



ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ 2025 ОНЫ ТАЙЛАН

*(Хэрэглэгчийн үнэлгээнд үндэслэн Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар
хүртээмжийг сайжруулах)
(2025.11 - 2025.12)*

Улаанбаатар хот
2025 он

Энэхүү судалгааны ажлыг Цагдаагийн ерөнхий газрын захиалгаар Хэрэглэгчийн үнэлгээнд үндэслэн Цагдаагийн байгууллага үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын дотоод орчныг сайжруулах, бүтээмжийг өсгөх, алба хаагчдын харилцаа хандлагын төлөвшлийг удирдлагын зүгээс бодлогын шийдвэр гаргахад дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор “Чингүн оюуны урлан” ТББ-ын судалгааны баг хийж гүйцэтгэв.

Захиалагч: Цагдаагийн ерөнхий газар

Гүйцэтгэгч: Сэтгэл зүйд суурилсан менежментийн сургалт, судалгаа, зөвлөх үйлчилгээний “Чингүн оюуны урлан” ТББ

Судалгааг гүйцэтгэсэн багийн гишүүд:

Судалгааны багийн ахлагч: Доктор (Ph.D) П.Байгалмаа

Судалгааны ажилтан: Б.Баярцэцэг,

Судалгааны модератор: Г.Мөнгөншагай, доктор (Ph.D) Б.Алтансүх, Н.Эрдэнэ, Ц.Намуун

АГУУЛГА

Хүснэгтийн жагсаалт.....	4
Зургийн жагсаалт.....	5
НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. УДИРТГАЛ.....	6
1.1 Судалгааны хэрэгцээ шаардлага.....	6
1.2 Судалгааны зорилго, зорилтууд.....	7
1.3 Судалгааны ач холбогдол.....	7
1.4 Судалгааны хамрах хүрээ.....	7
1.5 Судалгааны түүвэр.....	8
1.6 Судалгааны арга зүй.....	9
ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНД ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ, ӨГӨГДӨЛ БОЛОВСРУУЛАЛТ.....	13
2.1 Судалгаанд оролцсон хүн ам зүйн байдал.....	13
2.2 Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин.....	16
2.3 Баримт бичгийн шинжилгээний үр дүн.....	24
2.4 Ярилцлагын аргаар хийсэн чанарын судалгааны үр дүн.....	25
ДҮГНЭЛТ.....	27
ЗӨВЛӨМЖ.....	28
АШИГЛАСАН НОМ ЗҮЙ.....	30
ХАВСРАЛТ 1.....	31
ХАВСРАЛТ 2.....	34

Хүснэгтийн жагсаалт

Хүснэгт 1. Судалгааны түүвэр бүрдүүлэлт	9
Хүснэгт 2. Судалгааны төлөвлөлт болон арга зүйн үндэс	11
Хүснэгт 3. Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын асуумжийн үнэлгээний түлхүүр	11
Хүснэгт 4. Судалгааны өгөгдөл боловсруулалт	12
Хүснэгт 5. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ.....	16
Хүснэгт 6. Үйлчилгээний хүртээмж, мэдээллийн хангамж.....	20

Зургийн жагсаалт

Зураг 1. Өгөгдлийн боловсруулалт хийх загвар	11
Зураг 2. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн хүйсийн байдал	13
Зураг 3. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн насны байдал	14
Зураг 4. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн боловсролын байдал	14
Зураг 5. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн ажил эрхлэлтийн байдал.....	15
Зураг 6. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар	17
Зураг 7. Албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй.....	18
Зураг 8. Хэрэглэгчийн үйлчилгээний хүртээмж	19
Зураг 9. Үйлчилгээний хүртээмж, мэдээллийн хангамж	20
Зураг 10. Цагдаагийн байгууллагад иргэдийн итгэх итгэл.....	21
Зураг 11. Судалгаанд оролцсон нийслэлийн хэрэглэгчдийн үнэлгээ	22
Зураг 12. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн үнэлгээ	23
Зураг 13. Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчдийн үнэлгээ	24

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. УДИРТГАЛ

1.1 Судалгааны хэрэгцээ шаардлага

Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын өөрчлөлт шинэчлэлтийн ажил нь ард иргэдийн аюулгүй байдлыг хангах, хууль тогтоомжийг сахиулах, эрх зүйн үр дүнг дээшлүүлэх зэрэг ихээхэн чухал үүрэгтэй хэрэгжиж байна. Энэхүү судалгааны зорилго нь салбарын бодлого стратегийн хувьд үйлчилгээний орцод бус, үр дагаварт чиглэж байна. Иргэдийн аюулгүй байдлыг хангах нь цагдаагийн байгууллагын хамгийн чухал зорилго бөгөөд уг зорилгод хүрэхийн тулд чанартай үйлчилгээ, ил тод байдал, хэрэглэгчийн оролцоо, нийтийн шаардлагад нийцсэн ажил үйлчилгээг үзүүлж байх ёстой. Энэ утгаараа цагдаагийн байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээний чанар нь олон нийтийн итгэл, сэтгэл ханамжид шууд нөлөөлдөг.

Сүүлийн жилүүдэд төрийн байгууллагуудын ил тод байдал, хэрэглэгчийн оролцоо, чанартай үйлчилгээний талаарх иргэдийн хүлээлт өсөн нэмэгдэж байгаа энэ үед цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг хэрэглэгчийн үүднээс үнэлэх зайлшгүй шаардлагатай. Судалгааны үндэслэл нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд илүү сайн чанар, хүртээмж, нийгмийн итгэлийг нэмэгдүүлэх боломж, арга замыг тодорхойлох бодлого шийдвэрт тусган ажиллахад шаардлагатай мэдээлэл цуглуулах, дүн шинжилгээ хийх зорилготой юм.

Тодруулбал, цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох зорилгоор, жил бүр “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгааг хийж, энэ нь иргэдийн сэтгэл ханамж, итгэлцэл, үйлчилгээний бодит гүйцэтгэлийг үнэлж, түүнээс гарах санал зөвлөмжид тулгуурлан үйлчилгээний чанар хүртээмжийг бодлогын түвшинд сайжруулах боломжийг олгодог. Өмнөх жилүүдэд гаргасан тайлангуудад баримт бичгийн шинжилгээ хийж үзэхэд, одоогоор судалгаанд тодорхойлсон үндсэн үзүүлэлтүүд нь цагдаагийн байгууллагаас үзүүлэх үйлчилгээний чанар хүртээмж (2018), мэдээллийн хүртээмж нээлттэй ил байдал (2019), байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж (2022), цагдаагийн байгууллагын бодлого, үйл ажиллагаа иргэдэд хүрсэн байдал (2023) зэрэг байна.

Бид энэхүү судалгааны үр дүнг цагдаагийн байгууллагаас иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг сайжруулах шаардлагатай мэдээллийг илрүүлэхэд чиглэн ажилласан. Судалгаа нь зөвхөн статистик тоо баримт биш, харин иргэдийн бодит санал, туршлага, хандлага, хүсэлт зэргийг илрүүлсэн дүн шинжилгээ болно. Судалгаанд оролцогчид нь Монгол Улсын 21 аймаг болон Улаанбаатар хотын 9 дүүргийн цагдаагийн байгууллагад үйлчилгээ авч буй иргэдийг төлөөлж, үнэлгээнд үндэслэн цаашид цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад бодитой, дэмжлэг үзүүлэх мэдээллийг ирүүлэх юм. Судалгааны үр дүн нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаанд шинэчлэл хийж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн бодлого шийдвэрт чухал мэдээлэл бүхий мэдээ баримт болно. Иймд уг судалгаа нь цагдаагийн байгууллагын гүйцэтгэх үүрэг, чиглэлд нийцсэн, иргэдийн хэрэгцээнд үндэслэсэн чанартай, хүртээмжтэй үйлчилгээ үзүүлэхэд чухал ач холбогдолтой. Бид цагдаагийн байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжид гарч буй эерэг өөрчлөлт, иргэдийн итгэлцлийг нэмэгдүүлэх, хамтын ажиллагааг бэхжүүлэх талаар санал дэвшүүлэн, энэ чиглэлд иргэдийн мэдээлэл, санал хүсэлт, гаргасан дүн шинжилгээ хийж, зөвлөмж боловсрууллаа.

Судалгаанд Монгол Улсын 21 аймаг болон Улаанбаатар хотын 9 дүүргийн цагдаагийн байгууллага хамрагдсан бөгөөд нийт 5,900 хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, итгэлцэл, үйлчилгээний бодит гүйцэтгэлийг үнэлж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад шаардлагатай асуудлуудыг илрүүлэх хэрэгцээ шаардлага байна.

1.2 Судалгааны зорилго, зорилтууд

Цагдаагийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал, итгэлцэл, харилцааны соёлд хэрэглэгчийн өгч буй үнэлгээг тодорхойлж, тэдний хүлээлт болон бодит туршлагын уялдаа, зөрүүг шинжлэх ухааны үндэслэлтэйгээр тогтоох.

Судалгааны зорилгыг хэрэгжүүлэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдлыг хэрэглэгчийн үнэлгээнд тулгуурлан тодорхойлох.
2. Цагдаагийн байгууллагад итгэх иргэдийн итгэлийн түвшин, хандлага болон үйлчилгээний үеийн туршлагыг үнэлэх.
3. Ажилтны харилцааны соёл, ёс зүй, мэргэжлийн ур чадварын талаарх хэрэглэгчийн үнэлэмжийг судлах.
4. Аймаг болон нийслэлийн дүүргүүдийн түвшинд хэрэглэгчийн үнэлгээний ялгааг илрүүлэх.
5. Өмнөх судалгааны дүнтэй харьцуулан цагдаагийн үйлчилгээний чанарын өөрчлөлт, чиг хандлагыг тодорхойлох.
6. Судалгааны үр дүнд тулгуурлан үйлчилгээний чанарыг сайжруулах бодлогын зөвлөмж боловсруулах.

1.3 Судалгааны ач холбогдол

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх: Судалгаа нь цагдаагийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийг бодитоор үнэлэх боломж олгодог. Энэ нь байгууллагын үйл ажиллагааны үр нөлөөг дээшлүүлэх үндэс болдог.

Иргэдийн хэрэгцээ, сэтгэл ханамжийг тодорхойлох: Судалгааны үр дүнгээр иргэдийн цагдаагийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамж хэр байгаа, ямар асуудлууд тулгамдаж буйг илрүүлж, иргэдийн санал хүсэлтийг бодлого, үйл ажиллагаанд нэвтрүүлэх боломжтой.

Бодлого, стратеги боловсруулах үндэс: Нийт 21 аймаг, Улаанбаатар хотын 9 дүүргийг хамарсан өргөн цар хүрээ нь бүс нутгийн ялгааг харгалзан бодлого, стратеги боловсруулахад үндэс болно. Энэ нь цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг оновчтой, үр ашигтай төлөвлөхөд тусална.

1.4 Судалгааны хамрах хүрээ

Судалгаанд Монгол Улсын бүх нутаг дэвсгэрийг хамарсан бөгөөд 21 аймаг, Улаанбаатар хотын 9 дүүргийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн нийт 5,900 иргэдийн төлөөллийг хамруулсан.

1.5 Судалгааны түүвэр

Үндэсний Статистикийн Хорооны хүн амын тооллогын судалгааны дүнгээр 2024 оны 12 сарын байдлаар Монгол Улсад 18 ба түүнээс дээш насны хүн ам нийт 2,600,000 байна. Энэхүү судалгааны эх олонлог нь цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ хүлээн авч дээрх 2,600,000 иргэн гэж үзсэн. Түүвэрлэхдээ эх олонлог болох нийт 2,600,000 иргэнийг судалгааны зорилтот бүлэг гэж тооцож дараах параметрээр судалгааны хүч 80%, итгэлцэх түвшин 95%, Алдааны хязгаар $\pm 3\%$, хариултын тархалт 0.5 байхаар түүврийн хэмжээг тооцоолов. Судалгааны зорилго нь улсын дундаж бөгөөд 21 аймаг, Улаанбаатар хотын 9 дүүрэг тус бүрээр төлөөлөлтэй, харьцуулалт хийх боломжтой үр дүн гаргах тул олон шатлалт түүврийн аргыг хэрэглэж, нийт түүврийг 5,900 оролцогчоор тогтоов. Энэ тохиолдолд улсын түвшний алдааны хязгаар $\pm 1.26\%$ болж, нэг аймаг/дүүргийн түвшинд $\pm 6-7\%$ -ийн нарийвчлал хангагдана. Тус судалгаа нь зөвхөн улсын дундаж үзүүлэлтэд бус, орон нутгийн онцлогт тохирсон, найдвартай, харьцуулалт хийх боломжтой төлөвлөгдсөн болно.

