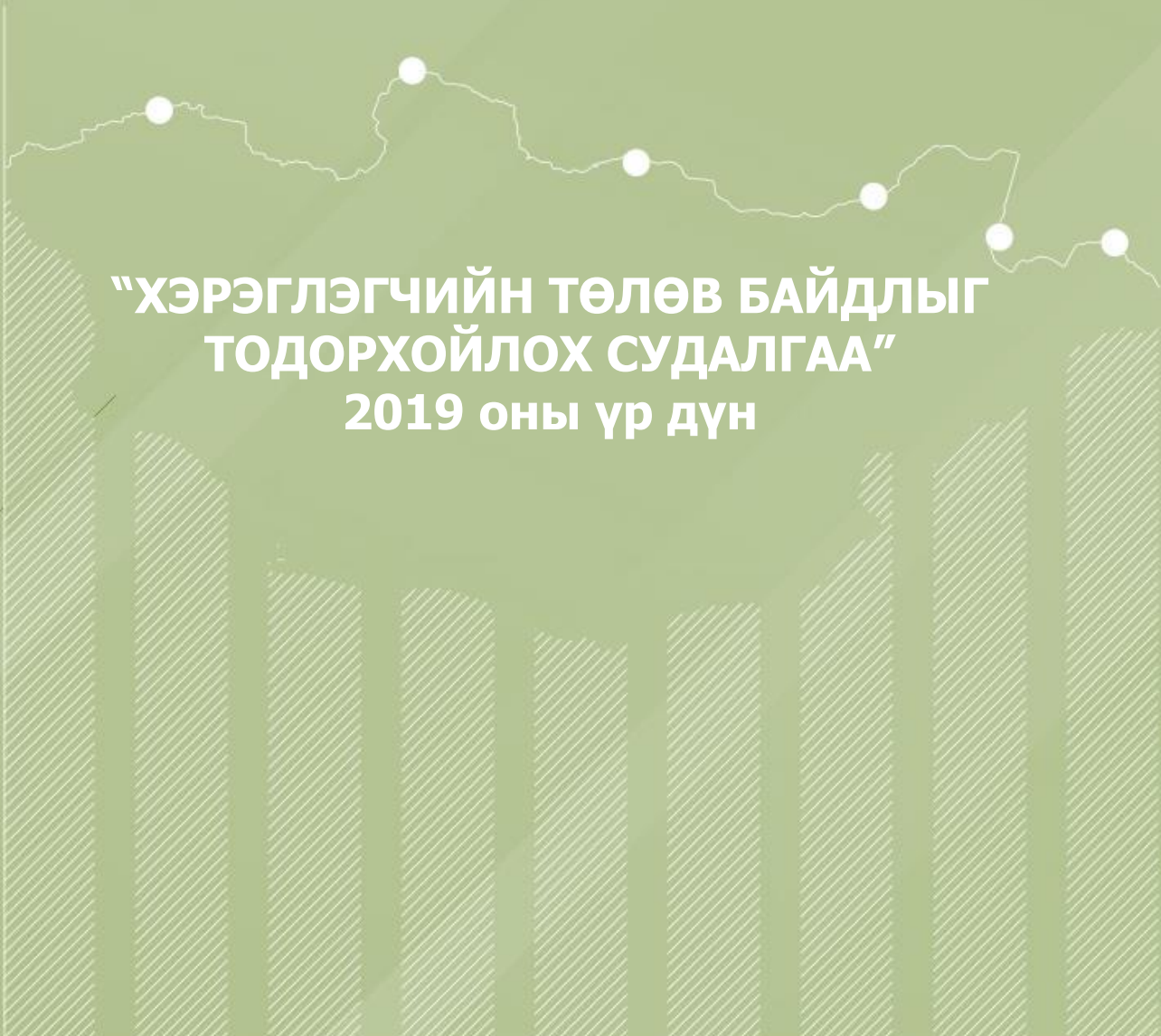




МОНГОЛ УЛСЫН  
ҮНДЭСНИЙ СТАТИСТИКИЙН ХОРОО



**“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨЛӨВ БАЙДЛЫГ  
ТОДОРХОЙЛОХ СУДАЛГАА”  
2019 оны үр дүн**

Улаанбаатар хот  
2020 он

## **АГУУЛГА**

I.	УДИРТГАЛ .....	2
II.	ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙН ТӨЛӨВ БАЙДАЛ .....	4
	3.1 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж буй байдал .....	4
	3.2 Хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалал.....	7
	3.3 Хэрэглэгчийн боловсрол .....	8
III.	ХАВСРАЛТ .....	11

## I. УДИРТГАЛ

Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 233-р тогтоолоор зах зээл дэх шударга өрсөлдөөнийг дэмжиж, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль, эрх зүйн орчныг сайжруулах зорилгоор "Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах" үндэсний хөтөлбөрийг баталсан.

Энэ хөтөлбөрийн хүрээнд Үндэсний Статистикийн хорооноос "Хэрэглэгчийн төлөв байдлыг тодорхойлох судалгаа (ХТБТС)"-г улсын хэмжээнд зохион байгуулдаг албан ёсны статистикийн "Өрхийн нийгэм, эдийн засгийн судалгаа-(ӨНЭЗС)"-ны хавсралт судалгаа хэлбэрээр зохион байгууллаа.

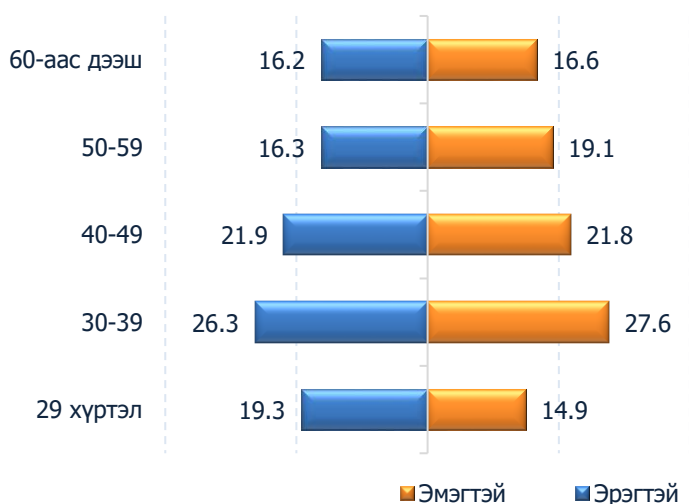
Судалгааны судлагдах нэгж нь ҮСХ-ноос сар бүр тогтмол явуулж байгаа "Өрхийн нийгэм, эдийн засгийн судалгаа"-нд хамрагдсан өрхийн 18, түүнээс дээш насны нэг гишүүн байна.

Судалгааны түүвэрлэлт нь ӨНЭЗС-ны дэд түүвэрлэлт бөгөөд түүврийн хэмжээ 2552 хүн сонгогдохоор төлөвлөсөн ба хоёр шаттайгаар судалгаанд хамрагдах хүнийг сонгосон.

Эхний шатанд ӨНЭЗС-нд сонгогдсон өрхүүдээс 2552 өрхийг түүвэрлэсэн.

Хоёр дахь шатанд тухайн өрхөд амьдарч буй 18, түүнээс дээш насны өрхийн гишүүдийн жагсаалтаас санамсаргүй тооны Кишийн хүснэгтийн аргыг ашиглан судалгаанд хамрагдах хүнийг сонгосон. Энэ удаагийн буюу 2019 оны судалгаанд 93.9 хувь буюу 2397 хүн хамрагдлаа.

Зураг 2.1 Судалгаанд хамрагдсан нэгж, дүнд эзлэх хувиар



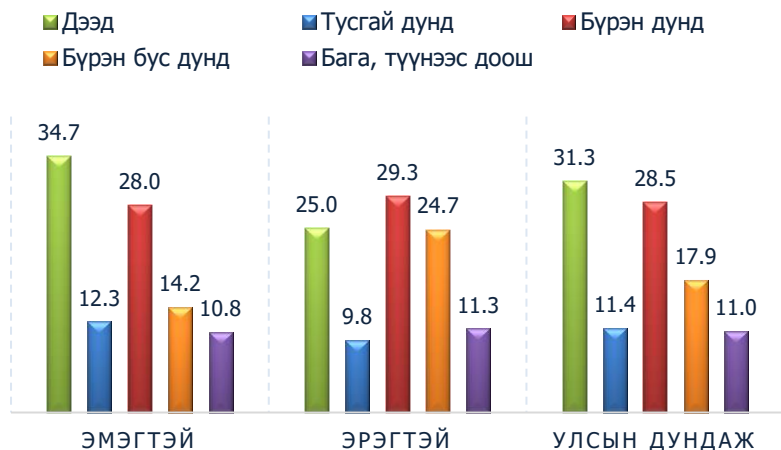
Судалгаанд хамрагдсан хүн амын шинж байдлыг хүн амын нас, хүйсийн суваргаас харахад 30-49 насны эрэгтэй, эмэгтэйчүүд илүү судалгаанд хамрагдсан байна. Тодруулбал, эрэгтэйчүүдийн 48 хувь, эмэгтэйчүүдийн 49 хувь нь судалгаанд хамрагджээ. Эрэгтэйчүүдийн 29 хүртэл насны бүлэгт эзлэх хувь өндөр байгаа бол 50-59 насны бүлэгт эмэгтэйчүүдийн эзлэх хувь өндөр байна.

Судалгаанд хамрагдсан хүн амын боловсролын түвшинг авч үзэхэд 18, түүнээс дээш насны нийт хүн амын 31.3 хувь нь дээд, 28.5 хувь нь бүрэн дунд, 17.9 хувь нь бүрэн бус дунд, 11.0 хувь нь бага, түүнээс доош боловсролтой байна.

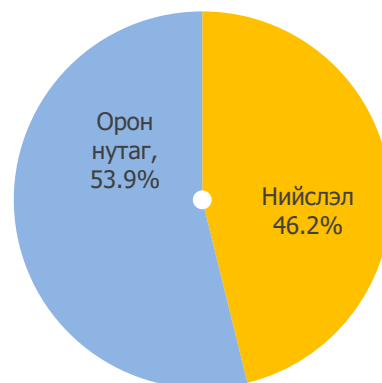
Хүйсээр авч үзэхэд нийт эрэгтэйчүүдийн 25.0 хувь нь дээд, 29.3 хувь нь бүрэн дунд, 24.7 хувь нь бүрэн бус дунд, 11.3 хувь нь бага, түүнээс доош боловсролтой, харин эмэгтэйчүүдийн 34.7 хувь нь дээд, 28.0 хувь нь бүрэн дунд, 14.2 хувь нь бүрэн бус дунд, 10.8 хувь нь бага, түүнээс доош боловсролтой байна.

