

АГУУЛГА

ӨМНӨХ ҮГ	2
НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ.....	3
• Судалгааны ажлын зорилго, зорилт	
• Түүврийн хэмжээ	
• Судалгааны аргачлал	
ХОЁР. ИРГЭДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН.....	4
• Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ерөнхий мэдээлэл	
• Судалгааны үр дүн	
1. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ	
2. Байгууллагын үйл ажиллагаан дахь ил тод байдлын үнэлгээ	
3. Байгууллагын соёл, алба хаагчийн ёс зүй	
ГУРАВ. НЭЭЛТТЭЙ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ.....	7
ДӨРӨВ. ДҮГНЭЛТ.....	8
ТАВ. САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ.....	9

ӨМНӨХ ҮГ

Монголын Хуульч Эмэгтэйчүүдийн Холбооны Дундговь аймаг дахь салбар зөвлөл нь иргэдийн эрх зүйн боловсролыг дээшлүүлэх, сургалт, судалгаа, нөлөөллийн ажлыг орон нутагтаа хэрэгжүүлэн ажиллаж ирсэн билээ.

Мөн орон нутгийн төрийн байгууллагуудын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх ажлыг сүүлийн жилүүдэд тогтмол зохион байгуулж байна.

Манай байгууллага Дундговь аймаг дахь Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газартай 2019 оны 11-р сард байгуулсан хамтран ажиллах гэрээний хүрээнд “ГХБХБГазрын хэрэглэгчийн үнэлгээ-2019” судалгааны ажлыг 2 дахь жилдээ зохион байгуулж ажиллалаа.

Байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж ямар байгааг судлах нь цаашдын бодлогоо тодорхойлох, үйл ажиллагаанд бодит үнэлэлт, дүгнэлт өгөх, хэрэгцээ шаардлагаа тодорхойлох онцгой ач холбогдолтой. Энэхүү судалгааг жил дараалан хийж урьд оны судалгааны үр дүнтэй харьцуулан дүгнэх боломжтой боллоо.

Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газар нь үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх судалгааны ажлыг хөндлөнгийн, төрийн бус байгууллагаар жил бүр, тогтмол хугацаанд гүйцэтгүүлж ирсэн нь биднийг энэхүү судалгааны ажлаа амжилттай зохион байгуулахад нөлөөлсөн үзүүлэлтүүдийн нэг гэдгийг дурьдах байна.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах, боловсруулах ажлыг хийж гүйцэтгэсэн сайн дурын гишүүд болон хэрэгцээт мэдээллээр ханган хамтран ажилласан ГХБХБГазрын албан хаагчдад талархал илэрхийлье.

Энэхүү судалгаа төрийн үйлчилгээг сайжруулах, хэрэгцээ шаардлагаа тодорхойлох, үйлчлүүлэгч хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд хувь нэмрээ оруулна гэж найдаж байна.

Хуульч Эмэгтэйчүүдийн Холбооны Салбар зөвлөлийн дарга Д.Долгорсүрэн

НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

Судалгааны ажлын зорилго, зорилт

Аймгийн Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газрын үйл ажиллагааг хэрэглэгчийн зүгээс үнэлэх судалгааны аргачлал боловсруулах, уг аргачлалын дагуу судалгаа явуулж, дүгнэлт хийх, цаашид авах арга хэмжээний талаар зөвлөмж боловсруулахад уг судалгааны ажлын зорилго оршино.

Түүврийн хэмжээ

Судалгаанд нийт 100 иргэн хамрагдсанаас аймгийн төвийн 96, хөдөөгийн сумдын 4 иргэн оролцсон байна.

Санамсаргүй түүврийн аргаар иргэдийг судалгаанд хамруулсан бөгөөд 2019 оны байдлаар Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газраар үйлчлүүлсэн байх шалгуурыг удирдлага болгосон.

Судалгааны аргачлал

Судалгааны ажлыг иргэдээс санал асуулга авах замаар хэрэгжүүлсэн ба судалгааны асуулгыг олон улсад түгээмэл хэрэглэгддэг аргачлалд тулгуурлан боловсруулсан болно. Судалгааны асуулга нь “Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ”, “Байгууллагын үйл ажиллагаан дахь мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдлын үнэлгээ”, “Байгууллагын албан хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй төлөвшил” “Нээлттэй асуулт” гэсэн 4 бүлэгт багцлагдах нийт 13 асуулттай.