Мөн Цагдаагийн байгууллага 2025 оны эхний 11 сард иргэн, хуулийн этгээдээс гэмт хэрэг, зөрчлийн шинжтэй 286,226 гомдол, мэдээлэл хүлээн авч шалгасан байна. Бүртгэгдсэн гомдол, мэдээллийг төрлөөр нь ангилбал гэр бүлийн хүчирхийллийн шинжтэй 35,124, хөдөлгөөний аюулгүй байдал, тээврийн хэрэгслийн ашиглалтын журмын эсрэг 76,666, танхайрах 26,014, хүний биед халдах 12,158, хулгайлах 31,717, залилах 10,701, хүний амьд явах эрхийн эсрэг 6904, хүний эрүүл мэндийн халдашгүй байдлын эсрэг 14,718, бусад төрлийн 72,224 гомдол, мэдээлэл байна. Үүнээс судалгааны түүвэр бүрдүүлэлтэд 242,494 иргэнийг сонгон авч, цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамруулсан.

Судалгааны түүврийн хэмжээг тооцоолохдоо дараах түүврийн томъёог ашиглав.

$$n = \frac{Z^2 r(1-r)N}{Ne^2 + Z^2 r(1-r)}$$

Үүнд:

Z - Z оноо (Судалгааны хүч 80% гэж тооцоолоход 0.5)

ϵ – алдааны хязгаар

N – эх олонлог

$\hat{p}$ - зорилттын түүврийн эзлэх хувь

Судалгааны ажлын үр ашигтай, оновчтой байдлыг хангахын тулд судалгаандаа нийслэлийн 9 дүүрэг, 21 аймгийн цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн иргэдийг сонгон 5,900 иргэнийг санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон 2025 оны 11 сараас 2025 оны 12 сар хүртэлх судалгааны өгөгдөлд боловсруулалт хийлээ.

Хүснэгт 1. Судалгааны түүвэр бүрдүүлэлт

№	Газар нутаг	18+ хүн ам (2024)	ЦБ-д шалгагдаж байгаа гомдол мэдээлэл (2025)	Төлөвлөсөн түүвэр	Харьцааны хувь
	Улаанбаатар хот	1,580,000	161,396	650	0.041%
1	Баянгол	220,000	24,830	80	0.036%
2	Баянзүрх	310,000	41,322	100	0.032%
3	Хан-Уул	150,000	22,544	80	0.053%
4	Сүхбаатар	120,000	18,769	70	0.058%
5	Сонгинохайрхан	280,000	33,196	90	0.032%
6	Чингэлтэй	90,000	15,032	60	0.067%
7	Налайх	40,000	3057	50	0.125%
8	Багануур	30,000	2205	60	0.200%
9	Багахангай	40,000	441	60	0.150%
	21 аймаг (нийт)	1,020,000	81,098	5,250	0.515%
10	Архангай	50,000	3061	250	0.500%
11	Баян-Өлгий	60,000	3896	250	0.417%
12	Баянхонгор	55,000	4669	250	0.455%
13	Булган	45,000	2266	250	0.556%
14	Говь-Алтай	35,000	1763	250	0.714%
15	Говьсүмбэр	40,000	1300	250	0.625%
16	Дархан-Уул	60,000	5664	250	0.417%
17	Дорноговь	40,000	4556	250	0.625%
18	Дорнод	50,000	4274	250	0.500%
19	Дундговь	35,000	1934	250	0.714%
20	Завхан	30,000	2298	250	0.833%
21	Орхон	70,000	5563	250	0.357%
22	Өвөрхангай	50,000	4238	250	0.500%
23	Өмнөговь	30,000	5418	250	0.833%
24	Сүхбаатар	25,000	3398	250	1.000%
25	Сэлэнгэ	55,000	5567	250	0.455%
26	Төв	50,000	5921	250	0.500%
27	Увс	35,000	2358	250	0.714%
28	Ховд	50,000	4282	250	0.500%
29	Хөвсгөл	65,000	3508	250	0.385%
30	Хэнтий	40,000	5164	250	0.625%
	Нийт	2,600,000	242,494	5,900	0.227%

1.6 Судалгааны арга зүй

Монгол улсын төрийн албаны өөрчлөлт, шинэчлэл нь ажил үйлчилгээний орцод бус гарц үр дагаварт суурилсан гүйцэтгэлийн удирдлагыг хөгжүүлэхэд чиглэж байна. Бид энэхүү судалгаанд байгууллагын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний үр ашиг, үр нөлөөний шалгуур үзүүлэлтийг оролцооны аргаар үнэлэх, хяналт шинжилгээ хийх арга зүй буюу Пакистан, Тайланд, Швед, Канад зэрэг улс орны оролцооны механизмуудыг ашиглаж байгаа туршлагыг судалсны үндсэн дээр Энэтхэг улсын Банглоре хотын “Public affairs centre” буюу “Олон нийтийн харилцааны төв” нэртэй олон улсын байгууллагын боловсруулсан 25 жилийн хугацаанд олон улсад хэрэглэж буй “Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын судалгааны арга зүй” үнэлгээний аргаар судалгаа хийсэн. Иргэдийн цагдаагийн байгууллагад итгэх итгэлцлийн түвшинг АНУ-ын сэтгэл судлал, нийгмийн

судалгааны салбарын эрдэмтэн Р.Ликертийн “5 шатлалт тест”-ийн аргаар зэрэгцүүлэн судалсан. бөгөөд тоон болон чанарын аргуудыг зэрэгцүүлэн ашигласан болно (ТАЗ, 2006).

Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын судалгааны арга зүй нь хэд хэдэн үе шаттай. Үүнд:

Нэгдүгээр үе шат: Судалгаа хийх талбарын нөхцөл байдлын үнэлгээ

Хоёрдугаар үе шат: Судалгааны өмнөх бэлтгэл

Гуравдугаар үе шат: Судалгаа явуулах

Дөрөвдүгээр үе шат: Судалгааны үр дүнг боловсруулах, дүн шинжилгээ хийх

Тавдугаар үе шат: Үр дүнг түгээх

Зургаадугаар үе шат: Үйлчилгээг сайжруулах

Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын судалгаа нь тайлан бичээд дуусдаг нийгмийн шинжлэх ухааны зарим судалгаанаас ялгаатай бөгөөд судалгааны үр дүнгээс улбаалан өөрчлөн шинэчлэх, сайжруулах агуулгыг өөртөө багтааж байдаг.

Тоон судалгаа. Судалгааны тоон өгөгдлийг цуглуулахдаа Р.Ликертийн “5 шатлалт тест”-ийг Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргатай хослуулан ашиглав. Энэ арга нь хариулагчдын үзэл бодол, сэтгэл ханамж, үйлчилгээний чанар болон итгэлийг таван цэгийн скалаар нарийвчлан үнэлэх боломжийг олгосноор дундаж утга, хувиар шинжилгээ хийх, график болон хүснэгтээр дүрслэхэд тохиромжтой (Likert, 1932; Boone & Boone, 2012). Мөн энэ арга нь хэрэглэгчийн үзэл бодлыг нарийн ялгаж, хариулагчийн хандлагын хүчтэй, сул тал, төвийн хандлагыг тодорхойлох боломжийг олгодог тул судалгааны өгөгдлийг бодитой, найдвартай байдлаар дүгнэлт гаргахад ашиглагддаг. Давуу тал нь энгийн, ойлгомжтой хэлбэрээр үйлчилгээний чанар, сэтгэл ханамж, итгэлийг хэмжих боломжийг олгох, олон өгөгдлийг нэгтгэн статистик шинжилгээ хийхэд хялбар байдгаас гадна, байгууллагын нэр хүнд, иргэдийн итгэл үнэмшлийн чиглэлийг тодорхойлоход чухал ач холбогдолтой. Бүтэцтэй асуумжийг санамсаргүй болон зорилтот түүврийн аргаар судалгааны объектыг сонгож Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын судалгааны асуумжийг google forum¹- аар авсан.

Өгөгдлийн боловсруулалтыг R программ ашиглан, төвийн хандлагын шинжилгээ, корреляцийн шинжилгээ, ялгааны шинжилгээ (t-test, ANOVA), хандлагын индексийн тооцоо хийсэн.

Чанарын судалгаа: Энэхүү судалгаанд цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээнд хамрагдсан 5900 иргэнийг хамарсан Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргаар тоон судалгаа явуулж, уг судалгааны үр дүнг баталгаажуулах, гүнзгийрүүлэн тайлбарлах зорилгоор чанарын судалгааг ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар зохион байгуулсан. Чанарын судалгаа нь тоон судалгаагаар илэрсэн үнэлгээ, хандлага, дүгнэлтийн цаад шалтгаан, нөхцөл байдлыг тодруулах, иргэдийн бодит туршлага, ойлголтыг илүү нарийвчлан илрүүлэхэд чиглэсэн.

Чанарын судалгаанд оролцогчдыг зориудаар сонгон нийт 10 иргэнийг хамруулсан бөгөөд түүврийн хэмжээг статистик төлөөлөх чадвараар бус, мэдээллийн ханалтын зарчмаар тодорхойлов. Чанарын судалгааны олон улсын арга зүйн нийтлэг баримт бичгүүдэд ганцаарчилсан ярилцлагад 8–12 оролцогч байхад судалгааны үндсэн сэдвүүд хангалттай илэрдэг гэж үздэг (Guest et al., 2006; Creswell & Poth, 2018).

¹ <https://forms.gle/ZUx3Q9AFDKbgmuks7>

Баримт бичгийн шинжилгээ: Баримт бичгийн шинжилгээнд дараах жилүүдийн хэрэглэгчийн үнэлгээний (2018, 2019, 2022, 2023, 2024) оны тайлангуудад шинжилгээ хийх нь цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, иргэдийн хандлага, гомдлын бүтэц, өөрчлөлтийн чиг хандлагыг олон жилийн дундаж огтлолцлоор харьцуулан дүгнэх боломж олгосон

Хүснэг 2. Судалгааны төлөвлөлт болон арга зүйн үндэс

Онолын үзэл баримтлал	
Хэрэглэгчийн зан төлөв	
Судалгааны арга зүй	
1. Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын судалгааны арга зүй	2. Ликертийн 5 шатлалт тестийн арга
3.Ярилцлагын арга	4.Баримт бичгийн анализ
Судалгааны үр дүн	
1. Үйлчилгээний чанар	2. Хүртээмж, шуурхай байдал
3. Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүй	4. Итгэлцлийн түвшин
Дүгнэлт	

Зураг 1. Өгөгдлийн боловсруулалт хийх загвар

	Улаанбаатар хот	Орон нутаг	Нийт
Үйлчилгээний чанар			
Хүртээмж, шуурхай байдал			
Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүй			
Итгэлцлийн түвшин			

Судалгааны асуулгын бүлэглэн кодолж, Судалгааны өгөгдөлд дээрх схемийн дагуу дүн шинжилгээ хийж, боловсруулсан болно (Зураг 1).