Суурьшлаар авч үзвэл 18, түүнээс дээш насны нийт хүн амын 46 хувь нь Улаанбаатар хотод, 54 хувь нь орон нутагт амьдарч буй иргэд байна.

Зураг 2.2 Боловсролын түвшин, хүйсээр, дүнд эзлэх хувиар



Зураг 2.3 Хүн амын тархалт, суурьшлаар<sup>1</sup>



Судалгааны асуулгад Монгол Улсын хэрэглэгчийн тухай хуулийн мэдлэг болон энэ болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хэрэглэгч нь өөрт олгогдсон эрхээ хэрхэн эдэлж байгаа талаар нэлээд асуултууд тусгасан юм.

Хэрэглэгчийн өдөр тутмын амьдралд тохиолддог бараа бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэж байсан, төрийн болон төрийн бус байгууллагууд хэрэглэгчдэд чиглэсэн, тусалсан, дэмжсэн үйл ажиллагааг хууль тогтоомжийн дагуу хэрэгжүүлж чадаж байгаа эсэх, хууль тогтоомжоор зохицуулагдаагүй орхигдсон асуудал зэргийг энэ судалгаанаас олж харах бүрэн боломжтой юм.

Өөрөөр хэлбэл, Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар зэрэг байгууллагууд энэ судалгааны мэдээллээс хэрэглэгчдийн эрх ашиг зөрчигдөж байгаа ямар тохиолдлууд байгаа, тэдгээрийг хэрхэн шуурхай шийдвэрлэх вэ, ийм зөрчлийг давтан гаргуулахгүй байх зохицуулалт хийх, шийдвэр гаргах боломжтой.

Судалгааг явуулснаар Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар болон энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус байгууллагуудаас хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах бодлогыг тодорхойлох, шийдвэр гаргах болон өөрсдийн үйл ажиллагаагаа сайжруулахад шаардлагатай суурь мэдээллийг бий болов.

<sup>1</sup> Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

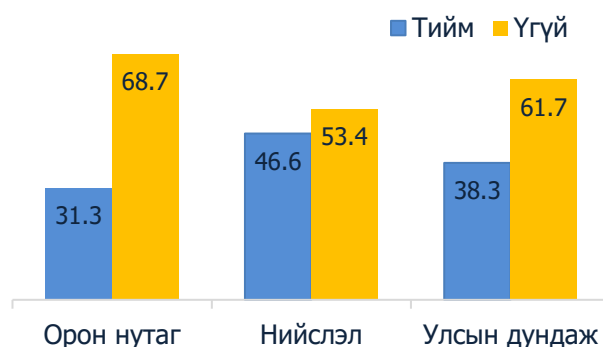
## II. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙН ТӨЛӨВ БАЙДАЛ

### 2.1 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж буй байдал

Энэхүү судалгаагаар хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж байгаа эсэх, тийм бол ямар төрлийн эрх зөрчигдөж байгааг иргэдээс тодруулан асуусан.

Нийт иргэдийн 38.3 хувь буюу 5 хүн тутмын 2-ынх нь эрх ямар нэгэн байдлаар зөрчигдсөн, харин нийслэлийн иргэдийн 2 хүн тутмын 1, орон нутгийн иргэдийн 3 хүн тутмын нэгийг нь эрх зөрчигдсөн байна.

Зураг 3.1 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн байдал, суурьшлаар, дүнд эзлэх хувиар,



Эрх нь зөрчигдсөн гэж хариулсан иргэдээс ямар төрлийн эрх зөрчигдсөн талаар тодруулж асуухад давхардсан тоогоор 66 хувь нь худалдан авсан барааны хугацаа дууссан, 48 хувь нь хүнсний бүтээгдэхүүн муудсан, 32 хувь нь худалдан авсан бараа хэрэгцээ, шаардлага хангаагүй, 13 хувь нь хариулт мөнгө дутуу өгсөн, 8 хувь нь хуурамч бараа худалдаж авсан, 10 хувь нь худал мэдээлэл, төөрөгдүүлсэн зар сурталчилгаанд итгэснээс гэж хариулжээ.

Зураг 3.2 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн байдал, дүнд эзлэх хувиар



Суурьшлаар авч үзэхэд нийслэлд худалдан авсан барааны хугацаа дууссан, хүнсний бүтээгдэхүүн муудсан зөрчлүүд их гарсан байна. Худалдан авсан бараа хэрэгцээ, шаардлага хангаагүй, хариулт мөнгө дутуу өгсөн, худал мэдээлэл, төөрөгдүүлсэн зар сурталчилгаанд итгэснээс болж эрх нь зөрчигдсөн иргэдийн хувь орон нутагт нийслэлтэй харьцуулахад өндөр байна.

Зураг 3.2-т зөвхөн эрх нь зөрчигдсөн иргэдийн хувьд ямар эрх нь зөрчигдсөн талаар асуусан бол энэ хэсэгт Монгол улсад хэрэглэгчийн ямар эрх хамгийн их зөрчигддөг талаар судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдээс асууж хүн амын шинж байдлаар гаргаж Хүснэгт 3.1-т харууллаа.

Хүснэгт 3.1 Хэрэглэгчийн хамгийн их зөрчигддөг эрх, хүн амын шинж байдлаар, дүнд эзлэх хувиар

	Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийн төрлөөр					
	Бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах	Бараа үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх	Бараа үйлчилгээний талаар санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх	Зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, үйлчилгээ нээс сонголт хийх боломж	Эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах	Учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх
Улсын дундаж	58.2	24.1	10.9	10.6	29.6	14.6
Суурьшлаар						
Нийслэл	63.2	24.0	12.2	11.2	41.2	17.8
Орон нутаг	54.0	24.2	9.8	10.1	19.6	11.8
Хүйс						
Эр	55.4	24.1	10.9	10.5	26.6	12.7
Эм	59.8	24.1	10.9	10.6	31.2	15.6
Насны бүлгээр						
29 хүртэл	57.1	25.6	10.9	13.6	34.2	15.7
30-39	60.7	24.2	14.0	10.6	31.5	14.3
40-49	58.9	25.7	13.5	11.0	23.9	14.7
50-59	58.8	25.1	7.5	10.3	33.0	18.5
60-аас дээш	53.9	19.3	6.3	7.4	25.9	9.4
Боловсролын түвшин						
Дээд	64.1	26.9	13.0	13.3	39.6	18.1
Тусгай дунд	57.2	25.2	10.4	9.3	29.5	11.3
Бүрэн дунд	61.4	23.5	9.4	8.1	26.5	15.4
Бүрэн бус дунд	48.8	22.1	8.0	11.0	21.6	10.7
Бага, түүнээс доош	49.7	20.1	14.2	10.0	22.3	12.0

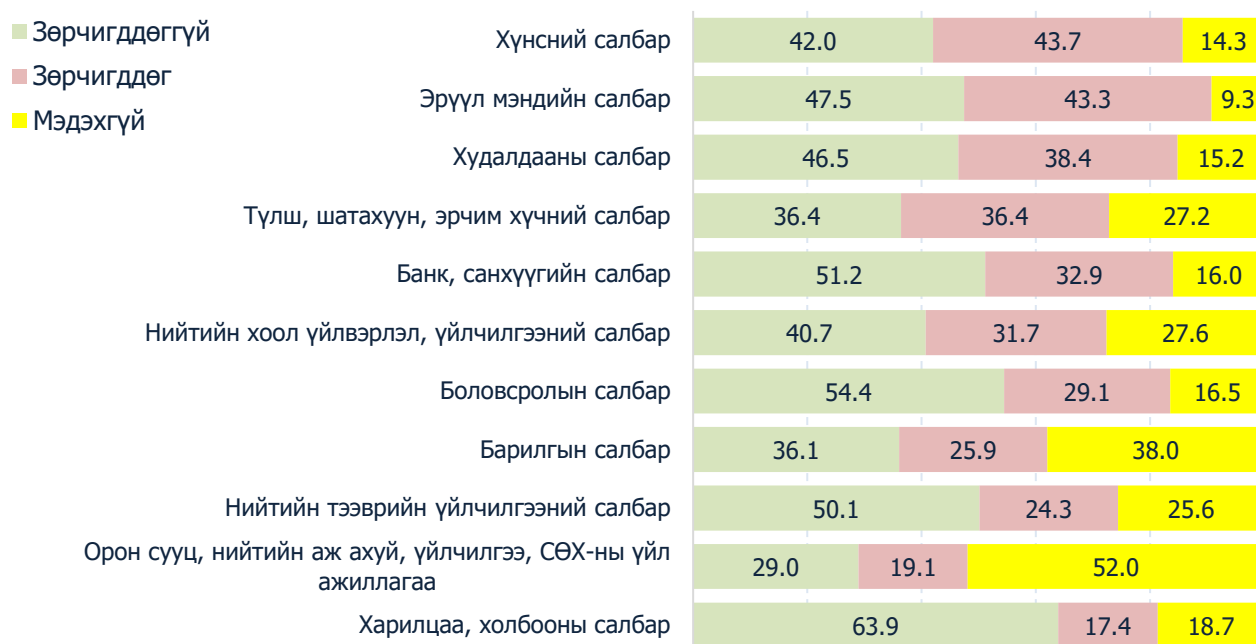
Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

Судалгааны дүнгээс үзэхэд бараа үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрх хамгийн их зөрчигдсөн байна. Тухайлбал нийт иргэдийн 10 хүн тутмын 6 нь буюу 58 хувь нь бараа үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрх зөрчигдөж байна гэж үзсэн бол нийслэлийн иргэдийн 63 хувь, орон нутгийн иргэдийн 54 хувь нь дээрх эрх зөрчигдсөн гэж хариулжээ.

Боловсролын түвшнээр авч үзвэл, дээд боловсролтой иргэдийн 64 хувь, бага, түүнээс доош боловсролтой иргэдийн 50 хувь нь бараа үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрх зөрчигдөж байна гэж хариулжээ. Мөн нийт иргэдийн 3 хүн тутмын 1 нь эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах, 4 хүн тутмын 1 нь бараа үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх зөрчигдөж байна гэж үзсэн байна.

