

## ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН МЭДЭЭ

/2018 оны эхний хагас жилийн байдлаар/

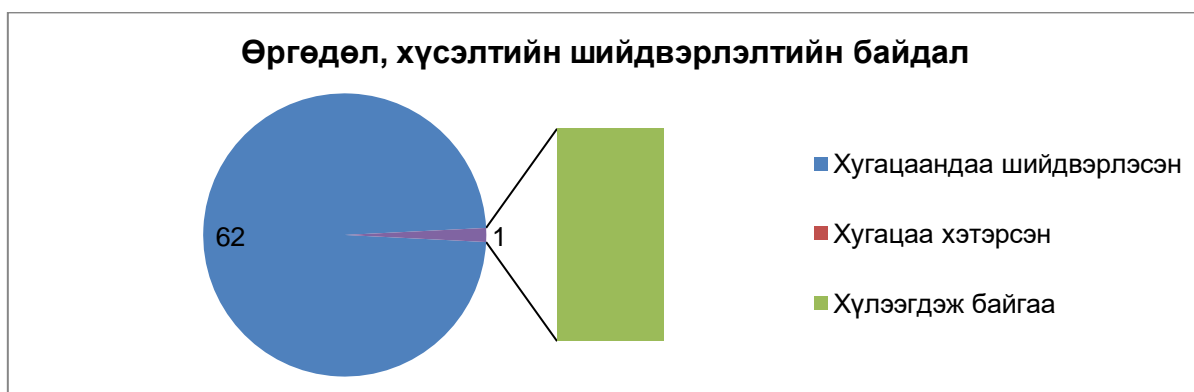
Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоол, Нийслэлийн Засаг даргын 2017 оны А/335 дугаар захирамжийн дагуу Нийтлэг үйлчилгээний газрын хэмжээнд өргөдөл гомдол шийдвэрлэлийг зохион байгуулсан ажлын тайланг 2018 оны эхний хагас жилийн байдлаар дүгнэн үзүүлж байна.

### Нэг. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн мэдээ

Нийтлэг үйлчилгээний газар нь ажилтан, албан хаагчдаас гаргасан өргөдөл, хүсэлтийг хүлээн авч “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм”-д бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд программын тусламжтайгаар илгээн, хуулийн хугацаанд, эрх зүйн үндэслэлтэйгээр шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Тайлант хугацаанд газрын хэмжээнд нийт 120 өргөдөл, гомдол ирснийг “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм”-д /www.smartcity.mn/ бүртгэсэн байх ба 118 (98,33%) өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгсөн, шийдвэрлэгдэх шатанд буюу хугацаа болоогүй 2 (1,66%) өргөдөл, гомдол байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй болно.

Шийдвэрлэлтийн байдлыг Хүснэгт №1-т зааснаар үзүүлэв:



### Хоёр. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа, хандалтын мэдээ

Нийтлэг үйлчилгээний газарт ирсэн өргөдөл, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн хугацааг дараах хүснэгтээр үзүүлэв.

Хүснэгт №2

Д/д	Шийдвэрлэлтийн дундаж хоног	Өргөдөл, гомдлын тоо	Эзлэх хувь
1	2	3	4
1	5 хоногт	83	70,34%
2	10 хоногт	19	16,10%
3	15 хоногт	8	6,78%
4	30 хоногт	8	6,78%

Газрын хэмжээнд шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлын дундаж хугацаа 5 хоног 5 цаг 47 минут байгаа нь өмнөх оны мөн үеийнхтэй харьцуулбал 1 хоног 16 цаг 28 минутаар буурсан үзүүлэлттэй байна. Мөн өргөдөл, гомдлын хандалт өмнөх оны мөн үеийнхээс 12.5 хувиар буурсан байна.

Тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагч болон иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлын хандалтыг чиглэлээр нь тодруулбал:

### Хүснэгт №3



### Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн байдал

Газрын зүгээс өргөдөл гомдлын хариуг програмд оруулснаар энэ тухай өргөдөл гаргасан ажилтан, албан хаагчид утсаар болон мессежээр мэдэгдэж, хариуг биечлэн өгдөг болно. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн байдлыг хүснэгтээр үзүүлбэл:

### Хүснэгт №4

Д/д	Хариу өгсөн хэлбэр			
1	Программ + Мессеж	Программ + Мессеж + Утсаар	Программ + Мессеж + Албан бичиг	Программ + Мессеж + Биечлэн
Дүн	-	-	-	118

Тус газар нь төрийн албан хаагчийн ажиллах ая тухтай орчин нөхцөлийг бүрдүүлэх үндсэн чиг үүрэгтэй байгууллага учир дотогш чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулдаг. Энэ үүднээс иргэдийн эрх ашгийг хөндсөн шийдвэр гаргадаггүй ба байгууллагын ажилтан, албан хаагчдаас хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой асуудлаар өргөдөл ихэвчлэн ирдэг болно. Тайлант хугацаанд байгууллагад ирсэн өргөдөл хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг ангиллаар танилцуулбал:

### Хүснэгт №5