Санал асуулгын асуулт тус бүрийн хариултыг “1=Огт санал нийлэхгүй”, “2=Санал нийлэхгүй”, “3=Дунд зэрэг”, “4=Санал нийлнэ”, “5=Санал бүрэн нийлнэ” гэсэн хувилбаруудтай ликертийн хэмжүүрээр 1-5 хүртэлх оноо өгч сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлов.

Асуулгын үнэлгээг хариултуудын дундаж утгаар тодорхойлсон ба 5.0 утгад ойртох тутам **сэтгэл ханамжтай** гэсэн утга илэрхийлнэ.

Тооцсон аргачлал нь 1.0-2.5 хүртэл **сэтгэл ханамжгүй**, 2.6-3.5 хүртэл **сэтгэл ханамж дунд зэрэг**, 3.6-5.0 хүртэл **сэтгэл ханамжтай** байна.

Судалгааны үр дүн, дүгнэлт нь зөвхөн тухайн судалгаагаар тогтоогдсон бодит байдалд үндэслэгдсэн бөгөөд эдгээрт судлаачийн үзэл бодол, таамаглал тусгагдаагүй болно.

ХОЁР. ИРГЭДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2.1. СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ИРГЭДИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Судалгаанд аймгийн төвийн болон зарим сумдын нийт 100 иргэн хамрагдав.

Судалгаанд оролцогчдын 62 хувь нь эмэгтэйчүүд байсан бол 38 хувь нь эрэгтэйчүүд байв.

Насны хувьд 87 хувь нь 25-54 насныхан, 13 хувь нь 24-өөс доош болон 55-аас дээш насныхан оролцов.

Оролцогчдын 48 хувь нь дээд боловсролтой, 50 хувь нь бүрэн болон бүрэн бус дунд, 2 хувь нь бага боловсролтой болон боловсролгүй иргэд байв.

Нийт оролцогчдын 39 хувь нь 600000 төгрөгөөс доош орлоготой байсан ба 38 хувь нь гэр хороололд, 62 хувь нь орон сууц болон байшинд, үлдсэн нь түрээсийн байранд амьдардаг ажээ.

Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал нь Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газрыг үнэлэх нийгэм, хүн ам зүйн болон эдийн засгийн шинжийг хангаж чадсан бөгөөд оролцогчдын байдлыг Хүснэгт 1-д харуулав.

Хүснэгт 1. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн шинж байдал

Үзүүлэлт	Шинж байдал	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн тоо
Хүйс	Эрэгтэй	38
	Эмэгтэй	62
Нас	24 -өөс доош	5
	25 - 34	10
	35 - 44	40
	45 - 54	37
	55-аас дээш	8
Боловсролын байдал	Боловсролгүй	1
	Бага	1
	Бүрэн бус дунд	24
	Бүрэн дунд	26
	Дээд	48
Сууцны төрөл	Гэрт	38
	Байшинд	18
	Орон сууцанд	40
	Түрээсийн байр	4
	300.000-аас доош	10

Гэр бүлийн гишүүдийн сарын орлого	300.000-600.000	29
	600.000-1.000.000	22
	1.000.000-1.500.000	34
	1.500.000-2.000.000	4
	2.000.000-3.000.000	1
	3.000.000-4.000.000	-
	4.000.000-аас дээш	-

2.2. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийг “Би тус байгууллагад хандаж үйлчлүүлээд сэтгэл ханамж өндөр байсан”, “Иргэдээс гаргасан санал, хүсэлтийн талаар хариу мэдээлдэг”, “Үйлчилгээг авахын тулд танил тал ашиглах, гар цайлгах зэрэг үйлдэл хийх шаардлага тулгарч байгаагүй” гэсэн гурван асуултын хүрээнд судалж, дүнг боловсрууллаа.

Судалгаанд нийт 100 иргэн оролцсон бөгөөд **сэтгэл ханамжтай** буюу ерөнхий үнэлгээ **4,18 буюу нийт оролцогчдын 95,7% нь хангалттай** хэмээн үнэлсэн байна.

Судалгаанаас харахад “Би тус байгууллагад хандаж үйлчлүүлээд сэтгэл ханамж өндөр байсан” гэсэн асуултад иргэдийн 7 хувь нь **сэтгэл ханамжгүй** байсан гэх хариултыг сонгожээ.