Хүснэгт 3. Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын асуумжийн үнэлгээний түлхүүр

	Судалгааны үзүүлэлт	Муу		Дунд		Сайн	
		0 оноо	1 оноо	2 оноо	3 оноо	4 оноо	5 оноо
		мэдэхгүй	маш муу	муу	дунд	сайн	маш сайн
1	Үйлчилгээний чанар						
2	Хүртээмж, шуурхай байдал						
3	Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүй						
4	Итгэлцлийн түвшин						

Хүснэгт 4. Судалгааны өгөгдөл боловсруулалт

	Судалгааны үзүүлэлт	Судалгааны асуулт	Оноо				
			1	2	3	4	5
1	Үйлчилгээний чанар	Танд үйлчилсэн алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	1	2	3	4	5
		Үйлчилгээ авахад шаардлагатай бичиг баримт, заавар ойлгомжтой байсан уу?	1	2	3	4	5
		Танд үйлчилсэн алба хаагчдын ажлын цаг баримтлалыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	1	2	3	4	5
		Байгууллагын орчин, нөхцөлийг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	1	2	3	4	5
		Маягт, бал зэрэг туслах хэрэгслийн хүрэлцээ хир байсан вэ?	1	2	3	4	5
		Хаяг, тэмдэглэгээний ойлгомжтой, харагдахуйц байдалд үнэлгээ өгнө үү?	1	2	3	4	5
		Цагдаагийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байдаг уу?	1	2	3	4	5
		Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад танд ямар санал байна вэ? (санал, хүсэлтээ чөлөөтэй бичнэ үү)	1	2	3	4	5
		Таны бодлоор цагдаагийн байгууллага нийгэмд ямар үүрэгтэй вэ?	1	2	3	4	5
		Танд тус цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд ямар нэгэн хүндрэл учирч байсан уу?	1	2	3	4	5
		Цагдаагийн үйлчилгээний чанарыг (1-5 оноогоор үнэлнэ үү)	1	2	3	4	5
2	Алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй	Алба хаагчдын хандлага, ёс зүй (0–5 оноогоор үнэлнэ үү)	1	2	3	4	5
		Таны үйлчлүүлсэн байгууллагын алба хаагчид хэр шударга ялгаварлалгүй хандаж байсан бэ?	1	2	3	4	5
		Танд үйлчилсэн алба хаагчдын харилцааг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	1	2	3	4	5
3	Үйлчилгээний хүртээмж	Таныг үйлчилгээ авах үед албан хаагч хэр ачаалалтай байсан вэ?	1	2	3	4	5
		Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй байдлыг үнэлнэ үү?	1	2	3	4	5
		Та тухайн цагдаагийн байгууллагаас ямар үйлчилгээ авсан вэ?	1	2	3	4	5
		Таныг үйлчилгээ авах үед тус цагдаагийн байгууллага хэр ачаалалтай байсан вэ?	1	2	3	4	5
		Та хаан амьдардаг вэ?	1	2	3	4	5
4	Итгэлцлийн түвшин	Цагдаагийн байгууллагад итгэх таны итгэл ямар байна?	1	2	3	4	5
		Таны амьдарч буй газар амгалан тайван, аюулгүй байдаг уу?	1	2	3	4	5
		Цагдаагийн байгууллагад хандахад түргэн шуурхай хүрэлцэн ирдэг гэдэгт та итгэдэг үү?	1	2	3	4	5
		Гэмт этгээдийг шуурхай илрүүлж, шийдвэрлэдэгт итгэдэг үү?	1	2	3	4	5
		Цагдаагийн байгууллага гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг үр дүнтэй хийдэг үү?	1	2	3	4	5
		Та шаардлагатай үед эргэлзээгүй цагдаад хандах уу?	1	2	3	4	5
Нийт		Үнэлгээний шкал	муу	дунд		сайн	

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНД ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ, ӨГӨГДӨЛ БОЛОВСРУУЛАЛТ

Судалгааны түүврийн дагуу Улаанбаатар хотын 9 дүүрэг, 21 аймгийн цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг тус байгууллагаар—үйлчлүүлсэн иргэдийн төлөөллийг түүвэрлэн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг хийлээ. Мөн үйлчлүүлсэн үйлчилгээний төрлөөс хамааран 10 иргэнтэй ганцаарчилсан ярилцлага хийсэн.

2.1 Судалгаанд оролцсон хүн ам зүйн байдал. Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд 9 дүүрэг, 21 аймгийн 5,900 иргэн хамруулсан үүнээс 55 хувь нь эрэгтэй буюу 3,245 хүн, 45 хувь нь эмэгтэй буюу 2,655 хүн байна. Энэ нь судалгаанд эрэгтэй, эмэгтэй иргэд хүний тоо болон хувийн хувьд харьцангуй тэнцвэртэй хамрагдсан бөгөөд судалгааны үр дүнг хүйсийн ангиллаар бодитой дүгнэх, харьцуулсан шинжилгээ хийх боломж бүрдсэнийг харуулж байна. Иймээс энэхүү судалгааны өгөгдөл нь хүйсийн бүтцийг хангалттай төлөөлж, цаашдын дүгнэлт, зөвлөмж боловсруулахад найдвартай үндэслэл бүхий судалгааны өгөгдөл нь хүн амын хүйсийн бүтцийг ерөнхийд нь төлөөлөх чадвартай бөгөөд гарсан дүгнэлт, зөвлөмжүүдийг бодлого, шийдвэр гаргалтад ашиглахад найдвартай суурь мэдээлэл болно гэж үзэж байна. (Зураг 2)

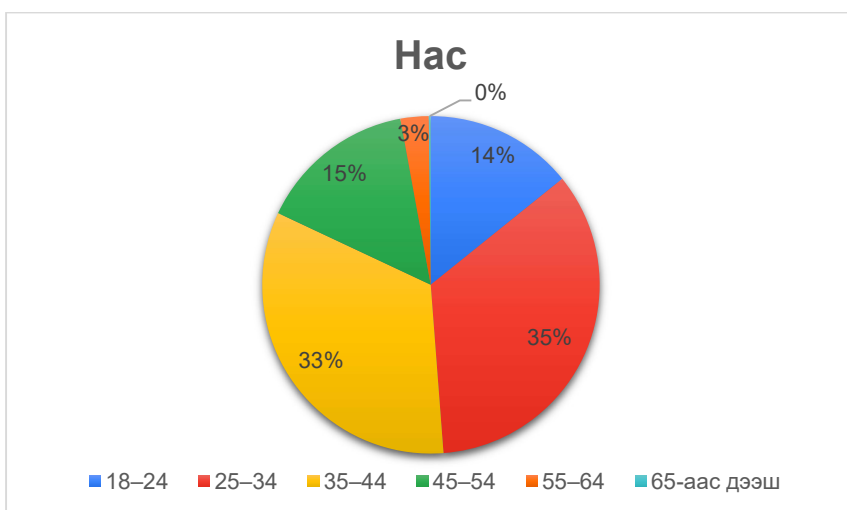
Зураг 2. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн хүйсийн байдал



Судалгаанд оролцсон нийт 5,900 иргэний насны бүтцийг авч үзвэл, 18–24 насныхан 14.2 хувь буюу 838 хүн, 25–34 насныхан 34.6 хувь буюу 2,041 хүн, 35–44 насныхан 33.2 хувь буюу 1,959 хүн, 45–54 насныхан 15.1 хувь буюу 891 хүн, 55–64 насныхан 2.7 хувь буюу 159 хүн, харин 65 ба түүнээс дээш насныхан 0.2 хувь буюу 12 хүн байна.

Тус асуултад нийт 5,900 иргэн хариулснаас судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь 25–44 насны иргэд бөгөөд тэд нийт оролцогчдын 67.8 хувь буюу 4,000 орчим хүн эзэлж байгаа нь судалгааны үр дүн нийгэм, эдийн засгийн идэвхтэй насны бүлгийн үзэл бодол, хандлагыг түлхүү илэрхийлж байгааг харуулж байна; харин 55-аас дээш насныхны оролцоо харьцангуй бага байгаа тул уг насны бүлэгт хамаарах дүгнэлт, зөвлөмжийг тайлбарлахдаа болгоомжтой хандах шаардлагатай гэж дүгнэж байна. (Зураг 3)

Зураг 3. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн насны байдал



Судалгаанд оролцсон нийт 5,900 иргэн хариулснаас боловсролын түвшинг хувь болон хүний тоотой нь авч үзвэл, дээд боловсролтой иргэд 65.1 хувь буюу ойролцоогоор 3,841 хүн, бүрэн дунд боловсролтой иргэд 25.0 хувь буюу 1,475 хүн, тусгай дунд боловсролтой иргэд 5.1 хувь буюу 301 хүн, бүрэн бус дунд боловсролтой иргэд 3.6 хувь буюу 212 хүн, бага боловсролтой иргэд 1.0 хувь буюу 59 хүн, харин бусад боловсролын түвшинтэй иргэд 0.2 хувь буюу 12 хүн байна.(Зураг 4)

Зураг 4. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн боловсролын байдал



Судалгаанд 5,900 хүн оролцсон бөгөөд оролцогчдын 25 хувь буюу 1,475 хүн нь төрийн албан хаагчид, мөн 25 хувь буюу 1,475 хүн нь хувийн хэвшлийн ажилтнууд байна. Энэ нь судалгаанд оролцогчдын талаас их хувь нь ажил эрхлэгч иргэдийг төлөөлж байгааг харуулж байна.

Мөн 885 хүн буюу 15 хувь нь оюутан, 531 хүн буюу 9 хувь нь малчин, 472 хүн буюу хувь нь тэтгэвэрт гарсан, 531 хүн буюу 9 хувь нь ажил хайж байгаа иргэд, харин 295 хүн буюу 5 хувь нь бусад бүлэгт багтаж байна.

Энэ нь судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь хот, суурин газрын ажил эрхлэгчид, харин малчид, тэтгэвэрт гарсан болон ажил хайж байгаа иргэд харьцангуй бага хувийг эзэлж байгааг илтгэнэ.(Зураг 5)

Зураг 5. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн ажил эрхлэлтийн байдал



2.2 Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин

Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан, судалгаанд оролцсон нийт иргэдээс үйлчилгээний чанар, алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй, шуурхай байдал, итгэлцлийн түвшин зэргээр сегментчилэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг боловсрууллаа (Хүснэгт 5).

Хүснэгт 5. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

д/д	Судалгааны үзүүлэлт	Судалгааны асуулт	Муу		Дунд		Сайн	
			хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо
1	Үйлчилгээний чанар	Танд үйлчилсэн алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	7.2	426	16.3	960	76.5	4514
		Үйлчилгээ авахад шаардлагатай бичиг баримт, заавар ойлгомжтой байсан уу?	8.4	498	15.4	910	76.1	4492
		Танд үйлчилсэн алба хаагчдын ажлын цаг баримтлалыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	8.0	474	16.9	998	75.1	4428
		Байгууллагын орчин, нөхцөл (1–5 оноогоор үнэлнэ үү)	5.9	350	21.1	1245	73.0	4305
		Маягт, үзэг бал зэрэг туслах хэрэгслийн хүрэлцээ	10.8	637	26.4	1556	62.8	3707
		Хаяг, тэмдэглэгээний ойлгомжтой, харагдахуйц байдал	7.4	436	18.0	1064	74.6	4399
		Цагдаагийн үйлчилгээний чанарыг (1-5 оноогоор үнэлнэ үү)	7.0	413	17.9	1058	75.1	4429
		Та тус цагдаагийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан уу?	9.9	584	15.8	934	74.3	4381
		Хүлээлгийн танхимын тав тух (суудал, агааржуулалт гэх мэт)	10.9	640	28.6	1686	60.6	3574
2	Алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй	Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүй (0–5 оноогоор үнэлнэ үү)	7.3	431	16.9	997	75.8	4473
		Таны үйлчлүүлсэн байгууллагын алба хаагчид хэр шударга ялгаварлалгүй хандаж байсан бэ?	8.4	497	16.8	993	74.7	4410
		Танд үйлчилсэн алба хаагчдын харилцааг та хэрхэн үнэлж байна вэ?	27.5	1623	36.2	2138	36.2	2138
3	Үйлчилгээний хүртээмж	Таныг үйлчилгээ авах үед тус цагдаагийн байгууллага хэр ачаалалтай байсан вэ?	24.5	1445	33.3	1967	42.2	2488
		Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй байдалд үнэлгээ өгнө үү?	15.7	924	22.5	1325	61.9	3651
4	Итгэлцлийн түвшин	Цагдаагийн байгууллагад хэр итгэдэг ?	7.0	415	66.7	3932	26.3	1553
		Миний амьдарч буй газар амгалан тайван, аюулгүй байдаг уу?	4.7	277	68.7	4051	26.6	1572
		Цагдаагийн байгууллагад хандахад түргэн шуурхай хүрэлцэн ирдэг гэдэгт та итгэдэг үү?	7.0	410	67.5	3980	25.6	1510
		Гэмт этгээдийг илрүүлж, шийдвэрлэдэг гэдэгт итгэдэг үү?	7.1	421	67.4	3975	25.5	1504
		Цагдаагийн байгууллага гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг үр дүнтэй хийдэг үү?	6.4	380	67.2	3967	26.3	1553
		Шаардлагатай үед ямар ч эргэлзээгүй цагдаад хандах уу?	4.7	280	62.5	3688	32.7	1932

Зураг 6. Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар



Судалгаанд хамрагдсан Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний хэрэглэгчийн төлөөлөл 5,900 иргэнээс асуулгын аргаар үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох есөн үндсэн шалгуур үзүүлэлтээр үнэлгээ хийсэн болно. Судалгааны үр дүнг хувь болон бодит хүний тоонд шилжүүлэн нэгтгэн дүгнэв.

