 даатгуулагч 38.1%, сайн үнэлгээг 111 даатгуулагч 58.7%, дунд үнэлгээг 5 даатгуулагч 2.6% маш муу 1 даатгуулагч 0.5% тус бүр байна. Байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод нээлттэй ажиллаж байна.

Хүснэгт13: Түүвэр судалгаанд оролцсон иргэдийн хүндрэл, чирэгдэл

		Иргэдийн тоо	Хувь
Ажилтнуудын буруутай үйлдлээс болж таньд ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэл учирч байсан уу?	Тийм	3	1.6%
	Үгүй	186	98.4%
Нийт		189	100.0%



График4: Судалгаанд оролцсон иргэдийн хүндрэл, чирэгдэл



Дүгнэлт: Судалгаанд оролцсон нийт иргэдийн 189 даатгуулагчийн 98.4% “үгүй” гэсэн хариулт өгсөн бол 3 даатгуулагч 1.6% “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	49	25.9%
	Сайн	106	56.1%
	Боломжийн	31	16.4%
	Муу	3	1.6%
Нийт		189	100.0%

Дүгнэлт: : Судалгаанд оролцсон иргэдийн маш сайн үнэлгээг 49 даатгуулагч, сайн үнэлгээг 106 даатгуулагч, боломжийн 31 даатгуулагч, муу 3 даатгуулагч тус бүр өгсөн байна.



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

Эерэг санал

1. Баярлалаа
2. Сайн үйлчилгээтэй
3. Ажилд нь амжилт
4. Сэтгэл ханамжтай баярлалаа
5. Боломжийн байна
6. Баярлалаа
7. Чанга ярих баярлалаа
8. Хурдан түргэн үйлчилсэнд баярлалаа
9. Сэтгэл хангалуун байна
10. Баярлалаа
11. Ажлын амжилт хүсье
12. Сайн үйлчилгээтэй
13. Ажлын амжилт
14. Ажлын амжилт хүсье
15. Сайн дураар төлөхөд алданги тооцохгүй байх
16. Бүх үйлчилгээ сайн байна
17. Түргэн шуурхай үйлчилсэн баярлалаа
18. Шуурхай үйлчилж, харилцаа хандлага сайн байна
19. Үйлчилгээ сайн байллаа



Сөрөг санал

1. Ур чадвар сайжруулах
2. Сайн тайлбарлаж хэлэх



Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтэсийн 9-р сарын иргэдийн сэтгэл хангамжийн судалгааг 10-н асуултын хүрээнд индекслэхэд 8.56 үр дүн гарч байна.



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