Хүснэгт 2. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

Асуултууд	Үнэлгээ\хувиар\						
	Дундаж	Үнэлгээний утга	Санал бүрэн нийлнэ	Санал нийлнэ	Дунд зэрэг	Санал нийлэхгүй	Огт санал нийлэхгүй
Би тус байгууллагад хандаж үйлчлүүлээд сэтгэл ханамж өндөр байсан.	4,13	Сэтгэл ханамжтай	41	39	13	6	1
Иргэдээс гаргасан санал, хүсэлтийн талаар хариу мэдээлдэг	4,16	Сэтгэл ханамжтай	41	37	19	3	-
Үйлчилгээг авахын тулд танил тал ашиглах, гар цайлгах зэрэг үйлдэл хийх шаардлага тулгарч байгаагүй	4,24	Сэтгэл ханамжтай	46	35	16	3	-
Дундаж	4,18	Сэтгэл ханамжтай	42,7	37	16	3,3	0,3

Дундаж үнэлгээ 5.0 руу ойртох тусам сэтгэл ханамжтай байх утга илэрхийлнэ.

2.3. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААН ДАХЬ МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖ, ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Судалгааны энэхүү хэсэгт ГХБХБГазрын үйл ажиллагаан дахь мэдээллийн ил тод байдал болон хүртээмжийг “Байгууллагын үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, тайлангийн талаар мэдээлэл авах боломж, хүртээмж их байдаг”, “Тус байгууллагын албан хаагчдын нэр, албан тушаал, хаяг зэрэг мэдээлэл нь тодорхой байсан”, “Тус байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод, эргэлзээгүй байдаг” гэсэн 3 асуултаар оролцогчдоор үнэлүүлж дүгнэлээ. Судалгаанд оролцогчид байгууллагын үйл ажиллагааны төлөвлөлт, тайлагналтын талаарх мэдээллийг авах боломж, хүртээмжийг ликертийн үнэлгээгээр 4,03 сэтгэл ханамжтай гэж үнэлжээ. Харин албан хаагчдын чиг үүргийн талаарх мэдээлэлд ликертийн үнэлгээгээр 4,24 сэтгэл ханамжтай буюу нийт оролцогчид бүгд хангалттай гэж үзсэн байна.

Байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод, эргэлзээгүй байдаг гэсэн асуултад ликертийн үнэлгээгээр 3,67 сэтгэл ханамжтай буюу нийт оролцогчдын 85 хувь нь хангалттай гэж үнэлжээ.

Байгууллагын үйл ажиллагаан дахь мэдээллийн ил тод байдал болон хүртээмжийг ерөнхийд нь сэтгэл ханамжтай 3,98 буюу нийт оролцогчдын 89,3 хувь нь хангалттай хэмээн үнэлсэн байна. Харин байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод, эргэлзээгүй байдаг гэсэн асуултанд оролцогчдын 1,6 хувь нь огт санал нийлэхгүй, 9 хувь нь санал нийлэхгүй гэсэн нь цөөн (5хүн) оролцогч боловч иргэдийн эргэлзэх, таамаглах, үл итгэх байдал байгаад анхаарал хандуулах нь зүйтэй. Гэхдээ энэ үзүүлэлт нь 2018 оны дүнгээс 1,7 хувиар буурсан байна.

Хүснэгт 3. Байгууллагын үйл ажиллагаан дахь мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдлын үнэлгээ

Асуултууд	Дундаж	Үнэлгээний утга	Санал бүрэн нийлнэ	Санал нийлнэ	Дунд зэрэг	Санал нийлэхгүй	Огт санал нийлэхгүй
Байгууллагын үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, тайлангийн талаар мэдээлэл авах боломж, хүртээмж их байдаг	4,03	Сэтгэл ханамжтай	35	39	20	6	-
Тус байгууллагын албан хаагчдын нэр, албан тушаал, хаяг зэрэг мэдээлэл нь тодорхой байсан	4,24	Сэтгэл ханамжтай	38	48	14	-	-
Тус байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод, эргэлзээгүй байдаг	3,67	Сэтгэл ханамжтай	32	33	20	10	5
Дундаж	3.98	Сэтгэл ханамжтай	33	37	19,3	9	1,6

Дундаж үнэлгээ 5.0 руу ойртох тусам сэтгэл ханамжтай байх утга илэрхийлнэ.

2.4. БАЙГУУЛЛАГЫН АЛБАН ХААГЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ, ЁС ЗҮЙН ТӨЛӨВШЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэхүү судалгааны ажлын хүрээнд ГХБХБГ-ын алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн төлөвшлийг 6 асуултаар судалж дүгнэлт хийв.

