

# ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН МЭДЭЭ

*/2020 оны жилийн эцсийн дүнгийн тухай/*

2020 оны 12 дугаар сарын 25

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 шийдвэрлэлтийг 2020 оны гуравдугаар улиралд зохион байгуулсан ажлын мэдээг хүргүүлж байна.

## Нэг. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн мэдээ

Байгууллагын хэмжээнд 2020 онд 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2020 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн хугацаанд иргэдээс 2, ажилтан, албан хаагчдаас 194, нийт 196 өргөдөл ирснийг [www.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn) дотоод удирдлагын системд бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд программын тусламжтайгаар өдөрт нь илгээн, өргөдөл хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, хариуг өргөдөл гаргагчид бичгээр болон биечлэн хүргүүлж ажиллалаа. Мөн хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн болон хугацаа сунгаж шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй, системийн зохион байгуулалттай холбоотой зөрчил бүртгэгдээгүй болно.

## Хоёр. Өргөдөл гомдлын хандалтын мэдээ

Байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтын төрлөөр нь ангилбал:

- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт – 56;
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл, хүсэлт – 53;
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл, хүсэлт – 29;
- Жирэмсний болон ээлжийн амралт хүссэн өргөдөл, хүсэлт – 28;
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт – 25;
- Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай – 2;
- Байгууллагын үйл ажиллагааны тухай – 2;
- Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай – 1.

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь үзүүлбэл:



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



Тайлант хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 09 цаг 23 минут байгаа нь мөн 2018 оны дундаж хугацаанаас буурсан боловч 2019 оны шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаанаас өссөн дүнгээр харагдаж байна. Энэ нь ажилтны санаачилгаар хөдөлмөрийн гэрээг цуцалж буй тохиолдолд Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 39 дүгээр зүйлийн 39.1-т хугацааг баримтлан шийдвэрлэж буйтай холбоотой юм.

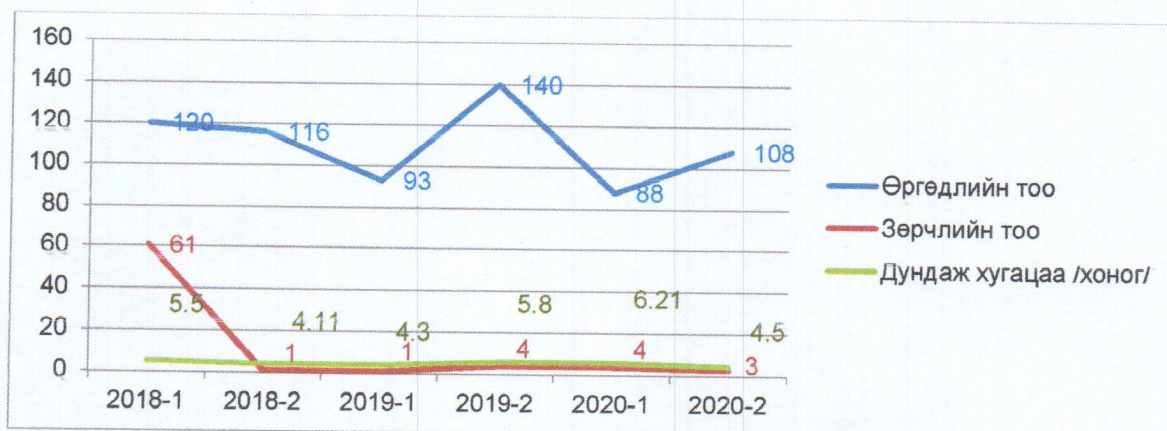


График 2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх улиралтай харьцуулсан байдал

Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг өмнөх жилийн үзүүлэлтээр нэгтгэн харьцуулж үзвэл:

Д/д	Хугацаа	2018 - I	2018 - II	2019 - I	2019 - II	2020 - I	2020 - II
<b>Ерөнхий үзүүлэлт</b>							
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног 5 цаг 47 минут	4 хоног 11 цаг 25 минут	4 хоног 3 цаг 37 минут	5 хоног 8 цаг 3 минут	6 хоног 21 цаг 6 минут	4 хоног 5 цаг 8 минут
2	Хандалтын тоо	120	116	93	140	88	180
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	61	1	1	4	4	3
<b>Өргөдөл, гомдлын хандалтын төрөл</b>							
4	Хөдөлмөрийн хөлсний тухай	22	13	22	32	10	15
5	Захиргааны чөлөө хүсэх тухай	26	31	25	35	21	32
6	Ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	35	37	24	25	28	28
7	Жирэмсний болон ээлжийн амралтын тухай	9	13	10	14	17	11
8	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	17	15	11	18	11	18

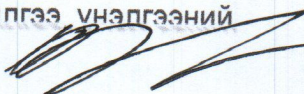


9	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай	5	6	1	1	-	2
10	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	2	2	-	-	-	1
11	Бусад асуудлаар	1	4	1	1	1	1

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 хариуцсан албан хаагчид шийдвэрлэх чиглэл өгч шилжүүлснээр 2 удаагийн шат дамжлагатайгаар шийдвэрлэж байна.

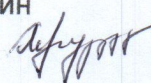
Хянаж, танилцсан:

Дотоод хянагч-шинжилгээ үнэлгээний  
ажилтан

 Т.Итгэл

Тайлан гаргасан:

Хууль эрх зүй, тогтоол шийдвэрийн  
хэрэгжилт хариуцсан ажилтан

 Э.Хоролдулам