

## ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН МЭДЭЭ

/2020 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар/

2020 оны 03 дугаар сарын 31

Улаанбаатар хот

Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоол, Нийслэлийн Засаг даргын 2017 оны А/335 дугаар захирамж, Нийслэлийн нийтлэг үйлчилгээний газрын даргын 2018 оны А/25 дугаар тушаалын дагуу өргөдөл гомдол шийдвэрлэлийг 2020 оны нэгдүгээр улиралд зохион байгуулсан ажлын мэдээг хүргүүлж байна.

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

Иргэд, аж ахуйн нэгжүүд болон ажилтан, албан хаагчдаас тайлант хугацаанд нийт 53 өргөдөл ирсэнийг [www.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn) дотоод удирдлагын системд бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд программын тусламжтайгаар илгээн, 50 /94,33%/ өргөдлийн хариуг өгсөн, шийдвэрлэгдэх шатанд буюу хугацаа болоогүй 3 (5,67%) өргөдөл байна. Мөн хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн болон хугацаа сунгаж шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй, шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 1 зөрчил бүртгэгдсэн ба системийн зохион байгуулалттай холбоотой зөрчил бүртгэгдээгүй болно.

Газрын хэмжээнд 2020 оны 1 дүгээр улиралд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 14 цаг 19 минут байгаа нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 3 хоногоор өссөн байна. Энэ нь ажилтны санаачилгаар хөдөлмөрийн гэрээг цуцалж буй тохиолдолд Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 39 дүгээр зүйлийн 39.1-т заасан хугацааг баримталсантай холбоотой юм.

### Хоёр. Өргөдөл гомдлын хандалтын мэдээ

Байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтын төрлөөр нь ангилвал:

- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт – 10;
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл, хүсэлт – 14;
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт – 17;
- Жирэмсний болон ээлжийн амралт хүссэн өргөдөл, хүсэлт – 8;
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл, хүсэлт – 4.

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь үзүүлбэл:

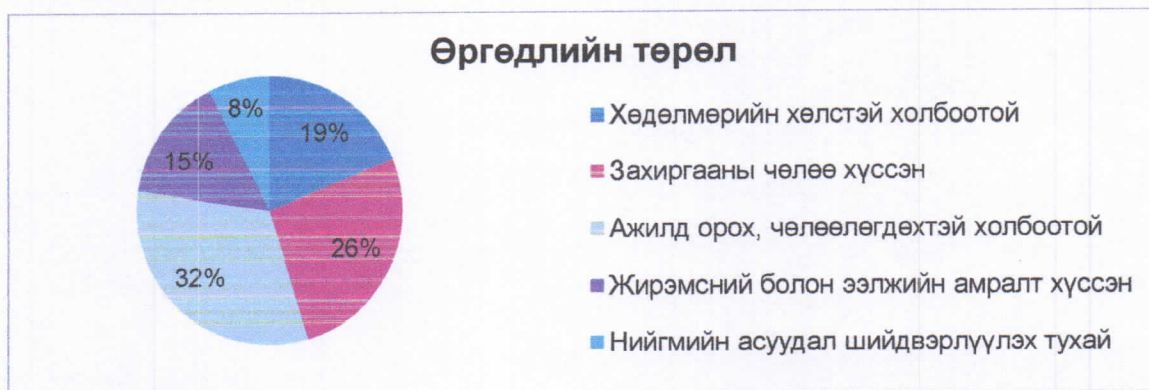


График 1: Өргөдөл гомдлыг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь ангилсан байдал



Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх үеүүдтэй харьцуулсан байдал

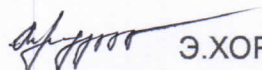
Д/д	Хугацаа	2019.01 улирал	2019.02 улирал	2019.03 улирал	2019.04 улирал	2020.01 улирал
Ерөнхий үзүүлэлт						
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног 7 цаг 30 минут	4 хоног 4 цаг 42 минут	5 хоног 4 цаг 51 минут	5 хоног 17 цаг 53 минут	7 хоног 14 цаг 19 минут
2	Хандалтын тоо	31	60	58	52	53
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	0	1	1	1	1
Өргөдөл, гомдлын хандалтын төрөл						
4	Хөдөлмөрийн хөлсний тухай	3	19	15	16	10
5	Захиргааны чөлөө хүсэх тухай	6	18	15	12	14
6	Ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	11	12	16	8	17
7	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	-	-	1	-
8	Жирэмсний болон ээлжийн амралтын тухай	5	5	6	7	8
9	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	5	6	6	8	4

Манай байгууллага нь Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-д нийцүүлэн ажилтан, албан хаагчид, иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүр бүртгэлийн системд байршуулан, шийдвэрлэлтийн явцыг ил тод, шуурхай байлгах зорилгоор явцын тэмдэглэлийг хуанлийн 10 хоног бүр хөтлөн ажиллаж байна. Мөн ажилтан, албан хаагчдаас хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой асуудлаар ирсэн өргөдлийг холбогдох ажилтан бүртгэж удирдлагад шилжүүлэн, удирдлагаас тухайн харилцааг зохицуулах чиг үүрэг бүхий албан хаагчид шийдвэрлэх чиглэл өгч шилжүүлснээр 2 удаагийн шат дамжлагатайгаар шийдвэрлэж байна.

ХЯНАЖ, ТАНИЛЦСАН:  
ДОТООД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,  
ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН

  
Т.ИТГЭЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:  
ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙ, ТОГТООЛ  
ШИЙДВЭРИЙН ХЭРЭГЖИЛТ  
ХАРИУЦСАН АЖИЛТАН

  
Э.ХОРОЛДУЛАМ