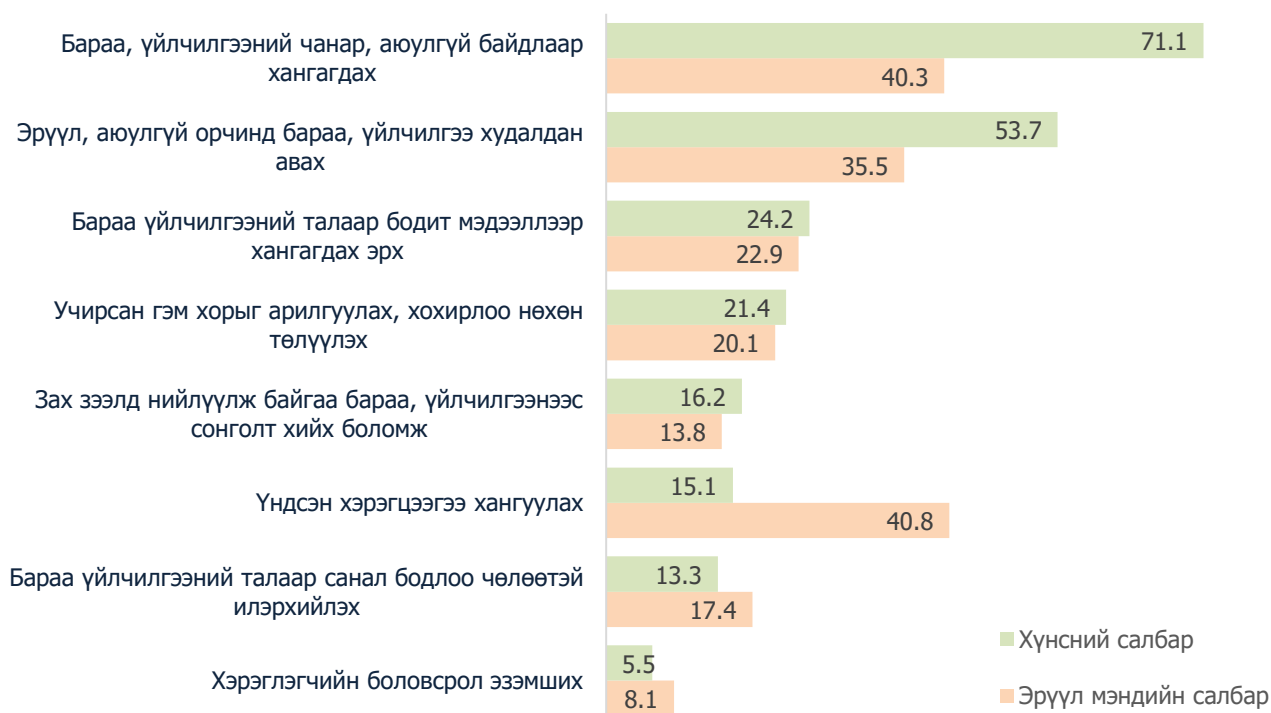
Судалгаагаар хэрэглэгчийн үйлчлүүлдэг голлох салбаруудад хэрэглэгчийн эрх хэрхэн хангагдаж байгааг тодруулсан. Хэрэглэгчдийн үзэж байгаагаар хүнсний салбар, эрүүл мэндийн салбарт хэрэглэгчийн эрх хамгийн их зөрчигддөг байна. Тухайлбал, насанд хүрсэн нийт иргэдийн 44 хувь нь хүнсний салбарт, 43 хувь нь эрүүл мэндийн салбарт, 38 хувь нь худалдааны салбарт хэрэглэгчдийн эрх зөрчигдөж байна гэж үзжээ. Харин нийт иргэдийн 64 хувь харилцаа холбооны салбарт хэрэглэгчийн эрх зөрчигддөггүй гэж хариулсан байна.

Зураг 3.3 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж байгаа эсэх, салбараар, дүнд эзлэх хувиар, 2019



Хамгийн их хэрэглэгчдийн эрх зөрчигддөг хүнс, эрүүл мэндийн салбаруудын хувьд ямар төрлийн эрх зөрчигдөж байгааг Зураг 3.4-д харуулав. Нийт хүнсний салбарт эрх зөрчигддөг гэж үзсэн иргэд (44 хувь)-ийн 10 хүн тутмын 7 нь бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах, 2 хүн тутмын 1 нь эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах эрхээр хангагдах эрх зөрчигддөг гэж хариулсан байна. Харин эрүүл мэндийн салбарт эрх зөрчигддөг гэж үзсэн иргэд (43 хувь)-ийн 5 хүн тутмын 2 нь үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрхүүд зөрчигддөг гэж үзсэн байна.

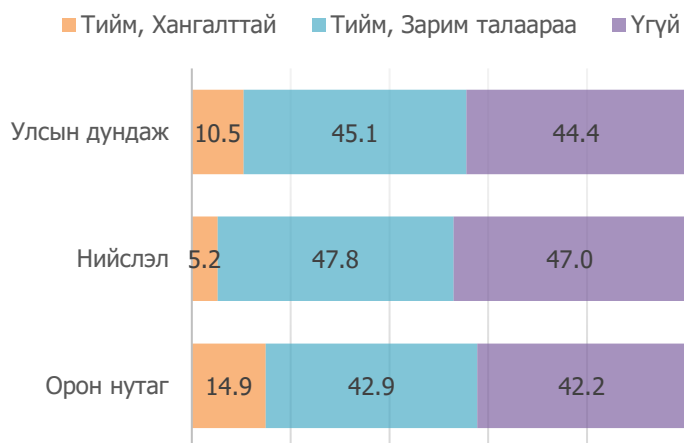
Зураг 3.4 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж байгаа эсэх, салбараар, дүнд эзлэх хувиар, 2019



## 2.2 Хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалал

Судалгаагаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах таатай орчин бүрдсэн эсэх, хэрэглэгчид эрхээ хамгаалахад тохиолддог саад бэрхшээл, эрх нь зөрчигдсөн үед хаана ханддаг зэргийг иргэдээс тодруулан асууж үр дүнг гаргалаа.

Зураг 3.5 Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах таатай орчин бүрдсэн эсэх, суурьшлаар, дүнд эзлэх хувиар,

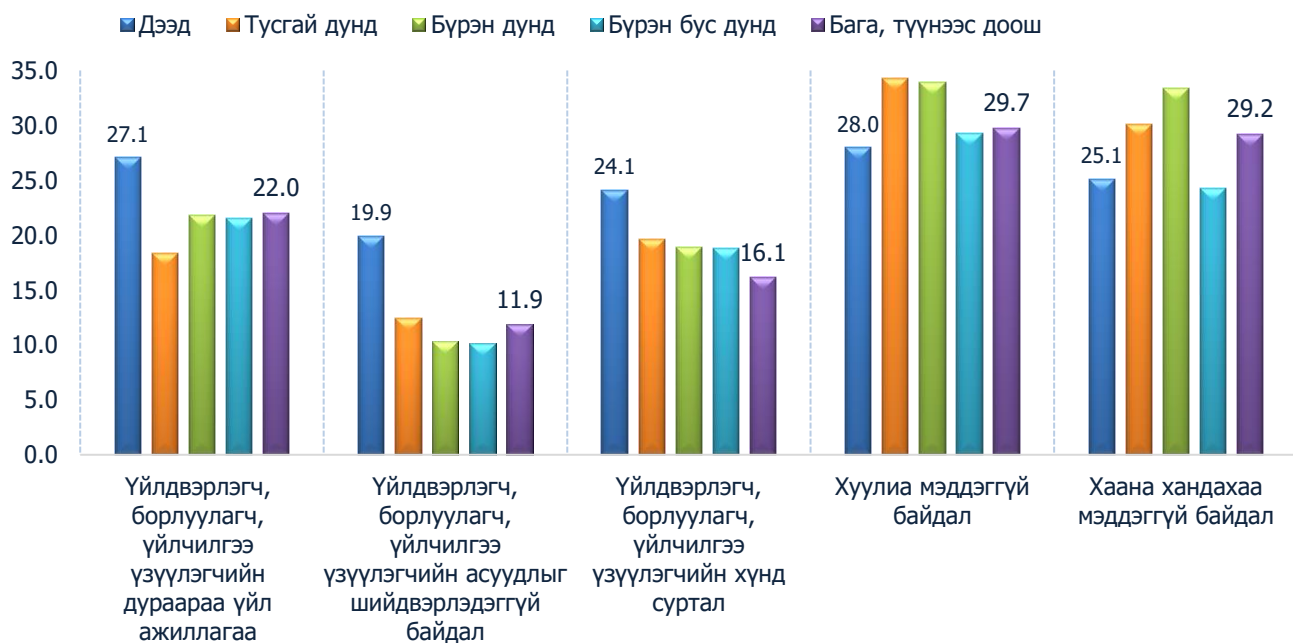


Манай улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах таатай орчин бүрдсэн гэж насанд хүрсэн нийт иргэдийн 56 хувь нь үзсэн бол 44 хувь нь таатай орчин бүрдээгүй гэж үзэж байна.

Суурьшлаар нь авч үзвэл нийслэлийн иргэдийн 53 хувь нь таатай орчин бүрдсэн гэж үзсэнээс 5 хувь нь хангалттай бүрдсэн, 48 хувь нь зарим талаараа бүрдсэн гэж үзжээ.

Харин орон нутагт иргэдийн 58 хувь нь таатай орчин бүрдсэн, 42 хувь нь таатай орчин бүрдээгүй гэж хариулсан.

Зураг 3.6 Хэрэглэгч эрхээ хамгаалахад тохиолддог саад, бэрхшээл, боловсролын түвшнээр, дүнд эзлэх хувиар, 2019

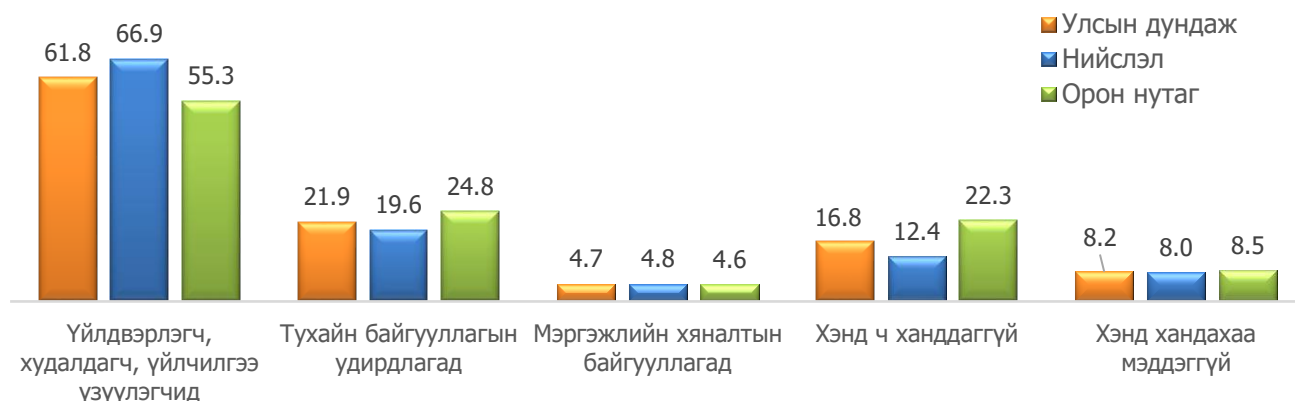


Иргэдээс хэрэглэгчийн эрхээ хамгаалахад ямар саад бэрхшээл тохиолддог талаар тодруулан асуухад иргэдийн дийлэнх нь хуулиа мэддэггүй, хаана хандахаа мэдэхгүйгээс болж саад бэрхшээл тулгардаг гэж хариулжээ. Дээд боловсролтой иргэдийн хувьд хуулиа мэддэггүй байдал, үйлдвэрлэл, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн дураараа үйл ажиллагаа нь хамгийн их саад бэрхшээл үзүүлдэг гэж хариулсан байна (Зураг 3.6).



Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн гэж хариулсан иргэдийн хувьд эрх нь зөрчигдсөн үед хаана ханддаг талаар тодруулан асуухад судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх нь үйлдвэрлэгч, худалдагч болон үйлчилгээ авсан газартаа ханддаг гэж хариулсан байна. Тухайлбал, давхардсан тоогоор судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 62 хувь нь үйлдвэрлэгч, худалдагч болон үйлчилгээ авсан газартаа ханддаг гэж хариулсан бол, 17 хувь нь хэнд ч ханддаггүй, 8 хувь нь хэнд хандахаа мэдэхгүй гэж хариулсан байна.

Зураг 3.7 Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн үед ханддаг газар, суурьшлаар, дүнд эзлэх хувиар

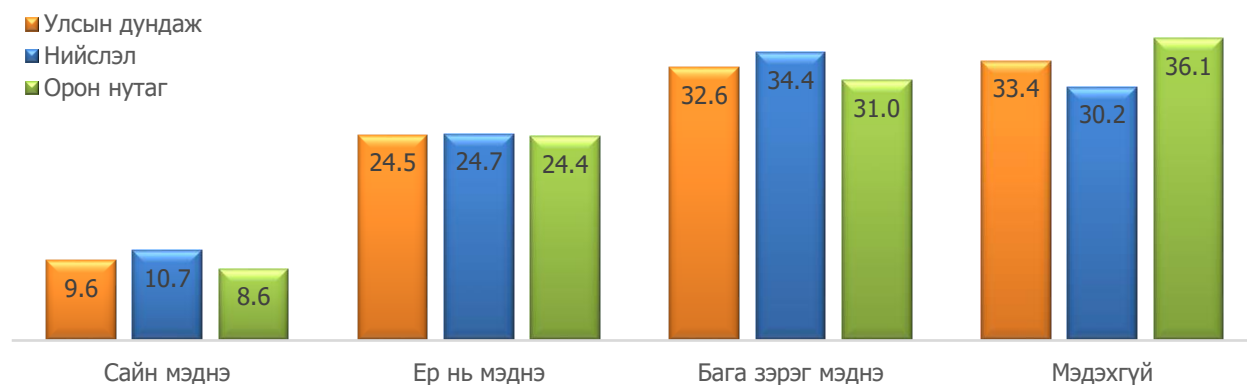


## 2.3 Хэрэглэгчийн боловсрол

Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах асуудал нь зөвхөн үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн асуудал биш бөгөөд хэрэглэгчид өөрсдөө мэдлэг, мэдээлэл сайтай байж хариуцлагатай хандах, хэрэглээний соёлтой байх шаардлага зүй ёсоор тавигддаг. Хэрэглэгчийн боловсролыг тодорхойлохдоо юуны өмнө “Хэрэглэгчийн тухай” хууль байдаг эсэхийг мэддэг талаар асууж, суурьшил болон боловсролын түвшнээр гарган харууллаа.

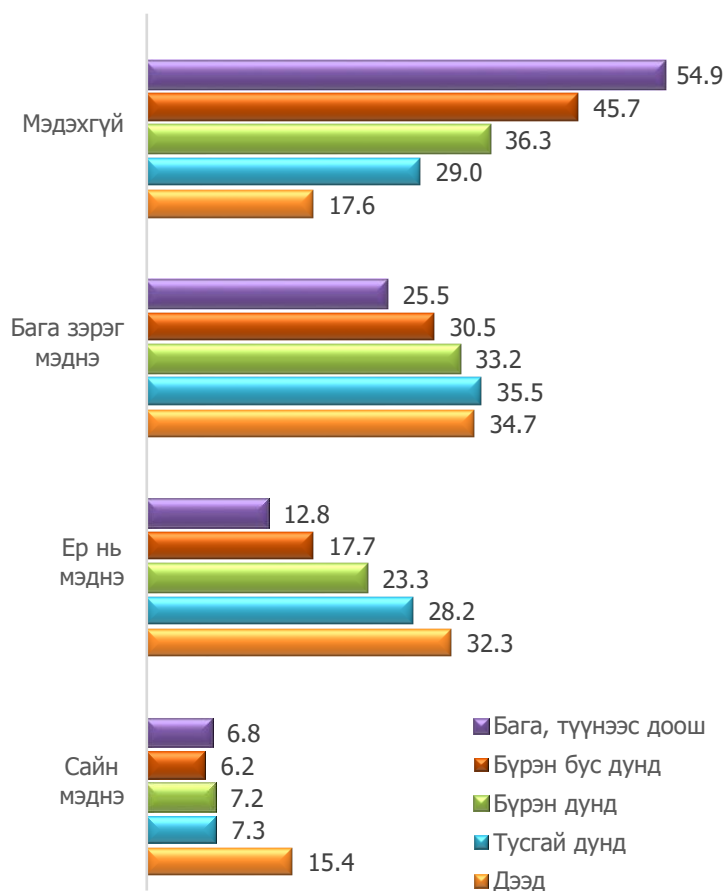
Нийт насанд хүрсэн 10 хүн тутмын 7 нь “Хэрэглэгчийн тухай” хуулийг мэднэ гэж хариулжээ. Үүнээс 14 хувь нь “Сайн мэддэг”, 37 хувь нь “Ер нь мэддэг”, 49 хувь нь “Бага зэрэг мэддэг” байна. Суурьшлаар авч үзвэл нийслэлийн иргэд орон нутагтай харьцуулахад уг хууль байдаг эсэхийг илүү мэдэж байгаа ч, мэдлэгийн хүрээ сул байна.

Зураг 3.8 “Хэрэглэгчийн тухай” хуулийн мэдлэг, хүйсээр, дүнд эзлэх хувиар, 2019



Иргэдийн хуулийн мэдлэгийг боловсролын түвшнээр нь авч үзэхэд, өндөр боловсрол эзэмших тусам уг хууль байдаг эсэхийг илүү мэддэг байна.

Зураг 3.9 "Хэрэглэгчийн тухай" хуулийн мэдлэг, боловсролын түвшнээр, дүнд эзлэх хувиар, 2019



Тухайлбал, бага, түүнээс доош боловсролтой иргэдийн 45 хувь нь хуулийн талаар мэддэг бол 55 хувь нь огт мэддэггүй гэж хариулсан, харин дээд боловсролтой иргэдийн 82 хувь нь мэддэг, 18 хувь нь мэддэггүй байна. Мөн хууль байдаг эсэхийг мэддэг иргэдийн хувьд уг хуулийн талаарх мэдлэгийн хүрээ боловсролын түвшин ахих тусам мөн илүү нэмэгдэж байгаа нь харагдаж байна.

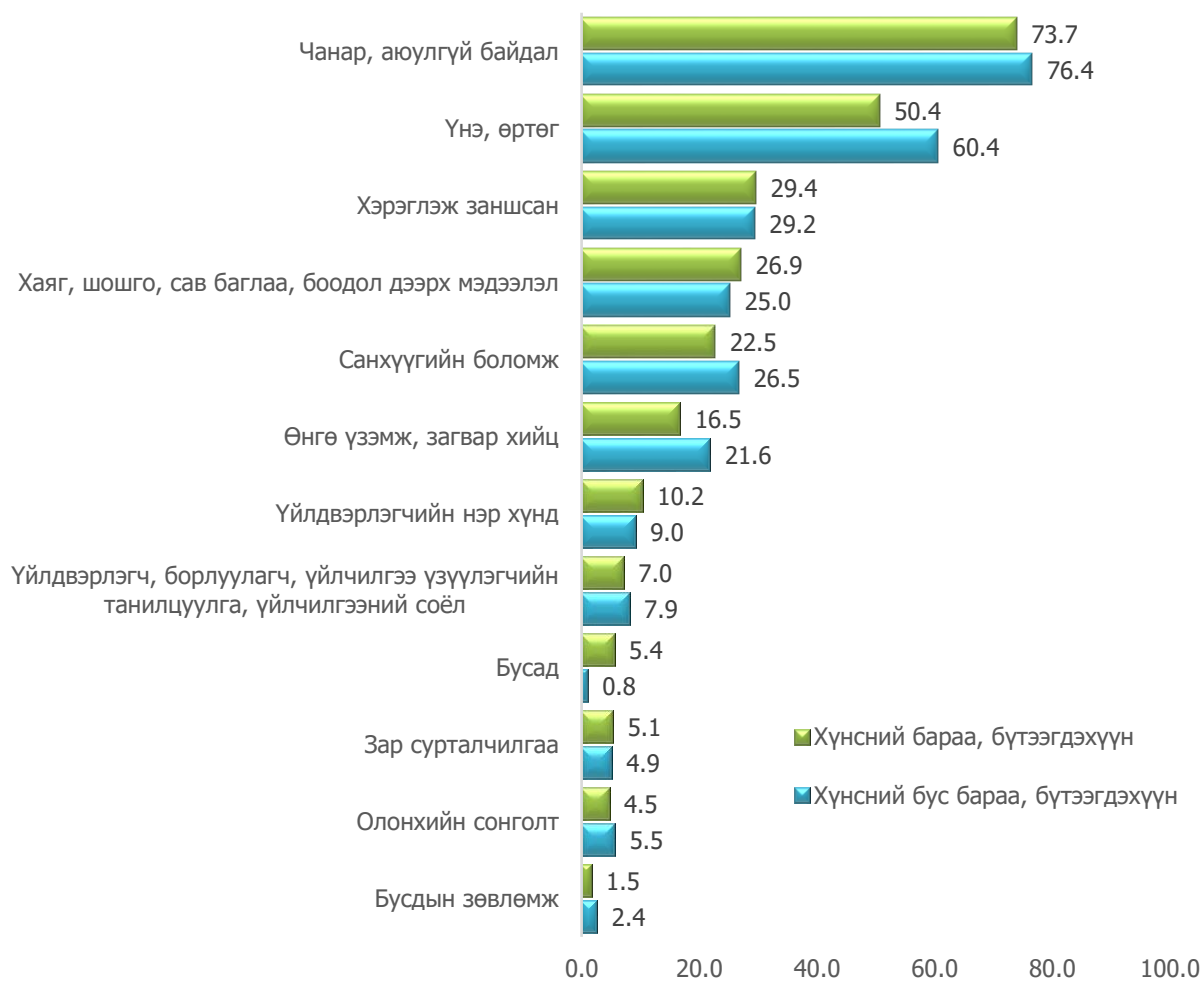
Хэрэглэгчдээс хүнс болон хүнсний бус бараа бүтээгдэхүүн худалдан авахдаа юуг голчлон анхаардаг болохыг асууж тодрууллаа. Хэрэглэгчид давхардсан тоогоор хүнс болон хүнсний бус бараа бүтээгдэхүүн худалдан авахдаа чанар, аюулгүй байдал, үнэ, өртгийг хамгийн их анхаардаг байна.