Судалгаанд оролцсон иргэдийн 3,575 хүн буюу 60.6 хувь нь цагдаагийн байгууллагын хүлээлгийн танхимын тав тух, орчныг сайн гэж үнэлсэн бол 1,687 хүн буюу 28.6 хувь нь дунд, 643 хүн буюу 10.9 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний орчин, тав тухтай холбоотой асуудал харьцангуй бага байгааг харуулж байна.

Цагдаагийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан эсэхийг үнэлэхэд 4,384 хүн буюу 74.3 хувь нь сайн гэж хариулсан нь үйлчилгээний хүртээмж, үр дүн ерөнхийдөө хангалттай байгааг илтгэж байгаа боловч 933 хүн буюу 15.8 хувь нь дунд, 584 хүн буюу 9.9 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь зарим тохиолдолд иргэдийн хэрэгцээ бүрэн хангагдахгүй байгааг харуулж байна.

Цагдаагийн үйлчилгээний чанарын ерөнхий үнэлгээгээр 4,431 хүн буюу 75.1 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь байгууллагын үйлчилгээ иргэдийн олонхын хүлээлтэд нийцэж байгааг нотолж байна.

Байгууллагын хаяг, чиглүүлэгч тэмдэглэгээний ойлгомж, харагдах байдлыг 4,401 хүн буюу 74.6 хувь нь сайн гэж үнэлсэн бол 1,062 хүн буюу 18.0 хувь нь дунд үнэлгээ өгсөн нь дотоод зохион байгуулалт, мэдээллийн хүртээмжийг сайжруулах боломж байгааг илтгэж байна.

Маягт, үзэг бал зэрэг туслах хэрэгслийн хүрэлцээний хувьд 3,705 хүн буюу 62.8 хувь нь сайн гэж үнэлсэн боловч 1,558 хүн буюу 26.4 хувь нь дунд, 637 хүн буюу 10.8

хувь нь муу гэж үнэлсэн нь материаллаг дэмжлэг, үйлчилгээний зохион байгуулалтад анхаарах шаардлагатайг харуулж байна.

Байгууллагын орчин, нөхцөлийг 4,307 хүн буюу 73.0 хувь нь сайн гэж үнэлсэн бол 1,245 хүн буюу 21.1 хувь нь дунд үнэлгээ өгсөн нь байгууллагын орчны чанарыг тогтвортой сайжруулах хэрэгцээ байгааг илтгэж байна.

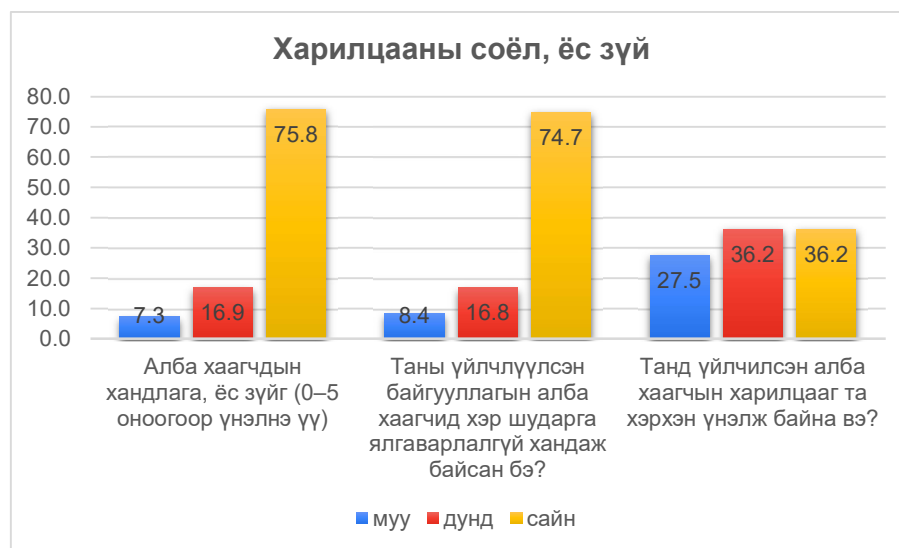
Алба хаагчдын ажлын хандлага, харилцааг 4,431 хүн буюу 75.1 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь цагдаагийн байгууллагын хүний хүчин зүйл, үйлчилгээний соёл иргэдийн итгэлийг харьцангуй өндөр түвшинд хүлээж байгааг харуулж байна.

Үйлчилгээ авахад шаардлагатай бичиг баримтын ойлгомжтой байдлыг 4,490 хүн буюу 76.1 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь иргэдэд мэдээлэл, тайлбар өгөх үйл ажиллагаа үр дүнтэй байгааг илтгэж байна.

Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг 4,514 хүн буюу 76.5 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь цагдаагийн байгууллагын мэргэжлийн чадавх хэрэглэгчдийн зүгээс өндөр үнэлэгдэж байгааг илэрхийлж байна.

Дээрх үр дүнгээс харахад цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ хүний хүчин зүйл, мэргэжлийн ур чадвар, харилцааны соёлын хувьд эерэг үнэлгээ давамгайлж байгаа боловч үйлчилгээний орчин, тав тух, материаллаг дэмжлэг, зохион байгуулалттай холбоотой үзүүлэлтүүдэд сайжруулалт хийх шаардлага тодорхой хэмжээнд байгааг судалгаа харуулж байна.

Зураг 7. Албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй



Судалгаанд оролцсон 5,900 иргэний үнэлгээнээс харахад Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн үзүүлэлтүүд нь нийтлэг байдлаар эерэг үнэлгээ давамгайлсан үр дүнтэй байна.

Алба хаагчдын хандлага, ёс зүйг 0–5 оноогоор үнэлэхэд 4,472 хүн буюу 75.8 хувь нь сайн, 997 хүн буюу 16.9 хувь нь дунд, 431 хүн буюу 7.3 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь алба хаагчдын ёс зүйн хэм хэмжээ, харилцааны соёл иргэдийн зүгээс харьцангуй өндөр түвшинд үнэлэгдэж байгааг илтгэж байна. Гэсэн хэдий ч дунд болон муу үнэлгээ авсан 1,428 иргэний үнэлгээ нь ёс зүйн хандлага жигд бус илэрч байгааг харуулж байна.

Иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх явцад алба хаагчид хүндэтгэлтэй, ялгаварлан гадуурхахгүй хандсан эсэхийг үнэлэхэд 4,407 хүн буюу 74.7 хувь нь сайн, 991 хүн буюу 16.8 хувь нь дунд, 496 хүн буюу 8.4 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь цагдаагийн байгууллагын харилцааны суурь зарчим ихэнх тохиолдолд хангагдаж байгааг нотолж байна. Харин дунд болон муу үнэлгээ өгсөн 1,487 иргэн нь зарим нөхцөлд харилцааны стандарт, ёс зүйн хэрэгжилт алдагдаж байгааг илтгэж байна.

“Танд үйлчилсэн алба хаагчийн харилцааг та хэрхэн үнэлж байна вэ?” гэсэн асуултад 2,139 хүн буюу 36.2 хувь нь сайн, 2,138 хүн буюу 36.2 хувь нь дунд, 1,623 хүн буюу 27.5 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь өмнөх хоёр үзүүлэлттэй харьцуулахад хамгийн доогуур үнэлгээ авсан, эмзэг байдал өндөртэй үзүүлэлт болохыг харуулж байна. Энэ нь бодит үйлчилгээний нөхцөл дэх харилцаа нь иргэдийн субьектив хүлээлт, сэтгэл хөдлөл, тухайн нөхцөл байдлаас ихээхэн хамаарч, ёс зүйн талаарх ерөнхий үнэлгээнээс илүү шүүмжлэлтэй үнэлэгдэж байгааг илтгэж байна.

Дээрх үр дүнг нэгтгэн дүгнэхэд, цагдаагийн байгууллагын алба хаагчдын ёс зүйн талаарх суурь ойлголт, зарчим, хандлага иргэдийн дунд харьцангуй эерэг үнэлэгдэж байгаа боловч бодит харилцааны явц дахь зан төлөв, харилцааны ур чадвар жигд бус, зарим тохиолдолд иргэдийн сэтгэл ханамжийг бүрэн хангаж чадахгүй байгааг судалгаа харуулж байна. Иймд харилцааны соёл, ёс зүйн сургалт, зан үйлийн стандарт, сэтгэлзүйн ур чадварыг бодит кейсэд суурилсан, нөхцөлд тохирсон хэлбэрээр сайжруулах шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

Зураг 8. Хэрэглэгчийн үйлчилгээний хүртээмж



Иргэдээс авсан үнэлгээгээр цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмж харьцангуй эерэг байсан хэдий ч тодорхой хүндрэлүүд илэрчээ. Судалгаанд оролцсон 5,900 хүний дунд үйлчилгээ авах явцад цагдаагийн байгууллагын ачаалалтай холбоотой байдлыг 2,490 хүн буюу 42.2 хувь нь сайн, 1,965 хүн буюу 33.3 хувь нь дундаж, 1,445 хүн буюу 24.5 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь зарим иргэд үйлчилгээ авахдаа саатал, удаан хүлээлттэй тулгарч байгааг харуулж байна. Харин хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлсэн хандлагын хувьд 3,652 хүн буюу 61.9 хувь нь эелдэг хандсан гэж үзсэн бол 1,328 хүн буюу 22.5 хувь нь дундаж, 920 хүн буюу 15.7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь тусгай хэрэгцээтэй иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ эерэг үнэлгээтэй байгааг нотолж байна.

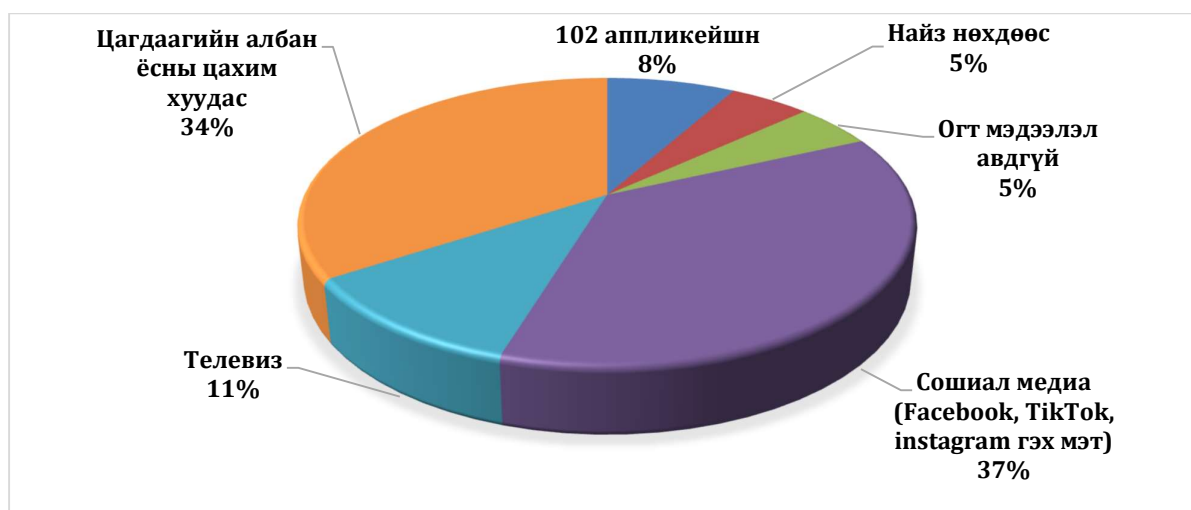
Түүнчлэн “Танд үйлчилсэн алба хаагчийн харилцааг та хэрхэн үнэлж байна вэ?” гэсэн асуултад 2,136 хүн буюу 36.2 хувь нь сайн, 2,136 хүн буюу 36.2 хувь нь дундаж, 1,623 хүн буюу 27.5 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь өмнөх хоёр үзүүлэлттэй харьцуулахад хамгийн доогуур үнэлгээ авсан, эмзэг байдал өндөртэй үзүүлэлт болохыг харуулж байна. Энэ нь иргэд албан хаагчийн хандлага, харилцаанд тодорхой хэмжээгээр сэтгэл ханамж багатай байгааг илтгэж, үйлчилгээний чанар сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна.