ГХБХБГазрын албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн төлөвшлийн байдлыг иргэд ерөнхийд нь ликертийн үнэлгээгээр *сэтгэл ханамжтай 3.92 буюу нийт оролцогчдийн 91,8 хувь нь хангалттай гэж* үнэлжээ.

Харин иргэдэд үйлчлэхдээ шуурхай ханддаг гэсэн асуултад оролцогчдын 8,1 хувь нь санал нийлэхгүй, огт санал нийлэхгүй гэж хариулсан нь урьд оны судлагдсан дүнгээс буурсан сайн үзүүлэлттэй боловч үйлчилгээний шуурхай байдалд анхаарал хандуулах асуудлыг орхигдуулж болохгүй гэдгийг сануулж байна.

Хүснэгт 4. Байгууллагын албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн үнэлгээ

Асуултууд	Үнэлгээ						
	Дундаж	Үнэлгээний утга	Санал бүрэн	Санал нийлнэ	Дунд зэрэг	Санал нийлэхгүй	Огт санал нийлэхгүй
Албан хаагчид харилцааны соёлтой, иргэдэд тэгш, хүндэтгэлтэй ханддаг	4,09	Сэтгэл ханамжтай	39	36	20	5	-
Албан хаагчид үйл ажиллагаандаа хуулийг баримтлан, шударга ёсыг эрхэмлэн ажилладаг	3,68	Сэтгэл ханамжтай	25	37	23	11	4
Албан хаагчид иргэдэд үйлчлэхдээ шуурхай ханддаг	3,86	Сэтгэл ханамжтай	30	39	20	9	2
Албан хаагчаас мэдээлэл авах, харилцан ойлголцоход хялбар байдаг	3,82	Сэтгэл ханамжтай	27	32	37	4	-
Албан хаагчийн мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар хангалттай	4,03	Сэтгэл ханамжтай	35	41	16	8	-
Албан хаагчдын ажлын цаг баримтлах болон цаг ашиглалт сайн байдаг	4,03	Сэтгэл ханамжтай	41	29	24	4	2
Дундаж	3,92	Сэтгэл ханамжтай	32,8	35,7	23,3	6,8	1,3

Дундаж үнэлгээ 5.0 руу ойртох тусам сэтгэл ханамжтай байх утга илэрхийлнэ.

ГУРАВ. НЭЭЛТТЭЙ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ

Судалгаанд хамрагдсан иргэдээс Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газар болон албан хаагчдын үйл ажиллагааг сайжруулах, тэдний үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах чиглэлээр ямар ажил хийх шаардлагатай талаар нээлттэй санал асуулга авсан ба судалгаанд оролцогчид 12 төрлийн 76 хариулт өгсөн байна.

Байгууллагын байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах, алба хаагчдын харилцааны соёлыг дээшлүүлэх, хамтран ажиллах нөхцөл боломжийг нэмэгдүүлэх талаар иргэдээс өгсөн саналуудын хамгийн их давтагдсан эхний саналуудыг тоймлон Хүснэгт 5-д харуулав.

Судалгаанд оролцогчид шударга, шуурхай байдлыг хангах талаар хамгийн их санал өгчээ.

Хүснэгт 5. Иргэдээс өгсөн саналын хамгийн их давталттай саналууд

№	Иргэдээс өгсөн санал
1	Албан хаагчид шударга, шуурхай байх
2	Хаана газар өмчлүүлж, эзэмшүүлж болох талаарх мэдээллийг тодорхой болгох
3	Өвөлжөө, хаваржааны газрын маргаантай асуудлуудыг цэгцлэх, шийдэх
4	Ажилчдын хууль зүйн мэдлэгийг сайжруулах
5	Газар өмчлөх өргөдлийг хүлээж авах хугацааг уртасгах
6	Хэвлэл мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажиллаж иргэдэд газрын харилцааны сургалт, мэдээлэл тогтмол өгөх, сурталчилгаа хийх
7	Хөдөөгийн сумын газрын мэргэжилтэнг тогтвор суурьшилтай ажиллуулж, хууль зүйн мэдлэгийг нь сайжруулах
8	Цахимаар мэдээлэл авахад учир дутагдалтай байна, өргөдлийн маягт зэрэг шаардлагатай материалуудыг цахим хуудсанд байршуулж иргэдэд шуурхай үйлчлэх боломжоор хангах
9	
10	Хийж хэрэгжүүлсэн ажлаа мэдээлэх байдал дутмаг