Тухайлбал, хүнсний бүтээгдэхүүн худалдан авах үед нийт иргэдийн 74 хувь нь чанар, аюулгүй байдлыг, 50 хувь нь үнэ, өртгийг анхаардаг бол, хүнсний бус бараа бүтээгдэхүүн худалдан авах үед нийт иргэдийн 76 хувь нь бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдлыг, 60 хувь нь үнэ, өртгийг анхаардаг гэж хариулжээ.

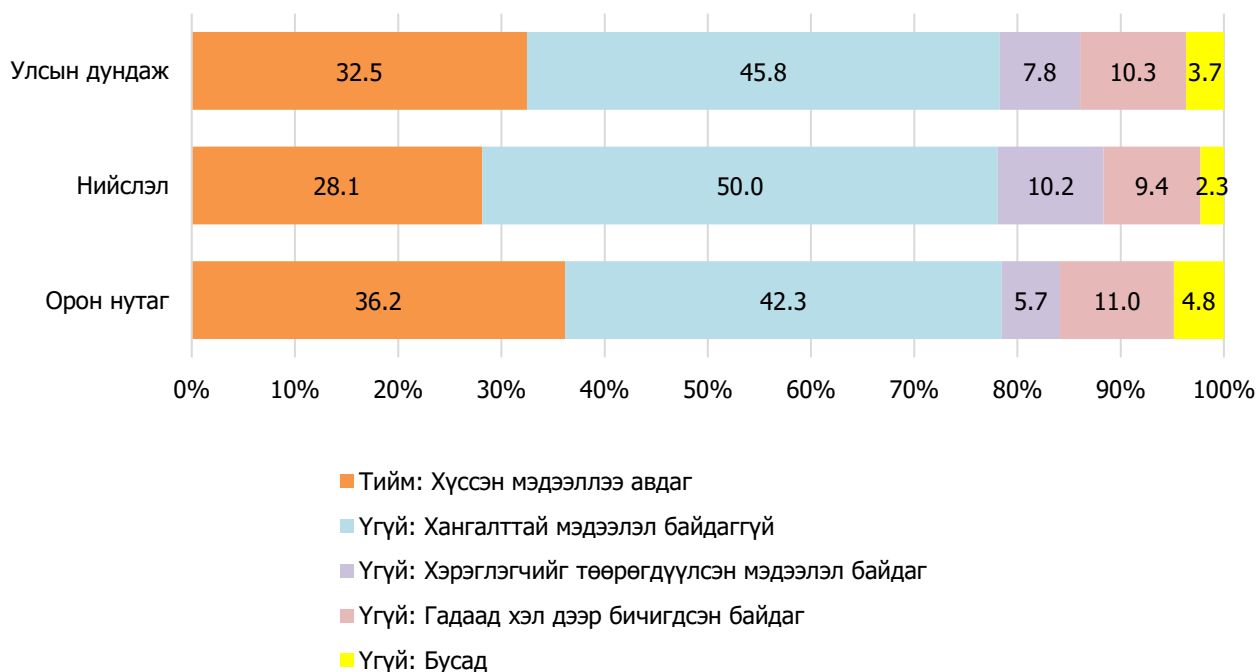
Харин зар сурталчилгаа, олонхын сонголт, бусдын зөвлөмжийг төдийлөн голчлон үздэггүй байна. Хүнсний бус бараа бүтээгдэхүүнийг сонгохдоо үнэ өртөг, санхүүгийн боломж, өнгө үзэмж, загвар хийцэд хүнсний бараа сонгохтой харьцуулахад бага зэргийн илүү анхаардаг хандлага ажиглагдаж байна.

Барааны хаяг шошго, сав, баглаа, боодлоос хүссэн мэдээллээ авч чаддаг эсэх талаар иргэдээс тодруулан асуухад судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 33 хувь нь хүссэн мэдээллээ олж авч чаддаг бол, 46 хувь нь хангалттай мэдээлэл байдаггүй, 8 хувь нь хэрэглэгчдийг төөрөгдүүлсэн мэдээлэл байдаг, 10 хувь нь гадаад хэл дээр бичигдсэн тул ойлгодоггүй, 4 хувь нь бусад шалтгаанаар хүссэн мэдээллээ авч чаддаггүй гэж хариулсан байна.

Зураг 3.10 Хэрэглэгчид хүнс болон хүнсний бус бараа, үйлчилгээ сонгохдоо анхаардаг шаардлага, дүнд эзлэх хувиар, 2019



Зураг 3.11 Барааны хаяг, шошго, сав баглаа боодлын талаарх мэдээлэл, байршлаар, дүнд эзлэх хувиар,



### III. ХАВСРАЛТ

#### Хүснэгт 1а. Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, суурьшил, хувиар

Нас	Улсын дундаж	Хүйсээр		Суурьшлаар	
		Эрэгтэй	Эмэгтэй	Нийслэл	Орон нутаг
29 хүртэл	16.4	19.3	14.9	16.8	16.2
30-39	27.2	26.3	27.6	29.3	25.4
40-49	21.8	21.9	21.8	19.3	24.0
50-59	18.1	16.3	19.1	16.8	19.2
60-аас дээш	16.5	16.2	16.6	17.9	15.3
<b>Нийт</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

#### Хүснэгт 2. Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, суурьшил, хувиар

Нас	Нийт	Хүйсээр		Суурьшлаар	
		Эрэгтэй	Эмэгтэй	Нийслэл	Орон нутаг
29 хүртэл	100.0	41.1	58.9	47.1	53.0
30-39	100.0	34.0	66.0	49.7	50.3
40-49	100.0	35.2	64.8	40.8	59.2
50-59	100.0	31.6	68.5	42.8	57.2
60-аас дээш	100.0	34.5	65.5	50.1	49.9
<b>Улсын дундаж</b>	<b>100.0</b>	<b>35.1</b>	<b>65.0</b>	<b>46.2</b>	<b>53.9</b>

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

#### Хүснэгт 3. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин, хүйс, суурьшил, хувиар

Боловсролын түвшин	Улсын дундаж	Хүйсээр		Суурьшлаар	
		Эрэгтэй	Эмэгтэй	Нийслэл	Орон нутаг
Дээд	31.3	25.0	34.7	45.6	19.0
Тусгай дунд	11.4	9.8	12.3	10.8	11.9
Бүрэн дунд	28.5	29.3	28.0	29.7	27.4
Бүрэн бус дунд	17.9	24.7	14.2	7.3	27.0
Бага, түүнээс доош	11.0	11.3	10.8	6.7	14.7
<b>Нийт</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

**Хүснэгт 4. "Хэрэглэгчийн тухай хууль"-ийн мэдлэг, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Мэднэ	Сайн мэднэ	Ер нь мэднэ	Бага зэрэг мэднэ	Мэдэхгүй	Нийт
Улсын дундаж	66.6	9.6	24.5	32.6	33.4	100.0
Суурьшлаар						
Нийслэл	69.8	10.7	24.7	34.4	30.2	100.0
Орон нутаг	63.9	8.6	24.4	31.0	36.1	100.0
Хүйс						
Эрэгтэй	66.2	8.7	24.3	33.2	33.8	100.0
Эмэгтэй	66.9	10.0	24.6	32.3	33.1	100.0
Насны бүлгээр						
29 хүртэл	64.5	8.7	21.9	33.9	35.5	100.0
30-39	71.0	10.7	26.2	34.1	29.0	100.0
40-49	66.8	7.4	25.7	33.8	33.2	100.0
50-59	72.5	12.3	28.6	31.6	27.5	100.0
60-аас дээш	54.8	8.3	18.2	28.3	45.2	100.0
Боловсролын түвшин						
Дээд	82.4	15.4	32.3	34.7	17.6	100.0
Тусгай дунд	71.0	7.3	28.2	35.5	29.0	100.0
Бүрэн дунд	63.7	7.2	23.3	33.2	36.3	100.0
Бүрэн бус дунд	54.3	6.2	17.7	30.5	45.7	100.0
Бага, түүнээс доош	(45.1)	6.8	12.8	25.5	54.9	100.0

*Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.  
( )-Ажиглалтын тоо 25-аас бага*

**Хүснэгт 5. Бараа, үйлчилгээ худалдан авах үед хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж байсан эсэх, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Тийм	Үгүй		Нийт	
		Байнга	Заримдаа		
Улсын дундаж	38.3	3.0	35.3	61.7	100.0
Суурьшлаар					
Нийслэл	46.6	(4.3)	42.3	53.4	100.0
Орон нутаг	31.3	2.0	29.3	68.7	100.0
Хүйс					
Эрэгтэй	32.6	3.0	29.6	67.4	100.0
Эмэгтэй	41.4	3.1	38.4	58.6	100.0
Насны бүлгээр					
29 хүртэл	35.4	(1.8)	33.5	64.6	100.0
30-39	44.5	(3.2)	41.3	55.6	100.0
40-49	36.2	(2.2)	34.0	63.8	100.0
50-59	39.2	(4.6)	34.6	60.8	100.0
60-аас дээш	33.0	(3.3)	29.6	67.1	100.0
Боловсролын түвшин					
Дээд	49.7	(3.2)	46.57	50.28	100.0
Тусгай дунд	35.8	(1.2)	34.58	64.24	100.0
Бүрэн дунд	39.8	(4.4)	35.35	60.23	100.0
Бүрэн бус дунд	27.1	(2.0)	25.08	72.88	100.0
Бага, түүнээс доош	23.1	(2.7)	20.4	76.95	100.0

*Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.  
()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага*

**Хүснэгт 6. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж байгаа хэлбэр, төрлөөр, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар (N=38.3%)**