Ерөнхий дүгнэлтээр, үйлчилгээний хүртээмж зарим хүндрэлтэй байж болох ч тусгай бүлгийн иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ эерэг үнэлгээтэй байгаа нь цагдаагийн байгууллагын нийгмийн хариуцлагын эерэг үзүүлэлт гэж дүгнэж болох юм.

Хүснэгт 6. Үйлчилгээний хүртээмж, мэдээллийн хангамж

	Мэдээлэл авах сувгууд	Хувь	Хүний тоо
1	102 аппликейшн	8.10	478
2	Найз нөхдөөс	5.06	298
3	Огт мэдээлэл авдгүй	4.99	294
4	Сошиал медиа (Facebook, TikTok, Instagram гэх мэт)	36.58	2158
5	Телевиз	11.02	650
6	Цагдаагийн албан ёсны цахим хуудас	34.27	2022

Зураг 9. Үйлчилгээний хүртээмж, мэдээллийн хангамж

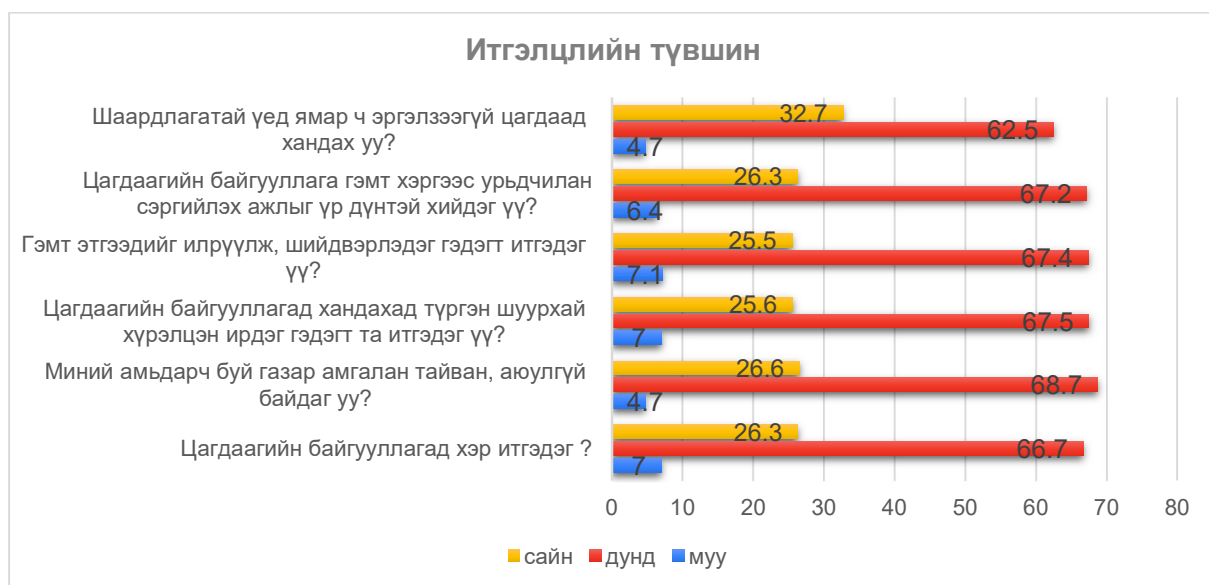


Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл авах сувгуудыг авч үзвэл, хамгийн их нь сошиал медиа (Facebook, TikTok, Instagram гэх мэт) ашигладаг нь 2,158 хүн буюу 36.58 хувь, цагдаагийн албан ёсны цахим хуудас ашигладаг нь 2,022 хүн буюу 34.27 хувь, телевизээр мэдээлэл авдаг нь 650 хүн буюу 11.02 хувь, 102 аппликейшн ашигладаг нь 478 хүн буюу 8.10 хувь, найз нөхдөөс мэдээлэл авдаг нь 298 хүн буюу 5.06 хувь, харин огт мэдээлэл авдаггүй нь 294 хүн буюу 4.99 хувь байна. Энэхүү үр дүн нь оролцогчдын мэдээлэл авах гол сувгууд нь дижитал орчинтой, ялангуяа сошиал медиа болон албан ёсны цахим хуудаснууд давамгайлж байгааг харуулж байна.

Судалгааны үр дүнгээс үзвэл, цагдаагийн байгууллагын мэдээлэл олон нийтэд дижитал сувгаар, ялангуяа сошиал медиа (36.58%, 2,158 хүн) болон албан ёсны цахим хуудсаар (34.27%, 2,022 хүн) идэвхтэй хүрч байна. Харин уламжлалт сувгууд болох телевиз (11.02%, 650 хүн) болон 102 аппликейшн (8.10%, 478 хүн) харьцангуй бага

хүртээмжтэй байгаа нь мэдээллийн хангамжийн хүрээ, хүртээмжийг сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна.

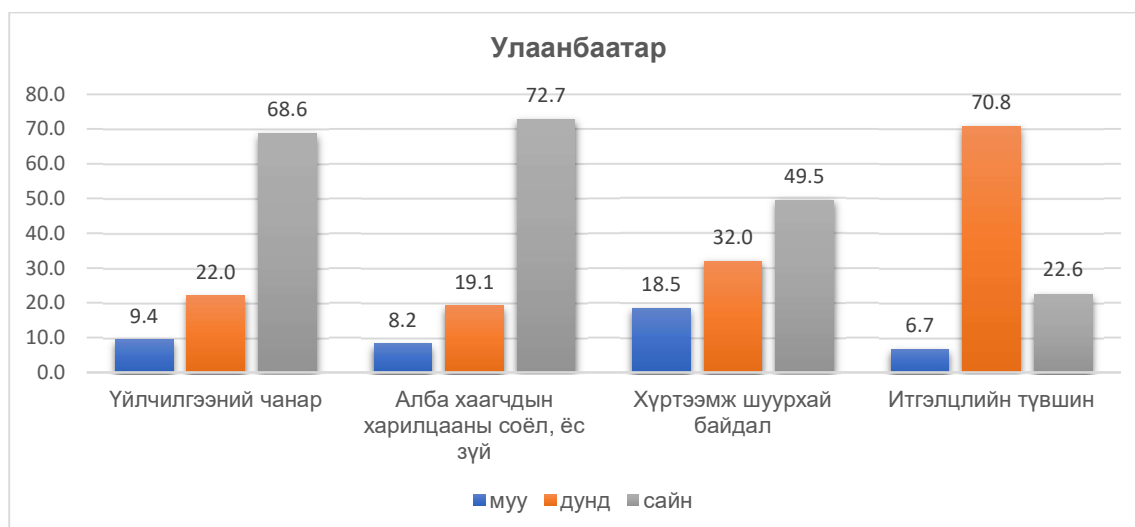
Зураг 10. Цагдаагийн байгууллагад иргэдийн итгэх итгэл



Судалгаанд оролцсон 5,900 иргэний үнэлгээгээр, цагдаагийн байгууллагад итгэдэг эсэхэд 1,548 хүн буюу 26.3 хувь нь сайн, 3,939 хүн буюу 66.7 хувь нь дунд, 413 хүн буюу 7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь иргэдийн ихэнх нь дунд түвшний итгэлтэй байгааг харуулж байна. Иргэдийн 1,567 хүн буюу 26.6 хувь нь амьдарч буй газар нь аюулгүй гэж үнэлсэн бол 4,056 хүн буюу 68.7 хувь нь дунд, 277 хүн буюу 4.7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь орон нутгийн аюулгүй байдлын талаарх дунд түвшний үнэлгээг илтгэж байна.

Цагдаагийн байгууллагад хандахад түргэн шуурхай хүрэлцэн ирдэгт 1,504 хүн буюу 25.6 хувь нь сайн, 3,983 хүн буюу 67.5 хувь нь дунд, 413 хүн буюу 7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний шуурхай байдалд дунд түвшний үнэлгээ давамгайлж байгааг харуулж байна. Мөн гэмт этгээдийг илрүүлж шийдвэрлэхэд 1,505 хүн буюу 25.5 хувь нь сайн, 3,976 хүн буюу 67.4 хувь нь дунд, 419 хүн буюу 7.1 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь зарим нөхцөлд иргэдийн итгэл дутмаг байгааг илтгэж байна. Урьдчилан сэргийлэх ажлын үр дүнг 1,550 хүн буюу 26.3 хувь нь сайн гэж үнэлсэн бол 3,962 хүн буюу 67.2 хувь нь дунд, 378 хүн буюу 6.4 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь урьдчилан сэргийлэх ажлыг сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна. Шаардлагатай үед цагдаад хандах итгэлийг иргэдийн 1,935 хүн буюу 32.7 хувь нь сайн, 3,688 хүн буюу 62.5 хувь нь дунд, 277 хүн буюу 4.7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь бодит хандлага харьцангуй эерэг боловч итгэл бүрэн тогтвортой бус байгааг илтгэж байна.

Зураг 11. Судалгаанд оролцсон нийслэлийн хэрэглэгчдийн үнэлгээ



Нийслэлийн хэмжээнд цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээг авч үзвэл, үйлчилгээний чанарыг 968 иргэн буюу 68.6 хувь нь “сайн” гэж үнэлсэн нь энэ чиглэлд эерэг үнэлгээ давамгайлж байгааг харуулж байна. Харин 310 иргэн буюу 22.0 хувь нь “дунд”, 132 иргэн буюу 9.4 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний чанар иргэн бүрд жигд хүрч чадахгүй байгаа нөхцөл байдал байгааг илтгэнэ.

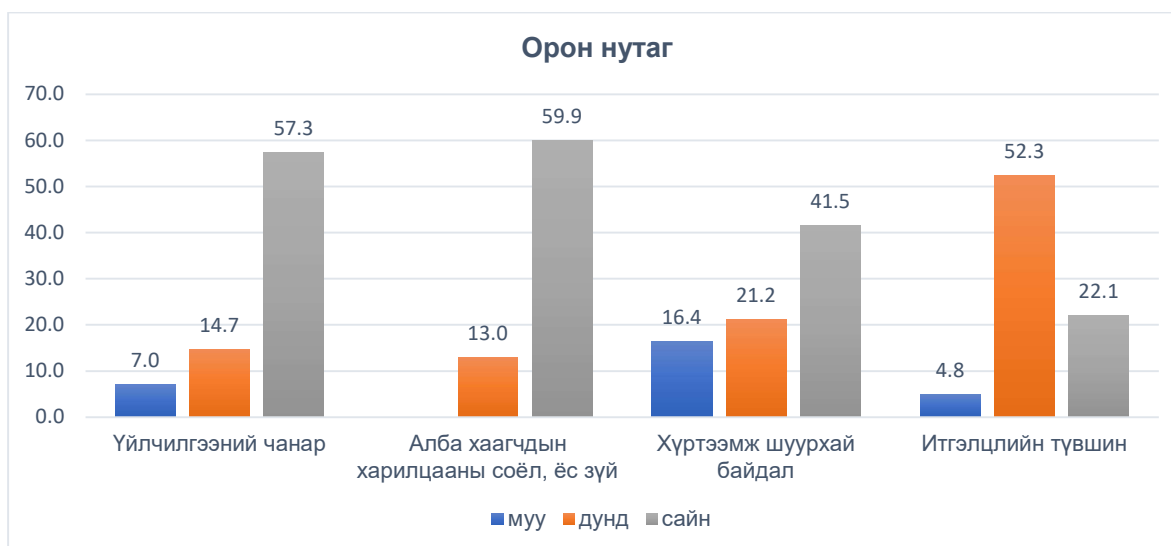
Алба хаагчдын харилцаа, соёл, ёс зүйн үзүүлэлтийн хувьд 1,025 иргэн буюу 72.7 хувь нь “сайн” гэж үнэлсэн нь бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад хамгийн өндөр эерэг үнэлгээтэй байгааг харуулж байна. Үүний зэрэгцээ 270 иргэн буюу 19.1 хувь нь “дунд”, 115 иргэн буюу 8.2 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь харилцааны соёлд ахиц гарсан хэдий ч зарим нөхцөлд иргэдийн хүлээлт бүрэн хангагдахгүй байгааг илтгэж байна.