ДӨРӨВ. ДҮГНЭЛТ

1. Дундговь аймгийн Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газрын үйл ажиллагааг 4 бүлэгт хамаарах 13 асуулгаар үнэлж, хэрэглэгчийн үнэлгээг ерөнхийд нь нэгтгэн тооцож үзэхэд ликертийн аргаар нийт 5.0 үнэлгээ авахаас **4,02 “сэтгэл ханамжтай”** үнэлгээ авсан байна. Энэ нь 2018 оны хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ (3,90)-ээс өссөн эерэг үзүүлэлттэй байна.
2. Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн талаар нийт оролцогчдын 80% нь сэтгэл ханамжтай, 13% нь дунд зэрэг хэмээн үнэлжээ. Оноогоор дүгнэхэд **сэтгэл ханамжтай** буюу 4.13 байгаа нь тус байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж өндөр байгааг илтгэж байна. Иргэдээс гаргасан санал, хүсэлтийн талаар хариу мэдээлдэг эсэх байдлыг 78% нь сэтгэл ханамжтай, 19% нь дунд зэрэг гэж үнэлж **сэтгэл ханамжтай** буюу 4.16 оноо байна. Харин үйлчилгээг авахын тулд танил тал ашиглах, гар цайлгах зэрэг үйлдэл хийх шаардлага тулгарч байсан эсэх асуудлаар 81% нь ийм шаардлага гарч байгаагүй гэсэн бол 16% нь дунд зэрэг гэж хариулж, **сэтгэл ханамжтай** 4,24 оноо байна. 1-р хэсгийн асуулгын эдгээр үнэлгээ нь 2018 оны үнэлгээнээс өссөн эерэг үзүүлэлттэй байна.

3. Байгууллагын үйл ажиллагаан дахь мэдээллийн ил тод байдал болон хүртээмжийг ерөнхийд нь **сэтгэл ханамжтай 3,98 буюу нийт оролцогчдын 89,3 хувь нь хангалттай хэмээн** үнэлсэн байна. Байгууллагын албан хаагчдын мэдээлэл, хаяг тодорхой эсэх үзүүлэлтээр 99% нь сайн гэж үнэлж **сэтгэл ханамжтай**, хамгийн өндөр 4,24 оноо авчээ. Тус байгууллагын үйл ажиллагаа ил тод, эргэлзээгүй байдаг гэсэн үзүүлэлтээр **сэтгэл ханамжтай** буюу 3,67 оноо авчээ.
4. ГХБХБГ-ын алба хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйн төлөвшлийг 6 асуултаар дүгнэхэд судалгаанд оролцогчид ерөнхийдөө **сэтгэл ханамжтай 3,92** оноо авсан байна. Энэ нь урьд оныхтой харьцуулахад 0,24 оноогоор ахисан үзүүлэлттэй байна. Харин үйлчилгээний шуурхай байдалд **сэтгэл ханамжтай 3,86** оноо авсан нь урьд оныхоос (**дунд зэрэг 2,95**) 0,91 оноогоор илүү үнэлэгдсэн ахиц гарсан байна.
5. Ерөнхийд нь авч үзвэл тус байгууллагыг үнэлэх иргэдийн сэтгэл ханамж эерэг байна.

ТАВ. САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Судалгааны үр дүн хэдийгээр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж эерэг хангалттай үнэлгээ гарсан ч Газрын харилцаа, барилга, хот байгуулалтын газрын үйлчилгээний чанарыг сайжруулах дараах зөвлөмжүүдийг санал болгож байна. Үүнд:

1. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг иргэдэд тогтмол хүргэх үйл ажиллагаа зохион байгуулах
2. Байгууллагын албан хаагчдын үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх
3. Иргэд заавал байгууллагад ирж маягт, материал авалгүйгээр цахимаар авч шуурхай үйлчлүүлэх боломжоор хангах, цахим хуудсыг сурталчлах
4. Хэвлэл, мэдээллийн болон бусад байгууллагуудтай хамтран шаардлагатай хууль эрх зүйн болон хэрэгцээт мэдээллээр хангах сурталчилгааны ажлаа эрчимжүүлэх (Тухайлбал эрх шилжүүлэхэд анхаарах асуудлыг иргэдэд ойлгомжтой хэлбэрээр мэдээлэх гм)
5. Тухайн жилийн үнэлгээг өмнөх жилийнхтэй харьцуулах замаар хэрэглэгчийн үнэлгээнд гарч байгаа өөрчлөлтөд дүн шинжилгээ хийж, үр дүнг үндэслэн хариуцлага хүлээлгэх, урамшуулах тогтолцоог хэрэгжүүлэх