	Зөрчлийн төрлөөр						
	Авсан барааны хугацаа дууссан	Хүнсний бүтээгдэхүүн муудсан	Авсан бараа хэрэгцээ шаардлага хангахааргүй байсан	Мөнгө дутуу хариулсан	Хуурамч бараа худалдаж авсан	Худал мэдээлэл, төөрөгдүүлсэн зар сурталчилгаанд итгэсэн	Бусад
Улсын дундаж	66.0	47.8	31.7	12.9	7.7	9.7	5.1
Суурьшлаар							
Нийслэл	63.6	41.8	38.7	13.6	(7.7)	13.7	(3.7)
Орон нутаг	69.0	55.3	22.9	11.9	7.7	4.7	6.9
Хүйс							
Эрэгтэй	69.0	45.4	29.7	11.2	8.9	10.3	(5.0)
Эмэгтэй	64.7	48.8	32.6	13.6	7.1	9.5	5.1
Насны бүлгээр							
29 хүртэл	63.5	52.0	31.4	(12.9)	(5.2)	(13.8)	(6.1)
30-39	64.0	46.8	34.2	(8.1)	(7.7)	(11.2)	(5.5)
40-49	69.5	51.1	20.3	(13.2)	(5.2)	(7.4)	(5.2)
50-59	68.4	48.6	36.1	(14.6)	(11.5)	(10.4)	(5.7)
60-аас дээш	64.6	39.3	37.5	(20.9)	(8.8)	(4.6)	(1.9)
Боловсролын түвшин							
Дээд	62.1	38.9	40.0	12.7	(8.1)	13.1	(8.1)
Тусгай дунд	68.2	46.7	(18.2)	(12.9)	(5.5)	(11.4)	(6.8)
Бүрэн дунд	69.0	56.1	30.1	11.8	(8.6)	(8.1)	(2.3)
Бүрэн бус дунд	66.3	56.9	29.9	(14.7)	(5.7)	(3.0)	(3.0)
Бага, түүнээс доош	72.3	49.1	(14.2)	(15.5)	(8.3)	(6.8)	(0.7)

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 7. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн хүмүүсийн хувьд муудаж, гэмтсэн бараагаа буцааж байсан эсэх, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар (N=38.3%)**

	Бараа буцаасан эсэх		Нийт
	Тийм	Үгүй	
Улсын дундаж	57.8	42.2	100.0
Суурьшлаар			
Нийслэл	64.2	35.8	100.0
Орон нутаг	49.6	50.4	100.0
Хүйс			
Эрэгтэй	54.8	45.2	100.0
Эмэгтэй	59.0	41.0	100.0
Насны бүлгээр			
29 хүртэл	51.4	48.6	100.0
30-39	55.7	44.3	100.0
40-49	55.7	44.3	100.0
50-59	65.4	34.6	100.0
60-аас дээш	62.0	38.0	100.0
Боловсролын түвшин			
Дээд	56.4	43.6	100.0
Тусгай дунд	73.8	26.2	100.0
Бүрэн дунд	58.1	42.0	100.0
Бүрэн бус дунд	56.4	43.6	100.0
Бага, түүнээс доош	41.6	58.4	100.0

*Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.*



**Хүснэгт 8. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн хүмүүсийн хувьд эрх зөрчигдсөн үед ханддаг газар, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар (N=38.3%)**

	<b>Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн үед ханддаг газруудаар</b>								
	Үйлдвэрлэгч, худалдагч, үйлчилгээ үзүүлэгчид	Тухайн байгууллагын удирдлагад	Мэргэжлийн хяналтын байгууллагад	Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газарт	Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгт	Хуулийн байгууллагад	Хэвлэл мэдээллийн байгууллагад	Хэнд ч ханддаггүй	Хэнд хандахаа мэддэггүй
Улсын дундаж	61.8	21.9	4.7	(1.0)	(0.6)	(0.8)	(0.7)	16.8	8.2
Суурьшлаар									
Нийслэл	66.9	19.6	(4.8)	(0.9)	(0.5)	na	(0.4)	12.4	(8.0)
Орон нутаг	55.3	24.8	4.6	(1.0)	(0.7)	(1.9)	(1.1)	22.3	8.5
Хүйс									
Эрэгтэй	58.2	22.6	(6.2)	(2.2)	(1.3)	(0.5)	(0.2)	18.3	8.7
Эмэгтэй	63.3	21.6	4.1	(0.4)	(0.3)	(1.0)	(0.9)	16.1	8.0
Насны бүлгээр									
29 хүртэл	70.0	18.8	(5.2)	(0.5)	na	(0.8)	(1.7)	15.6	(7.8)
30-39	60.3	27.0	(8.4)	(1.6)	(0.6)	(0.9)	(0.4)	12.7	10.2
40-49	54.2	19.9	(1.5)	na	(0.0)	(0.3)	(0.7)	21.1	(8.9)
50-59	63.5	20.2	(4.0)	(1.6)	(1.8)	(0.6)	(0.5)	17.8	(8.1)
60-аас дээш	65.0	19.2	(1.9)	(0.8)	(0.4)	(1.6)	(0.5)	19.3	(3.5)
Боловсролын түвшин									
Дээд	58.1	24.4	(6.6)	(0.6)	na	(0.4)	(0.1)	18.2	(7.2)
Тусгай дунд	59.8	(24.8)	(2.0)	na	na	(0.6)	(1.2)	(16.4)	(10.4)
Бүрэн дунд	67.6	20.2	(3.7)	(1.0)	(0.6)	(1.0)	(1.3)	14.7	(7.0)
Бүрэн бус дунд	61.2	22.5	(2.9)	(3.4)	(2.3)	(2.3)	na	(17.1)	(8.5)
Бага, түүнээс доош	62.8	(8.6)	(5.7)	na	(1.5)	na	(1.8)	(16.9)	(15.8)

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

na-Утга тооцогдохгүй

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 9. Хэрэглэгчийн эрхүүд зөрчигдсөн эсэх, төрлөөр, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийн төрлөөр									
	Бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах	Бараа үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх	Бараа үйлчилгээний талаар санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх	Зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, үйлчилгээнээс сонголт хийх боломж	Эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах	Учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх	Үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах	Хэрэглэгчийн боловсрол эзэмших	Бусад	Мэдэхгүй
Улсын дундаж	58.2	24.1	10.9	10.6	29.6	14.6	9.8	7.0	1.7	17.5
Суурьшлаар										
Нийслэл	63.2	24.0	12.2	11.2	41.2	17.8	10.6	7.7	(1.3)	12.7
Орон нутаг	54.0	24.2	9.8	10.1	19.6	11.8	9.1	6.4	2.1	21.6
Хүйс										
Эрэгтэй	55.4	24.1	10.9	10.5	26.6	12.7	9.7	6.1	(1.6)	20.0
Эмэгтэй	59.8	24.1	10.9	10.6	31.2	15.6	9.8	7.6	1.7	16.2
Насны бүлгээр										
29 хүртэл	57.1	25.6	10.9	13.6	34.2	15.7	9.2	(8.0)	(1.3)	18.3
30-39	60.7	24.2	14.0	10.6	31.5	14.3	9.5	6.8	(1.8)	14.3
40-49	58.9	25.7	13.5	11.0	23.9	14.7	9.7	7.2	(2.7)	17.8
50-59	58.8	25.1	7.5	10.3	33.0	18.5	11.0	7.4	(1.5)	14.8
60-аас дээш	53.9	19.3	6.3	7.4	25.9	9.4	9.6	5.8	(0.7)	24.6
Боловсролын түвшин										
Дээд	64.1	26.9	13.0	13.3	39.6	18.1	10.6	8.8	(2.4)	7.0
Тусгай дунд	57.2	25.2	10.4	9.3	29.5	11.3	6.3	5.7	(0.3)	20.1
Бүрэн дунд	61.4	23.5	9.4	8.1	26.5	15.4	12.0	7.4	(1.8)	17.9
Бүрэн бус дунд	48.8	22.1	8.0	11.0	21.6	10.7	7.0	4.3	(1.4)	29.4
Бага, түүнээс доош	49.7	20.1	14.2	10.0	22.3	12.0	9.9	7.1	(1.2)	24.4

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 10. Хэрэглэгч эрхээ хамгаалахад тохиолддог саад, бэрхшээл, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Саад, бэрхшээлийн төрлөөр						
	Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн дураараа үйл ажиллагаа	Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэдэггүй байдал	Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн хүнд суртал	Хуулиа мэддэггүй байдал	Хаана хандахаа мэддэггүй байдал	Бусад	Байхгүй
Улсын дундаж	23.0	13.7	20.3	30.8	28.3	1.8	23.8
Суурьшлаар							
Нийслэл	24.2	14.0	23.0	30.4	31.6	(1.2)	20.4
Орон нутаг	22.0	13.4	18.0	31.1	25.5	2.3	26.7
Хүйс							
Эрэгтэй	25.1	13.3	19.0	30.6	27.3	(1.8)	23.9
Эмэгтэй	21.9	13.9	21.0	30.9	28.9	1.8	23.7
Насны бүлгээр							
29 хүртэл	22.8	16.9	22.0	27.8	29.0	(2.3)	24.2
30-39	26.0	16.5	22.7	28.0	25.5	(1.9)	20.3
40-49	22.6	11.0	16.9	34.5	31.9	(2.4)	24.0
50-59	21.3	12.6	23.3	36.2	31.3	(1.5)	21.6
60-аас дээш	20.7	10.7	15.8	27.7	24.4	(0.8)	31.2
Боловсролын түвшин							
Дээд	27.1	19.9	24.1	28.0	25.1	(1.8)	20.7
Тусгай дунд	18.3	12.4	19.6	34.3	30.1	(2.6)	24.1
Бүрэн дунд	21.8	10.3	18.9	33.9	33.4	(2.2)	22.2
Бүрэн бус дунд	21.5	10.1	18.8	29.3	24.3	(0.6)	29.8
Бага, түүнээс доош	22.0	11.9	16.1	29.7	29.2	(1.9)	26.4

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 11. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах таатай орчин бүрдсэн эсэх, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Тийм	Хангалттай	Зарим талаараа	Үгүй	Нийт
Улсын дундаж	55.6	10.5	45.1	44.4	100.0
Суурьшлаар					
Нийслэл	53.0	5.2	47.8	47.0	100.0
Орон нутаг	57.8	14.9	42.9	42.2	100.0
Хүйс					
Эрэгтэй	55.9	11.2	44.7	44.1	100.0
Эмэгтэй	55.4	10.0	45.4	44.6	100.0
Насны бүлгээр					
29 хүртэл	58.2	7.8	50.4	41.8	100.0
30-39	53.4	7.9	45.5	46.6	100.0
40-49	54.9	13.4	41.5	45.1	100.0
50-59	55.7	12.3	43.5	44.3	100.0
60-аас дээш	57.3	11.4	45.9	42.7	100.0
Боловсролын түвшин					
Дээд	56.7	5.2	51.5	43.3	100.0
Тусгай дунд	54.7	8.7	46.0	45.3	100.0
Бүрэн дунд	56.8	13.5	43.3	43.2	100.0
Бүрэн бус дунд	53.7	13.9	39.8	46.3	100.0
Бага, түүнээс доош	53.0	13.5	39.6	47.0	100.0

*Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.*

Хүснэгт 12. Хүнсний бус бараа бүтээгдэхүүний сонголтын талаарх мэдээлэл, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар

Бараа бүтээгдэхүүний сонголтын төрлөөр												
Үнэ, өртөг	Чанар, аюулгүй байдал	Өнгө үзэмж, загвар хийц	Зар сурталчилгаа	Олонхийн сонголт	Үйлдвэрлэгчийн нэр хүнд	Санхүүгийн боломж	Хэрэглэж заншсан	Хаяг, шошго, сав баглаа, боодол дээрх мэдээлэл	Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн танилцуулга, үйлчилгээний соёл	Бусдын зөвлөмж	Бусад	
Улсын дундаж	60.4	76.4	21.6	4.9	5.5	9.0	26.5	29.2	25.0	7.9	2.4	(0.8)
Суурьшлаар												
Нийслэл	65.8	79.7	23.0	4.9	(4.1)	12.4	30.8	36.4	29.8	11.2	(2.9)	(0.4)
Орон нутаг	55.7	73.5	20.4	4.9	6.6	6.1	22.8	23.0	20.8	5.1	2.1	(1.2)
Хүйс												
Эрэгтэй	56.4	75.0	21.2	5.2	4.7	7.2	22.8	29.7	22.6	6.0	(2.1)	(0.7)
Эмэгтэй	62.5	77.1	21.9	4.7	5.9	9.9	28.5	28.9	26.2	9.0	2.6	(0.9)
Насны бүлгээр												
29 хүртэл	57.5	84.6	24.8	(5.1)	(5.1)	10.8	25.6	34.3	32.2	8.9	(3.3)	(1.2)
30-39	58.9	76.4	20.5	5.8	5.8	10.4	25.6	25.2	25.0	8.1	(3.0)	(0.4)
40-49	63.2	70.7	23.3	(4.2)	4.2	6.2	26.8	27.3	22.1	8.0	(1.3)	(1.3)
50-59	58.8	79.3	21.0	(5.6)	5.6	10.2	31.4	31.0	24.7	8.4	(3.6)	(0.3)
60-аас дээш	63.8	72.5	18.9	(3.3)	3.3	7.0	23.2	31.4	21.9	6.1	(0.9)	(1.1)
Боловсролын түвшин												
Дээд	56.7	82.4	24.5	6.6	7.2	12.7	28.7	33.9	31.7	11.8	(3.4)	(0.7)
Тусгай дунд	57.7	73.0	20.2	(5.2)	(2.6)	(6.6)	27.8	25.1	20.8	(7.6)	(2.3)	(0.8)
Бүрэн дунд	65.2	78.5	22.5	4.3	5.1	9.4	26.7	26.7	23.2	6.7	(2.1)	(0.3)
Бүрэн бус дунд	61.1	67.9	18.7	(3.9)	4.9	5.3	22.4	25.6	21.6	(5.1)	(1.6)	(1.6)
Бага, түүнээс доош	60.3	71.1	17.7	(3.2)	5.2	(5.8)	25.1	32.8	20.1	(4.9)	(2.2)	(1.7)

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

Хүснэгт 13. Хүнсний бараа бүтээгдэхүүний сонголтын талаарх мэдээлэл, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар

	Бараа бүтээгдэхүүний сонголтын төрлөөр											
	Үнэ, өртөг	Чанар, аюулгүй байдал	Өнгө үзэмж, загвар хийц	Зар сурталчилгаа	Олонхийн сонголт	Үйлдвэрлэгчийн нэр хүнд	Санхүүгийн боломж	Хэрэглэж заншсан	Хаяг, шошго, сав баглаа, боодол дээрх мэдээлэл	Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, үйлчилгээ үзүүлэгчийн танилцуулга, үйлчилгээний соёл	Бусдын зөвлөмж	Бусад
Улсын дундаж	50.4	73.7	16.5	5.1	4.5	10.2	22.5	29.4	26.9	7.0	1.5	5.4
Суурьшлаар												
Нийслэл	55.9	79.0	14.7	5.3	(3.2)	12.4	25.9	35.4	28.1	10.5	(1.7)	6.3
Орон нутаг	45.7	69.1	18.1	4.9	5.6	8.3	19.5	24.3	25.8	4.0	1.3	4.6
Хүйс												
Эрэгтэй	47.0	70.2	14.9	4.7	5.2	8.6	20.7	28.1	22.4	5.9	(1.0)	4.8
Эмэгтэй	52.3	75.6	17.4	5.3	4.1	11.0	23.4	30.2	29.3	7.5	1.7	5.7
Насны бүлгээр												
29 хүртэл	46.5	76.0	18.8	7.2	(5.0)	11.8	24.7	26.9	33.1	8.6	(1.6)	(5.2)
30-39	51.8	74.0	17.6	5.6	3.5	10.2	21.7	25.6	25.1	8.0	(1.5)	5.0
40-49	50.7	69.3	15.7	4.8	4.2	10.2	20.6	30.2	27.7	7.0	(0.9)	6.4
50-59	48.4	77.3	17.2	5.1	4.8	9.6	27.6	36.3	25.7	(6.0)	(2.8)	(4.5)
60-аас дээш	53.9	72.8	12.8	(2.8)	(5.8)	9.2	18.5	29.7	23.7	(4.8)	(0.7)	(5.6)
Боловсролын түвшин												
Дээд	48.3	77.0	17.4	4.8	3.9	14.7	21.1	29.8	31.0	12.0	(1.9)	6.2
Тусгай дунд	48.1	72.5	12.7	(4.4)	(4.3)	(7.1)	23.8	31.9	25.6	(4.5)	(2.4)	(6.0)
Бүрэн дунд	55.4	76.2	16.9	6.0	5.5	8.9	25.1	28.2	23.5	4.9	(1.1)	5.5
Бүрэн бус дунд	44.7	67.4	17.3	5.1	4.4	8.9	19.9	26.8	27.5	(4.9)	(0.3)	(4.3)
Бага, түүнээс доош	55.5	69.3	15.6	(4.5)	(4.1)	(6.0)	22.6	33.1	24.0	(4.1)	(2.2)	(3.8)

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

( )-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 14. Барааны хаяг, шошго, сав баглаа боодлын талаарх мэдээлэл, судалгаанд оролцогчдын шинж байдлаар, хувиар**

	Тийм	Үгүй	Хангалттай мэдээлэл байдаггүй	Хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн мэдээлэл байдаг	Гадаад хэл дээр бичигдсэн байдаг	Бусад	Нийт
Улсын дундаж	32.5	67.5	45.8	7.8	10.3	3.7	100.0
Суурьшлаар							
Нийслэл	28.1	71.9	50.0	10.2	9.4	(2.3)	100.0
Орон нутаг	36.2	63.8	42.3	5.7	11.0	4.8	100.0
Хүйс							
Эрэгтэй	33.9	66.1	43.6	7.3	11.5	3.7	100.0
Эмэгтэй	31.7	68.3	47.0	8.0	9.7	3.6	100.0
Насны бүлгээр							
29 хүртэл	31.4	68.6	48.4	9.3	7.7	(3.1)	100.0
30-39	32.9	67.1	47.0	8.4	9.2	(2.6)	100.0
40-49	34.3	65.7	42.9	6.5	12.9	3.4	100.0
50-59	30.4	69.7	44.2	9.4	10.8	5.4	100.0
60-аас дээш	32.7	67.3	47.0	5.2	10.7	(4.5)	100.0
Боловсролын түвшин							
Дээд	27.2	72.8	54.2	9.0	7.8	(1.8)	100.0
Тусгай дунд	33.6	66.4	42.6	(8.1)	12.6	(3.1)	100.0
Бүрэн дунд	38.0	62.0	41.9	6.6	9.8	3.7	100.0
Бүрэн бус дунд	33.6	66.4	39.8	7.7	12.3	6.7	100.0
Бага, түүнээс доош	30.2	69.9	45.3	(7.1)	12.9	(4.5)	100.0

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

( )-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 15. Онцлох салбаруудын үйл ажиллагааны үнэлгээ, хувиар**

Салбарууд	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ						Нийт
	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй	
Банк, санхүүгийн салбар	2.0	8.2	38.5	39.4	3.7	8.2	100.0
Барилга	(1.1)	7.1	32.4	24.7	2.8	31.9	100.0
Боловсрол	1.8	5.9	34.8	41.9	4.6	11.0	100.0
Харилцаа холбоо	(0.4)	1.7	23.8	55.7	7.3	11.1	100.0
Худалдаа	(0.5)	4.7	46.3	36.7	3.5	8.3	100.0
Хүнс	1.6	7.1	48.2	32.5	2.8	7.8	100.0
Эрүүл мэнд	2.6	11.5	40.7	35.0	5.5	4.7	100.0
Нийтийн тээврийн үйлчилгээ	1.0	6.4	30.3	37.1	4.9	20.3	100.0
Түлш, шатахуун, эрчим хүч	3.7	12.9	32.5	25.8	2.3	22.8	100.0
Нийтийн хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээ	(0.9)	5.7	37.3	29.7	2.2	24.3	100.0
Орон сууц, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээ, СӨХ-ийн үйл ажиллагаа	1.9	5.5	21.6	18.1	2.0	50.8	100.0

*()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага*



**Хүснэгт 16. Онцлох салбаруудад хэрэглэгчийн эрх зөрчигддөг эсэх талаарх мэдээлэл, хувиар**

Салбарууд	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ						
	Огт зөрчигддөггүй	Бараг зөрчигддөггүй	Хааяа зөрчигддөг	Зөрчигддөг	Байнга зөрчигддөг	Мэдэхгүй	Нийт
Банк, санхүүгийн салбар	14.9	36.3	20.4	10.6	1.9	16.0	100.0
Барилгын салбар	10.0	26.0	13.3	11.3	(1.3)	38.0	100.0
Боловсролын салбар	17.7	36.7	16.6	10.5	2.0	16.5	100.0
Харилцаа, холбооны салбар	19.6	44.3	11.8	5.2	(0.5)	18.7	100.0
Худалдааны салбар	12.4	34.1	28.3	9.0	1.1	15.2	100.0
Хүнсний салбар	10.9	31.1	29.3	12.7	1.7	14.3	100.0
Эрүүл мэндийн салбар	13.0	34.5	24.7	14.6	3.9	9.3	100.0
Нийтийн тээврийн үйлчилгээний салбар	15.4	34.8	14.2	8.2	1.9	25.6	100.0
Түлш, шатахуун, эрчим хүчний салбар	11.5	24.9	18.6	13.4	4.4	27.2	100.0
Нийтийн хоол үйлвэрлэл, үйлчилгээний салбар	10.5	30.2	23.1	7.4	(1.3)	27.6	100.0
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаа	8.7	20.3	10.9	6.9	(1.3)	52.0	100.0

()-Ажиллалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 17. Онцлох салбаруудад хэрэглэгчийн эрх зөрчигддөг эсэх талаарх мэдээлэл, суурьшлаар, хувиар**