Хүртээмж, шуурхай байдлын үнэлгээнд 699 иргэн буюу 49.5 хувь нь “сайн” гэж хариулсан нь эерэг үнэлгээ харьцангуй бага байгааг харуулж байна. Харин 451 иргэн буюу 32.0 хувь нь “дунд”, 261 иргэн буюу 18.5 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь дуудлага, үйлчилгээний ачаалал ихтэй нөхцөлд шуурхай, жигд үйлчилгээ үзүүлэхэд тодорхой сорилтууд байгааг илтгэнэ.

Итгэлцлийн түвшний хувьд 998 иргэн буюу 70.8 хувь нь “дунд” түвшинд үнэлсэн нь онцлог үр дүн болж байна. Энэ нь иргэд цагдаагийн байгууллагад бүрэн итгэх эсэх дээр болгоомжтой, хүлээсэн байр суурь давамгайлж байгааг харуулж байна. Харин 318 иргэн буюу 22.6 хувь нь “сайн”, 94 иргэн буюу 6.7 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь итгэлцлийг илүү баталгаажуулах бодлого, ил тод байдал, шударга байдлыг нэмэгдүүлэх шаардлага байгааг илтгэнэ.

Судалгаанаас харахад нийслэлийн иргэдийн дийлэнх нь цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, алба хаагчдын харилцаа ёс зүйг эергээр үнэлж байгаа боловч хүртээмж, шуурхай байдал болон итгэлцлийн түвшинд “дунд” үнэлгээ давамгайлж байгаа нь эдгээр чиглэлд бодлогын түвшинд анхаарал хандуулах шаардлагатайг тодорхой харуулж байна.

Зураг 12. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн үнэлгээ



Орон нутгийн хэмжээнд цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээг авч үзвэл, байгууллагын үйлчилгээний чанар, харилцаа ёс зүйд эерэг үнэлгээ давамгайлж байгаа боловч хүртээмж, шуурхай байдал болон итгэлцлийн түвшинд тодорхой сорилтууд байгааг харуулж байна.

Үйлчилгээний чанарын хувьд 2,572 иргэн буюу 57.3 хувь нь “сайн” гэж үнэлсэн нь орон нутгийн хэмжээнд үйлчилгээний чанар ерөнхийдөө иргэдийн хэрэгцээг хангаж байгааг илтгэнэ. Харин 658 иргэн буюу 14.7 хувь нь “дунд”, 313 иргэн буюу 7.0 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний чанар бүх иргэнд жигд хүрэхэд тодорхой хүндрэл байгааг харуулж байна.

Алба хаагчдын харилцаа, соёл, ёс зүйн үзүүлэлтэд 2,691 иргэн буюу 59.9 хувь нь “сайн” гэж хариулсан нь орон нутгийн хувьд хамгийн өндөр эерэг үнэлгээтэй үзүүлэлт болж байна. Үүний зэрэгцээ 581 иргэн буюу 13.0 хувь нь “дунд”, 269 иргэн буюу 6.0 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь харилцааны соёл нийтлэг байдлаар сайжирсан ч зарим нөхцөлд анхаарал шаардлагатай хэвээр байгааг илтгэнэ.

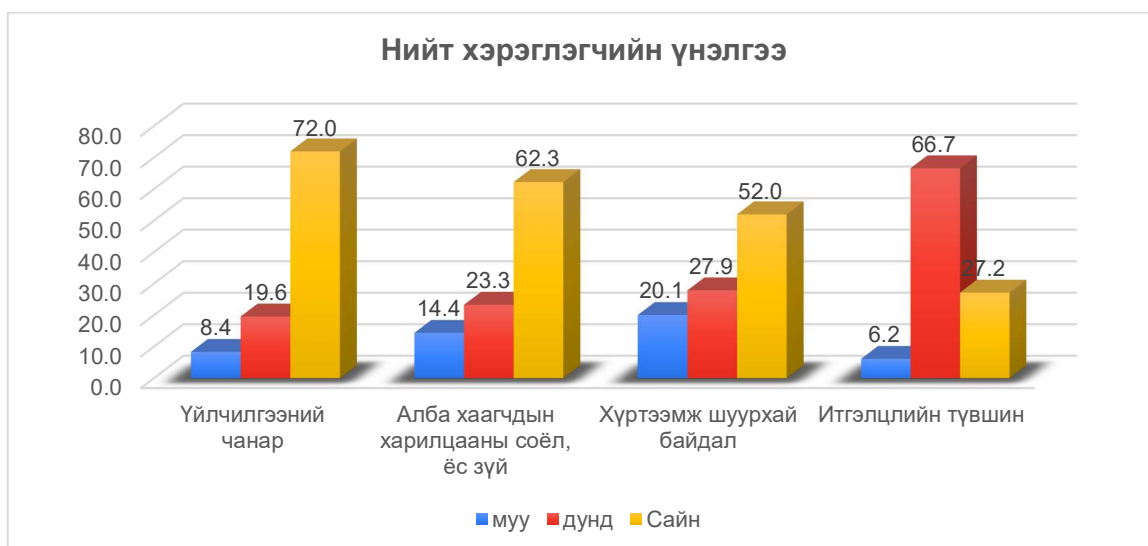
Хүртээмж, шуурхай байдлын үнэлгээ харьцангуй сул гарсан бөгөөд 1,863 иргэн буюу 41.5 хувь нь “сайн” гэж үнэлсэн байна. Харин 951.5 иргэн буюу 21.2 хувь нь “дунд”, 735 иргэн буюу 16.4 хувь нь “муу” гэж үнэлсэн нь орон нутгийн газар зүйн алслагдмал байдал, хүний нөөц, техник хэрэгслийн хүрэлцээ зэрэг хүчин зүйлс шуурхай үйлчилгээнд нөлөөлж байгааг харуулж байна.

Итгэлцлийн түвшний хувьд 2,348 иргэн буюу 52.3 хувь нь “дунд” гэж үнэлсэн нь онцгой анхаарах үр дүн юм. Энэ нь орон нутгийн иргэд цагдаагийн байгууллагад бүрэн итгэхээс илүүтэй болгоомжтой, хүлээсэн байр суурь баримталж байгааг илтгэнэ. “Сайн” үнэлгээ өгсөн иргэд 991 буюу 22.1 хувь, “муу” гэж үнэлсэн иргэд 215 буюу 4.8 хувь байгаа нь итгэлцлийг тогтвортой нэмэгдүүлэх бодлого, ил тод байдал, шударга ажиллагаа цаашид чухал хэвээр байгааг харуулж байна.

Орон нутгийн хэрэглэгчдийн үнэлгээнээс харахад цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар болон алба хаагчдын харилцаа, ёс зүйд эерэг үнэлгээ давамгайлж байгаа боловч хүртээмж, шуурхай байдал болон иргэдийн итгэлцлийн түвшинд “дунд” үнэлгээ зонхилж, орон нутгийн онцлогт нийцсэн нөөц хуваарилалт, зохион байгуулалт,

иргэнтэй харилцах бодлогыг цаашид сайжруулах шаардлагатайг тодорхой харуулж байна.

Зураг 13. Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчдийн үнэлгээ



Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний 5,900 иргэнээс авсан судалгааны дүнгээс харахад үйлчилгээний чанарыг 72.0% нь сайн гэж үнэлсэн нь нийтлэг эерэг үнэлгээ давамгайлж байгааг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч 1,152 хүн буюу 19.6% нь дунд, 498 хүн буюу 8.4% нь муу гэж үнэлсэн нь зарим нөхцөлд үйлчилгээний чанар сайжруулах шаардлагатай байгааг харуулж байна.

Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүйг 3,673 хүн буюу 62.3% нь сайн гэж үнэлсэн бол 1,375 хүн буюу 23.3% нь дунд, 852 хүн буюу 14.4% нь муу гэж үнэлсэн нь харилцааны соёл зарим тохиолдолд жигд бус байгааг илтгэнэ.

Үйлчилгээний хүртээмж 3,064 хүн буюу 52.0% нь сайн гэж үнэлсэн ч 1,645 хүн буюу 27.9% нь дунд, 1,191 хүн буюу 20.1% нь муу гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний хүлээлт бүрэн хангагдаагүйг харуулж байна.

Итгэлцлийн түвшинг 1,606 хүн буюу 27.2% нь сайн гэж үнэлсэн бол 3,939 хүн буюу 66.7% нь дунд, 355 хүн буюу 6.2% нь муу гэж үнэлсэн нь иргэдийн итгэл харьцангуй тогтвортой боловч бүрэн баталгаатай бус байгааг илтгэнэ.

Үйлчилгээний чанарыг 72.0% нь сайн гэж үнэлсэн нь нийтлэг эерэг үнэлгээ давамгайлж байгааг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч алба хаагчдын харилцаа, ёс зүйг зөвхөн 62.3% нь сайн гэж үнэлсэн нь харилцааны соёл зарим тохиолдолд жигд бус байгааг илтгэнэ. Үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдлыг 52.0% нь сайн гэж үнэлсэн нь зарим үед үйлчилгээний хүлээлт хангалтгүй байж болохыг харуулж байна. Иргэдийн байгууллагад итгэх итгэлд 27.2% нь сайн, 66.7% нь дунд үнэлгээ өгсөн нь итгэл харьцангуй тогтвортой боловч бүрэн баталгаатай бус байгааг илтгэнэ.

2.3 Баримт бичгийн шинжилгээний үр дүн

Баримт бичгийн шинжилгээнд дараах жилүүдийн хэрэглэгчийн үнэлгээний (2018, 2019, 2022, 2023, 2024) оны тайлангуудад шинжилгээ хийх нь цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, иргэдийн хандлага, гомдлын бүтэц, өөрчлөлтийн чиг хандлагыг олон жилийн дундаж огтлолцлоор харьцуулан дүгнэх боломжтой байна. Өмнөх жилүүдэд гаргасан тайлангуудад баримт бичгийн шинжилгээ хийж үзэхэд, одоогоор судалгаанд тодорхойлсон үндсэн үзүүлэлтүүд нь цагдаагийн байгууллагаас үзүүлэх

үйлчилгээний чанар хүртээмж (2018), мэдээллийн хүртээмж нээлттэй ил байдал (2019), байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж (2022), цагдаагийн байгууллагын бодлого, үйл ажиллагаа иргэдэд хүрсэн байдал (2023) зэрэг байна. Эдгээр судалгааны тайлангуудад анализ хийж үзэхэд цагдаагийн байгууллагын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй, иргэдийн итгэлцлийн түвшин зэрэг үзүүлэлтүүдээр нийтлэг бус ч харьцангуй давтамжтай, түүврийн хэмжээ болон хязгаарлалт харилцан адилгүй хийсэн байна. Манай судалгааны түүвэр харьцангуй өргөн хүрээг хамарсан буюу иргэдийн төлөөллийг хүн ам зүйн 2024 оны тооллогын дүнг суурь болгон сонгож Улаанбаатар хотын 9 дүүрэг, 21 аймгийн 5,900 иргэнийг хамруулан төлөөллийг түүвэр хийсэн. Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний сүүлийн 5 жилд хийсэн судалгааны тайлангууд буюу 2018 онд 93.2 хувь, 2019 онд 92.2 хувь, 2022 онд 92.75, 2023 онд 93.2 хувь, 2024 онд 74.4 хувь, 2025 оны үнэлгээ 87.67 хувь буюу өмнөх онтой харьцуулахад 13.27 хувийн өсөлттэй байна.