Салбарууд	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ						
	Огт зөрчигддөггүй	Бараг зөрчигддөггүй	Хааяа зөрчигддөг	Зөрчигддөг	Байнга зөрчигддөг	Мэдэхгүй	Нийт
<b>Нийслэл</b>							
Банк, санхүүгийн салбар	6.0	26.0	31.0	19.0	(1.7)	16.4	100.0
Барилгын салбар	(3.2)	18.3	21.8	20.4	(2.4)	33.9	100.0
Боловсролын салбар	7.7	29.4	26.5	19.0	(3.4)	14.0	100.0
Харилцаа, холбооны салбар	9.6	41.8	20.3	9.7	(0.2)	18.4	100.0
Худалдааны салбар	6.3	22.8	42.9	14.6	(1.4)	12.1	100.0
Хүнсний салбар	(3.7)	17.3	43.5	21.6	(2.1)	11.8	100.0
Эрүүл мэндийн салбар	(3.3)	25.6	34.8	23.4	(5.4)	7.6	100.0
Нийтийн тээврийн үйлчилгээний салбар	6.5	30.9	23.3	15.0	(3.3)	21.1	100.0
Түлш, шатахуун, эрчим хүчний салбар	(4.1)	15.1	24.8	22.1	(6.3)	27.7	100.0
Нийтийн хоол үйлвэрлэл, үйлчилгээний салбар	(3.3)	19.3	35.1	13.1	(2.2)	27.0	100.0
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаа	6.6	16.7	19.2	12.7	(2.2)	42.8	100.0
<b>Орон нутаг</b>							
Банк, санхүүгийн салбар	22.5	45.1	11.3	3.5	(2.1)	15.6	100.0
Барилгын салбар	(15.9)	32.6	6.0	3.5	(0.4)	41.5	100.0
Боловсролын салбар	26.3	43.0	8.2	3.2	(0.8)	18.6	100.0
Харилцаа, холбооны салбар	28.1	46.4	4.4	1.3	(0.7)	18.9	100.0
Худалдааны салбар	17.5	43.8	15.7	4.2	(0.9)	17.9	100.0
Хүнсний салбар	(17.0)	43.0	17.2	5.0	(1.4)	16.5	100.0
Эрүүл мэндийн салбар	(21.3)	42.1	16.1	7.1	(2.7)	10.7	100.0
Нийтийн тээврийн үйлчилгээний салбар	23.0	38.1	6.3	2.4	(0.7)	29.5	100.0
Түлш, шатахуун, эрчим хүчний салбар	17.8	33.4	13.3	6.1	2.8	26.7	100.0
Нийтийн хоол үйлвэрлэл, үйлчилгээний салбар	16.6	39.5	12.7	2.4	(0.5)	28.2	100.0
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаа	10.4	23.4	3.8	2.0	(0.6)	59.9	100.0

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 18. Салбаруудад хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн гэж хариулсан хүмүүсийн хувьд хэрэглэгчийн ямар эрх зөрчигддөг эсэх талаарх мэдээлэл, хувиар**

Салбарууд	Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийн төрлөөр								
	Бараа үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрх	Бараа, үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх	Бараа, үйлчилгээний талаар санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх	Зах зээлд нийлүүлэгдэж байгаа бараа үйлчилгээнээс сонголт хийх эрх	Эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах	Учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх	Үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах	Хэрэглэгчийн боловсрол эзэмших	Бусад
Банк, санхүү (N=32.9%)	25.9	29.9	20.1	21.0	16.7	23.2	26.9	9.3	10.9
Барилга (N=25.9%)	58.4	22.5	7.7	18.4	38.4	29.5	13.7	(4.1)	5.8
Боловсрол (N=29.1%)	34.5	17.3	15.7	11.5	27.6	14.0	32.0	18.9	12.9
Харилцаа холбоо (N=17.4%)	30.1	28.2	16.4	21.4	19.4	24.7	19.7	(9.8)	10.4
Худалдаа (N=38.4%)	65.1	33.1	17.5	18.6	46.3	22.2	17.7	5.3	4.8
Хүнс (N=43.7%)	71.1	24.2	13.3	16.2	53.7	21.4	15.1	5.5	4.0
Эрүүл мэнд (N=43.3%)	40.3	22.9	17.4	13.8	35.5	20.1	40.8	8.1	10.4
Нийтийн тээврийн үйлчилгээ (N=24.3%)	41.8	16.5	13.0	10.1	40.6	23.2	30.7	7.9	11.1
Түлш шатахуун, эрчим хүч (N=36.4%)	45.7	27.1	18.0	30.5	24.6	26.4	29.3	(3.4)	11.2
Нийтийн хоолны үйлдвэрлэл, үйлчилгээ (N=31.7%)	66.5	18.2	9.4	12.3	63.3	15.7	15.6	(4.6)	5.0
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаа (N=19.1%)	39.5	17.2	17.3	11.7	37.0	25.9	35.3	(8.8)	15.5

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага

**Хүснэгт 19. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн байдал, төрлөөр,салбараар, хувиар**

	<b>Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийн төрлөөр</b>								
	Бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах	Бараа үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх	Бараа үйлчилгээний талаар санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх	Зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, үйлчилгээнээс сонголт хийх боломж	Эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах	Учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх	Үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах	Хэрэглэгчийн боловсрол эзэмших	Бусад
<b>Банк, санхүүгийн салбар (N=32.9%)</b>									
Улсын дундаж	25.9	29.9	20.1	21.0	16.7	23.2	26.9	9.3	10.9
Суурьшлаар									
Нийслэл	30.0	32.3	20.3	21.8	18.2	24.6	26.4	8.5	11.6
Орон нутаг	14.9	23.4	19.8	19.0	12.6	19.6	28.0	11.4	9.1
<b>Барилгын салбар (N=25.9%)</b>									
Улсын дундаж	58.4	22.5	7.7	18.4	38.4	29.5	13.7	(4.1)	5.8
Суурьшлаар									
Нийслэл	61.2	23.9	6.6	18.3	38.3	30.8	14.9	(4.5)	(5.2)
Орон нутаг	47.7	17.3	12.1	18.6	38.7	24.8	(9.0)	(2.9)	(8.2)
<b>Боловсролын салбар (N=29.1%)</b>									
Улсын дундаж	34.5	17.3	15.7	11.5	27.6	14.0	32.0	18.9	12.9
Суурьшлаар									
Нийслэл	35.9	18.7	15.4	10.3	28.1	15.0	33.7	19.9	11.8
Орон нутаг	29.3	(12.4)	16.9	15.7	25.9	10.6	26.0	15.4	16.8
<b>Харилцаа, холбооны салбар (N=17.4%)</b>									
Улсын дундаж	30.1	28.2	16.4	21.4	19.4	24.7	19.7	(9.8)	10.4
Суурьшлаар									
Нийслэл	33.0	27.1	(14.6)	21.6	20.1	25.9	20.6	(10.7)	(11.7)
Орон нутаг	(18.3)	32.3	(23.8)	20.4	(16.6)	(19.6)	(16.4)	(6.2)	(5.5)
<b>Худалдааны салбар (N=38.4%)</b>									
Улсын дундаж	65.1	33.1	17.5	18.6	46.3	22.2	17.7	5.3	4.8
Суурьшлаар									
Нийслэл	68.7	34.3	18.6	19.4	51.4	21.4	19.0	(5.1)	(4.5)
Орон нутаг	56.6	30.2	14.9	16.8	34.0	24.0	14.5	(5.8)	(5.7)
<b>Хүнсний салбар (N=43.7%)</b>									
Улсын дундаж	71.1	24.2	13.3	16.2	53.7	21.4	15.1	5.5	4.0
Суурьшлаар									
Нийслэл	74.5	26.1	12.7	16.0	56.9	21.2	17.9	(6.2)	(3.7)
Орон нутаг	62.6	19.6	14.7	16.4	46.1	22.0	8.3	(3.7)	(4.8)
<b>Эрүүл мэндийн салбар (N=43.3%)</b>									
Улсын дундаж	40.3	22.9	17.4	13.8	35.5	20.1	40.8	8.1	10.4
Суурьшлаар									
Нийслэл	45.4	22.9	18.0	12.3	41.7	22.3	39.6	6.9	9.6
Орон нутаг	29.5	22.9	16.2	16.8	22.5	15.5	43.4	10.5	12.2

**Хүснэгт 19. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн байдал, төрлөөр,салбараар, хувиар**

	<b>Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийн төрлөөр</b>								
	Бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах	Бараа үйлчилгээний талаар бодит мэдээллээр хангагдах эрх	Бараа үйлчилгээний талаар санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх	Зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, үйлчилгээнээс сонголт хийх боломж	Эрүүл, аюулгүй орчинд бараа, үйлчилгээ худалдан авах	Учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх	Үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах	Хэрэглэгчийн боловсрол эзэмших	Бусад
<b>Нийтийн тээврийн үйлчилгээний салбар (N=24.3%)</b>									
Улсын дундаж	41.8	16.5	13.0	10.1	40.6	23.2	30.7	7.9	11.1
Суурьшлаар									
Нийслэл	43.8	16.7	(10.7)	(8.4)	42.4	22.8	32.6	(7.4)	12.2
Орон нутаг	34.0	15.7	21.8	(16.8)	33.9	24.6	23.6	(9.7)	(6.9)
<b>Түлш, шатахуун, эрчим хүчний салбар (N=36.4%)</b>									
Улсын дундаж	45.7	27.1	18.0	30.5	24.6	26.4	29.3	(3.4)	11.2
Суурьшлаар									
Нийслэл	49.8	27.0	17.9	29.3	28.5	25.8	34.1	(3.5)	10.3
Орон нутаг	37.2	27.4	18.3	33.0	16.6	27.5	19.7	(3.2)	13.2
<b>Нийтийн хоолны үйлдвэрлэл, үйлчилгээ салбар (N=31.7%)</b>									
Улсын дундаж	66.5	18.2	9.4	12.3	63.3	15.7	15.6	(4.6)	5.0
Суурьшлаар									
Нийслэл	67.8	18.3	10.4	13.1	62.9	17.0	17.6	(4.6)	(5.9)
Орон нутаг	62.8	17.9	6.7	9.9	64.4	12.1	10.2	(4.7)	(2.6)
<b>Орон сууц, нийтийн аж ахуй, үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаа (N=19.1%)</b>									
Улсын дундаж	39.5	17.2	17.3	11.7	37.0	25.9	35.3	(8.8)	15.5
Суурьшлаар									
Нийслэл	43.1	18.2	17.6	11.2	39.4	27.6	35.3	(9.8)	15.1
Орон нутаг	23.0	12.9	15.9	14.2	25.8	18.2	35.6	(4.2)	(17.3)

Тайлбар: Орон нутагт аймгийн төв, сумын төв, хөдөөг оруулав.

()-Ажиглалтын тоо 25-аас бага