2.4 Ярилцлагын аргаар хийсэн чанарын судалгааны үр дүн

Судалгаанд Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх зорилгоор тоон болон чанарын судалгааг хослуулан хэрэглэв. Тоон судалгааг Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргаар 5900 иргэнээс авсан бөгөөд үүний үр дүн нь үйлчилгээний ерөнхий хандлага, сэтгэл ханамжийг тодорхойлоход суурь мэдээлэл болж өгсөн. Мөн үр дүнг баталгаажуулах, иргэдийн үзэл бодол, туршлагыг гүнзгийрүүлэн ойлгох зорилгоор чанарын судалгааг ганцаарчилсан ярилцлагын аргаар 10 хүнтэй явуулсан. Энэ нь олон улсын практикт зөвлөсөн 8–12 хүний оролцоотой чанарын судалгааны стандартын хүрээнд хийгдсэн бөгөөд зорилтот бүлгийн гол төлөөллийг илэрхийлэх, нарийн, гүнзгий мэдээлэл цуглуулахад хангалттай гэж үзсэн. Түүврийн хэмжээ нь статистик төлөөлөх чадвараар бус, мэдээллийн ханалтын зарчим (data saturation) дээр тулгуурласан бөгөөд ярилцлагын мэдээлэл нь давтагдашгүй, гүнзгий ойлголт өгөх хүртэл үргэлжилсэн (Creswell & Poth, 2018; Flick, 2020). Судалгааны энэ хосолсон арга зүй нь олон эх сурвалжийн уялдаатай үнэлгээний аргыг дагаж, өгөгдлийн найдвартай байдал, дүгнэлтийн бодит байдлыг нэмэгдүүлдэг. Ингэснээр судалгааны үр дүн нь тоон шинжилгээний үр дүнтэй уялдан, олон улсын практик стандартыг дагаж, бодит, шинжлэх ухаанд суурилсан дүгнэлт гаргах боломжийг бүрдүүлж байна. Ярилцлагад оролцогчдын дөрөв нь эрэгтэй, тав нь эмэгтэй бөгөөд судалгаанд хамрагдсан иргэд жилд дунджаар 1–3 удаа цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлж, гэрч, хохирогч болох, мэдээлэл өгөх, тодорхойлолт авах зэрэг харьцангуй давтамжтай үйлчилгээ авсан туршлагатай байв. Иймд оролцогчид цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний бодит нөхцөл байдлыг үнэлэх боломжтой гэж үзэв.

А.Асуулга	A.1. Тухайн байгууллагаас авсан үйлчилгээ таны хэрэгцээг хангаж чадсан уу? A.2. Тухайн байгууллагын алба хаагчдын харилцаа, хандлага, ёс зүйн хувьд танд ямар сэтгэгдэл төрүүлсэн бэ? A.3. Тухайн байгууллагын хувьд алба хаагчдын харилцаатай холбоотой ямар сорилтууд тулгарч байсан бэ? Сорилтыг даван туулах арга замыг хэрхэн тодорхойлох вэ? A.4. Тухайн байгууллагаас өгч буй мэдээлэл, заавар, зөвлөмж мэдээ мэдээллийг ханаас авдаг вэ? Хир ойлгомжтой байдаг вэ? A.5. Цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ та эргэлзэхгүйгээр шууд ханах уу?
------------------	---

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх үнэлгээ: Ярилцлагад оролцсон иргэдийн авсан үйлчилгээ нь эд хөрөнгийн хохирол, хулгайн хэрэг, танхайрал, архидан

согтуурсан этгээдтэй холбоотой дуудлага, хүний аюулгүй байдлыг хангах, архивын тодорхойлолт авах зэрэг өргөн хүрээг хамарч байв. Ихэнх иргэдийн зүгээс цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг харьцангуй боломжийн, шаардлагатай үед хүрч үйлчилдэг хэмээн үнэлсэн байна.

Гэсэн хэдий ч эд хөрөнгийн хохирогч болсон иргэдийн хувьд хохирол барагдуулах, гэмт этгээдийг илрүүлэх хугацаа урт байгааг онцолж байсан боловч үүнийг алба хаагчдын ажлын ачаалал ихтэй, хэрэг маргааны тоо олонтой холбоотой байж болзошгүй хэмээн ойлгож, шүүмжлэлээс илүү бодит нөхцөл байдалтай уялдуулан тайлбарлах хандлага ажиглагдсан.

Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ: Иргэдийн зүгээс цагдаагийн алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй сүүлийн жилүүдэд мэдэгдэхүйц сайжирсан талаар нийтлэг байр суурь илэрхийлсэн. Ялангуяа 30-аас доош насны залуу алба хаагчдын харилцаа, хандлага илүү эелдэг, ойлгомжтой, иргэнд чиглэсэн болсон гэж үнэлж байв. Үүнийг ахмад насны оролцогчид өмнөх он жилүүдийн туршлагатай харьцуулан дүгнэж, өнгөрсөн хугацаанд харилцааны хэв маяг илүү түрэмгий, тушаасан шинжтэй байсан талаар дурдсан нь анхаарал татаж байна.

Шигтгээ: “Манай байранд хүмүүс архидан согтуурах үед дуудлага өгөхөд 5 минут хүрэхгүй хугацаанд хүрэлцэн ирж байсан. Мөн манай байранд гал гарахад 5-10 минутын дотор хамгаалалтанд авч иргэдийг аюултай нөхцөлөөс хамгаалж, гал командтай хамтран ажиллаж байсан. Ихэнх нь залуу албан хаагчид байсан нь бахархал төрүүлж байсан.”

Иргэн 53 настай А-тай хийсэн ярилцлагаас

Үйлчилгээний шуурхай байдал: Цагдаагийн байгууллагын дуудлага мэдээлэлд хариу үзүүлэх шуурхай байдалд иргэд эерэг үнэлгээ өгсөн. Оролцогчдын өгүүлснээр дуудлага өгснөөс хойш дунджаар 5–15 минутын дотор алба хаагчид хүрэлцэн ирдэг бөгөөд энэ нь иргэдийн аюулгүй байдлыг хангах, байгууллагад итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэхэд чухал нөлөө үзүүлж байна.

Мэдээлэл, заавар зөвлөмжийн ойлгомжтой байдал: Цагдаагийн байгууллагаас олон нийтэд хүргэж буй мэдээлэл, заавар зөвлөмжийг иргэд ерөнхийдөө ойлгомжтой гэж үнэлсэн ч зарим мэдээлэл тодорхой бус, бүрхэг байх тохиолдол байдаг гэж дурдсан. Мэдээллийг гол төлөв телевиз, албан ёсны цахим хуудас, сошиал сувгуудаар дамжуулан авдаг бөгөөд мэдээллийн агуулгыг илүү энгийн, иргэнд чиглэсэн байдлаар хүргэх шаардлага байгааг онцолсон.

Иргэдийн итгэлцлийн түвшин: Ярилцлагын үр дүнгээс харахад цагдаагийн байгууллагад итгэх иргэдийн итгэлцэл харьцангуй өндөр түвшинд байна.

Шигтгээ: “2025 оны турш цагдаагийн байгууллагад 3 удаа хандаж хохирлоо хурдан шуурхай барагдуулж чадсан иймээс би цагдаад итгэдэг. Тухайлбал согтуу хүнд зодуулаад гинж ээмгээ дээрэмдүүлж, биедээ гэмтэл авсан энэ хохирлоо 900,000-1,000,000 төгрөг болоход, скүүтертэй хүнд машинаа мөргүүлж осол болоход 900,000 төгрөгийн хохирлыг тус тус барагдуулж өгч байсанд маш их баярладаг.”

Иргэн 21 настай А-тай хийсэн ярилцлагаас

Оролцогчид аливаа ноцтой асуудал үүсэхэд хамгийн түрүүнд цагдаагийн байгууллагад хандахаас өөр бодитой сонголт байдаггүй гэж илэрхийлсэн нь цагдаагийн байгууллагын нийгэмд гүйцэтгэж буй үүрэг, ажлын ачааллыг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч зарим тохиолдолд нэг талыг барьсан мэт харагдах хандлага ажиглагддаг нь иргэдийн бүрэн итгэх итгэлд сөргөөр нөлөөлдөг талаар дурдсан нь анхаарал татаж байна.

ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд оролцогч иргэдийн үнэлгээгээр, цагдаагийн алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, харилцааны соёлыг иргэдийн 75 орчим хувь нь буюу 4,473 хүн сайн гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний чанарт хүний хүчин зүйлс чухал нөлөөтэй байгааг харуулж байна. Мөн 4,384 хүн буюу 74.3 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан гэж үзсэн нь үйлчилгээний үр дүнгийн хувьд эерэг дүнтэй байгааг илтгэж байна. Гэсэн хэдий ч үйлчилгээний орчин, тав тух, материаллаг дэмжлэг, зохион байгуулалтын хүчин зүйлүүд харьцангуй сул үнэлэгдсэн нь нийт чанарт саад болж байгааг харуулж байна. Тухайлбал, хүлээлгийн танхимын тав тухыг зөвхөн 3,575 хүн буюу 60.6 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь орчны чанарт анхаарал шаардлагатайг илтгэж байна. Иймд цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг тогтвортой сайжруулахын тулд хүний хүчин зүйлийн давуу талыг хадгалахтай зэрэгцээд физик орчин, дэд бүтэц, дэмжих нөхцөлийг сайжруулах шаардлагатай байна.

Судалгаанд алба хаагчдын хандлага, ёс зүйг иргэдийн 74–76 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь нийтлэг эерэг үнэлгээг харуулж байна. Гэсэн хэдий ч бодит харилцааны явцад 36.2 хувь нь буюу 2,138 хүн дунд, 27.5 хувь нь буюу 1,623 хүн муу үнэлгээ өгсөн нь зарим тохиолдолд алба хаагчдын зан төлөв, харилцааны ур чадвар жигд бус, иргэдийн сэтгэл ханамж бүрэн хангагдаагүй байгааг харуулж байна. Иймд цагдаагийн байгууллагын алба хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй, сэтгэлзүйн мэдлэг ур чадварыг бодит нөхцөлд тохируулан сайжруулах, зан үйлийн стандарт, сургалтыг хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.

Судалгааны үр дүнгээс үзвэл, цагдаагийн байгууллагын мэдээлэл голчлон сошиал медиа болон албан ёсны цахим хуудаснаас иргэдэд хүрч байгаа ч уламжлалт сувгуудын хүртээмж харьцангуй бага байгаа нь мэдээллийн хангамжийг бүх нийтэд тэгш хүргэх шаардлагатайг харуулж байна.

Судалгаанд оролцсон 5,900 иргэний үнэлгээгээр, цагдаагийн байгууллагад итгэдэг эсэхэд 1,548 хүн буюу 26.3 хувь нь сайн гэж үнэлсэн бол 3,939 хүн буюу 66.7 хувь нь дунд, 413 хүн буюу 7 хувь нь муу гэж үнэлсэн нь итгэл харьцангуй тогтвортой ч зарим нөхцөлд эргэлзээ байгааг харуулж байна. Мөн шаардлагатай үед цагдаад хандах итгэлд 1,935 хүн буюу 32.7 хувь нь сайн, 3,688 хүн буюу 62.5 хувь нь дунд, 277 хүн буюу 4.7 хувь нь муу үнэлгээ өгсөн нь бодит хандлага харьцангуй эерэг боловч бүрэн тогтвортой бус байгааг илтгэж байна. Иймд цагдаагийн байгууллагын харилцааны соёл, ёс зүй, шуурхай үйлчилгээ болон сэтгэлзүйн ур чадварыг сайжруулах шаардлагатай байна.

Ярилцлагын аргаар хийсэн чанарын судалгааны үр дүн нь цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ, алба хаагчдын харилцаа, шуурхай байдал, иргэдийн итгэлцлийн талаарх тоон судалгааны үр дүнг нийтлэг байдлаар баталгаажуулж байна. Ялангуяа харилцааны соёлын сайжирч буй, дуудлага мэдээлэлд хариу үзүүлэх шуурхай байдал нь иргэдийн эерэг үнэлгээнд чухал нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлс болох нь тодорхой болов. Үүний зэрэгцээ хохирол барагдуулах хугацаа, мэдээллийн тодорхой байдал, шударга байдлын талаарх ойлголтыг сайжруулах шаардлага цаашид анхаарах асуудал хэвээр байгааг энэхүү чанарын судалгаа тодруулж өглөө.

2025 оны цагдаагийн байгууллагын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаарх “Хэрэглэгчдийн үнэлгээ”-ий судалгааг нэгдсэн үзүүлэлт буюу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 87.67 хувьтай дүгнэгдэж байна.

ЗӨВЛӨМЖ

Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнгээс үндэслэн дараах зөвлөмжийг боловсрууллаа. Энэ нь байгууллагын стратеги, процессын шинэчлэл, хүний нөөцийн менежмент болон үйлчилгээний соёлыг цогцоор нь сайжруулахад чиглэж байна.

1. Иргэдийн итгэлцлийг нэмэгдүүлэх институцийн ил тод байдлыг сайжруулах шаардлагатай байна. Судалгааны үр дүнгээс харахад нийслэлд ч, орон нутагт ч итгэлцлийн түвшин “дунд” үнэлгээнд төвлөрсөн байгаа нь иргэд хэрэг, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг бүрэн ойлгодоггүйтэй холбоотой байж болзошгүй тул хэрэг бүртгэл, шийдвэрлэлтийн үе шат бүрийг иргэнд ойлгомжтой, тогтмол мэдээлдэг тогтолцоог цахим болон уламжлалт сувгаар хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.
2. Иргэнтэй харилцах харилцааны соёл, ёс зүйн стандартыг жигдрүүлэх шаардлага байна. Нийслэлд харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ өндөр байгаа бол орон нутагт харьцангуй доогуур байгаа тул нийслэлийн сайн туршлагыг орон нутагт нэвтрүүлэх, кейсэд суурилсан, бодит нөхцөлд чиглэсэн сургалтыг тогтмол зохион байгуулах нь зүйтэй.
3. Хүртээмж, шуурхай байдлыг бүсчилсэн зохион байгуулалтаар сайжруулах шаардлагатай байна. Ялангуяа орон нутагт газар зүйн алслагдмал байдал, хүн хүчний хүрэлцээ шуурхай үйлчилгээнд нөлөөлж байгаа тул дуудлага ихтэй бүсэд явуулын эргүүл, хамтарсан багийн зохион байгуулалтыг нэмэгдүүлэх бодлого хэрэгжүүлэх нь үр дүнтэй.
4. Алба хаагчдын ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, дэмжих тогтолцоог сайжруулах шаардлагатай байна. Судалгаагаар иргэд зарим удаашралыг алба хаагчдын ажлын ачаалалтай холбон ойлгож байгаа нь илэрсэн тул хүний нөөцийн бодлогыг бодит ачаалалд суурилсан төлөвлөх, сэтгэл зүйн дэмжлэг, ажлын орчныг сайжруулах нь үйлчилгээний чанарт эерэг нөлөө үзүүлнэ.
5. Мэдээлэл, заавар зөвлөмжийг иргэнд чиглэсэн байдлаар илүү ойлгомжтой хүргэх шаардлагатай байна. Иргэдийн зүгээс мэдээлэл заримдаа тодорхойгүй байдаг талаар дурдсан тул албан ёсны цахим хуудас, олон нийтийн сүлжээ, орон нутгийн мэдээллийн хэрэгслээр дамжуулан энгийн, товч, жишээтэй мэдээллийг тогтмол хүргэх нь чухал.
6. Орон нутгийн онцлогт нийцсэн итгэлцэлд суурилсан харилцааны загварыг хөгжүүлэх шаардлагатай байна. Орон нутагт иргэн–алба хаагчийн шууд харилцаа ойр байдаг давуу талыг ашиглан хэсгийн төлөөлөгч, байцаагчийг иргэдтэй тогтмол уулзах, санал гомдлыг газар дээр нь сонсох тогтолцоог бэхжүүлэх боломжийг эрэлхийлэх нь чухал.
7. Иргэдийн санал, сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тогтмол авч, үйл ажиллагаанд бодитоор тусгах механизмыг бүрдүүлэх шаардлагатай байна. Судалгааны үр дүнг зөвхөн тайлангийн түвшинд үлдээлгүй, үйлчилгээний чанар, харилцаа, шуурхай байдлыг сайжруулах шийдвэрт ашиглах, иргэдэд эргэн мэдээлэх нь итгэлцлийг нэмэгдүүлэхэд чухал нөлөө үзүүлнэ.
8. “Сайн” үнэлгээ авсан туршлагыг байгууллагын стандарт болгох. Нийслэлд харилцаа, үйлчилгээний чанарт эерэг үнэлгээ өндөр байгаа тул эдгээр сайн туршлагыг журам, заавар, сургалтын агуулгад тусган, орон нутагт үе шаттай нэвтрүүлэх нь байгууллагын нийт гүйцэтгэлийг жигдрүүлэх чухал ач холбогдолтой.

9. Иргэдийн итгэлцлийг байгууллагын гүйцэтгэлийн чухал шалгуур болгон үнэлэх шаардлагатай байна. Итгэлцлийн түвшинг зөвхөн дагалдах үзүүлэлт бус, байгууллагын үйл ажиллагааны амжилтыг илэрхийлэх үндсэн индикатор болгон удирдлагын түвшинд авч үзэх нь цагдаагийн байгууллагын урт хугацааны хөгжлийн бодлоготой нийцэх юм.

--oOo--

АШИГЛАСАН НОМ ЗҮЙ

1. Boone, H. N., & Boone, D. A. (2012). *Analyzing Likert data*. Journal of Extension, 50(2), 1–5.
2. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
3. Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? *Field Methods*, 18(1), 59–82.
4. Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
5. Ministry of Justice and Home Affairs. (2019–2024). *Annual performance review reports*.
6. Police Research Institute. (2024). *Citizen satisfaction survey report*.
7. United Nations Population Division. (2024). *World Population Prospects 2024: Mongolia*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://population.un.org/wpp/>
8. National Statistics Office of Mongolia. (2024). *Хүн амын тооллого, 2024 оны дүнгээр [Population census summary, 2024]*. <https://www.1212.mn/en/statistic/file-library/census>
9. Ажиглалт НҮТББ. (2022). *Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаан дахь хэрэглэгчийн үнэлгээ – 2022*.
10. Цагдаа, дотоодын цэргийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан. (2023).
11. Цагдаагийн байгууллагын 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан. (2018).
12. Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан. (2019).
13. Нийгэм улс төрийн боловсрол ТББ. (2024). *Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан*.

МОНГОЛ УЛСЫН ЦАГДААГИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА – 2025

Та үнэт цагаа зориулан энэхүү судалгаанд хамрагдсанд талархал илэрхийлье.

Таны энэхүү санаа бодол Монгол Улсын цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг илүү иргэн төвтэй, чанартай, хүртээмжтэй болгоход чухал нөлөө үзүүлэх юм.

1. Таны хүйс ☐ Эрэгтэй ☐ Эмэгтэй
2. Таны нас ☐ 18–24 ☐ 25–34 ☐ 35–44 ☐ 45–54 ☐ 55–64 ☐ 65-аас дээш
3. Таны боловсролын түвшин? ☐ Бага ☐ Бүрэн бус дунд ☐ Бүрэн дунд ☐ Тусгай дунд ☐ Дээд ☐ Бусад
4. Таны ажил эрхлэлтийн байдал?
 - ☐ Төрийн албан хаагч ☐ Хувийн ☐ Малчин ☐ Оюутан ☐ Тэтгэвэрт гарсан
 - ☐ Ажил хайж байгаа ☐ Бусад (заавал бичнэ үү) _____
5. Таны амьдарч буй газар?
6. Өнгөрсөн нэг жилийн хугацаанд та цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үү?
 - ☐ Тийм ☐ үгүй
1. Та тухайн цагдаагийн байгууллагаас ямар үйлчилгээг авсан бэ?
 - ☐ Галт зэвсгийн гэрчилгээ авах
 - ☐ Олон нийтийн аюулгүй байдал
 - ☐ Жолоодох эрхийн үнэмлэх ☐ Лавлагаа, тодорхойлолт
 - ☐ Жолооч, авто тээврийн хэрэгслийн торгууль, төлбөр
 - ☐ Алдагдсан, гээгдүүлсэн мэдээлэл шалгах
 - ☐ 102 утасны үйлчилгээ ☐ Бусад (заавал бичнэ үү) _____
2. Танд тус цагдаагийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд ямар нэгэн хүндрэл учирч байсан уу?
 - ☐ Тийм ☐ үгүй
3. Таныг үйлчилгээ авах үед цагдаагийн байгууллага хэр ачаалалтай байсан вэ?
 - ☐ Ачаалалтай ☐ Дунд зэрэг ☐ Ачаалал багатай
4. Цагдаагийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж (1–5 оноогоор үнэлнэ үү)
(1 = Маш муу, 2 = Муу, 3 = Дунд, 4 = Сайн, 5 = Маш сайн, 0 = Мэдэхгүй)

№	Асуулт	0	1	2	3	4	5
1	Танд үйлчилсэн алба хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?						
2	Та тус цагдаагийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан уу ?						
3	Үйлчилгээ авахад шаардлагатай бичиг баримт, заавар ойлгомжтой байсан уу?						

Алба хаагчдын харилцаа, ёс зүй (0–5 оноогоор үнэлнэ үү)

№	Асуулт	0	1	2	3	4	5
1	Таны үйлчлүүлсэн байгууллагын алба хаагчид хэр шударга ялгаварлалгүй хандаж байсан бэ?						
2	Танд үйлчилсэн алба хаагчдын харилцааг та хэрхэн үнэлж байна вэ?						
3	Танд үйлчилсэн алба хаагчдын ажлын цаг баримтлалыг та хэрхэн үнэлж байна вэ?						

Байгууллагын орчин, нөхцөл (1–5 оноогоор үнэлнэ үү)

№	Асуулт	1	2	3	4	5
1	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй байдал (пандус гэх мэт)					
2	Хүлээлгийн танхимын тав тух (суудал, агааржуулалт гэх мэт)					
3	Маягт, үзгэн бал зэрэг туслах хэрэгслийн хүрэлцээ					
4	Хаяг, тэмдэглэгээний ойлгомжтой, харагдахуйц байдал					

Цагдаагийн байгууллагад таны итгэл (Ликертийн 5 шатлал)

1. Таны амьдарч буй газар амгалан тайван, аюулгүй байдаг уу?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ
2. Цагдаагийн байгууллагад хандахад түргэн шуурхай хүрэлцэн ирдэг гэдэгт та итгэдэг үү?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ
3. Гэмт этгээдийг шуурхай илрүүлж, шийдвэрлэдэг гэдэгт итгэдэг үү?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ
4. Цагдаагийн байгууллага гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг үр дүнтэй хийдэг үү?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ
5. Шаардлагатай үед ямар ч эргэлзээгүй цагдаад хандах уу?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ
6. Цагдаагийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байдаг уу?
1 = Огт санал нийлэхгүй 2 = Санал нийлэхгүй 3 = Дунд зэрэг 4 = Санал нийлнэ 5 = Бүрэн санал нийлнэ

Нээлттэй асуултууд

1. Танд үйлчилсэн цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад танд ямар санал байна вэ? (санал, хүсэлтээ чөлөөтэй бичнэ үү)

2. Таны бодлоор цагдаагийн байгууллага нийгэмд ямар үүрэгтэй вэ?
3. Та цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ?
☐ Сошиал медиа (Facebook, TikTok, instagram гэх мэт) ☐ Телевиз ☐ Найз нөхдөөс ☐ Цагдаагийн албан ёсны цахим хуудас ☐ 102 аппликейшн
☐ Бусад _____

Таны санаа бодол Монгол улсын цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг илүү иргэн төвтэй, чанартай, хүртээмжтэй үнэтэй хувь нэмэр орууллаа. Танд амжилт хүсье.

**Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээг хэрэглэгчийн үнэлгээний
ганцаарчилсан ярилцлагын маягт**

Оролцогчийн мэдээлэл:

Нас: ... Хүйс: ... Оршин суугаа дүүрэг / сум:

1. Тус цагдаагийн байгууллагаас авсан үйлчилгээ таны хэрэгцээг хангаж чадсан уу? Хариулт:

2. Танд үйлчилсэн алба хаагчийн хандлага, харилцаа болон ёс зүйн хувь танд ямар сэтгэгдэл төрүүлсэн бэ? Хариулт:

3. Шаардлагатай үед цагдаагийн байгууллага танд хэр хурдан, шуурхай дэмжиж, үйлчилгээ үзүүлдэг бэ? Хариулт:

4. Цагдаагийн байгууллагаас өгч буй мэдээлэл, заавар, зөвлөмжийг ойлгоход хэр хялбар байсан бэ? Ямар саад тулгарсан бэ? Хариулт:

5. Шаардлагатай үед та цагдаагийн байгууллагад эргэлзээгүй хандах уу, эсвэл эргэлзэж байна уу? Яагаад вэ? Хариулт:
