

## ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН МЭДЭЭ

(2021 оны эхний хагас жилийн байдлаар)

2021 оны 06 дугаар сарын 31

Улаанбаатар хот

Тус газар нь Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-д нийцүүлэн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлийг 2021 оны эхний хагас жилд дараах байдлаар зохион байгуулан ажиллалаа.

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

Тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагчдаас нийт 50 өргөдөл ирсэнийг нийслэлийн нутгийн зархигааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын систем /[www.erp.ulaanbaatar.mn/](http://www.erp.ulaanbaatar.mn/)-д бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд программын тусламжтайгаар илгээн, өргөдлийг шийдвэрлэж хариуг өгсөн ба шийдвэрлэх шатанд байгаа 1 өргөдөл байна. Тус өргөдлийг “Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 7 дугаар зүйлийн 7.3, 7.4-т заасныг үндэслэн 30 хоногоор хугацааг сунгасан. Тайлант хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд гарсан зөрчил дутагдалгүй ажиллалаа.

### Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ (өссөн дүнгээр)

Байгууллагад ирсэн өргөдлийг хандалтын төрлөөр нь ангилвал:

- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл- 0;
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл– 2;
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл -9 ;
- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл– 5;
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл– 10;

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь үзүүлбэл:



График 1: Өргөдлийг төрлөөр нь ангилсан байдал

Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх үеүүдтэй харьцуулсан байдал

Д/д	Хугацаа	2020.02 улирал	2020.03 улирал	2020.04 улирал	2021.01 улирал	2021.02 улирал
<b>Ерөнхий үзүүлэлт</b>						
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног 15 цаг 21 минут	3 хоног 11 цаг 53 минут	5 хоног 9 цаг 23 минут	2 хоног 18 цаг 30 минут	6 хоног 7 цаг 26 минут
2	Хандалтын тоо	43	46	60	24	26
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	2	1	0	0	0
<b>Өргөдөл, гомдлын хандалтын төрөл</b>						
4	Хөдөлмөрийн хөлсний тухай	11	2	13	3	0
5	Захиргааны чөлөө хүсэх тухай	6	16	15	5	2
6	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт	11	17	13	10	9
7	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөөний өргөдөл	8	4	7	5	5
8	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл,	6	6	12	1	10

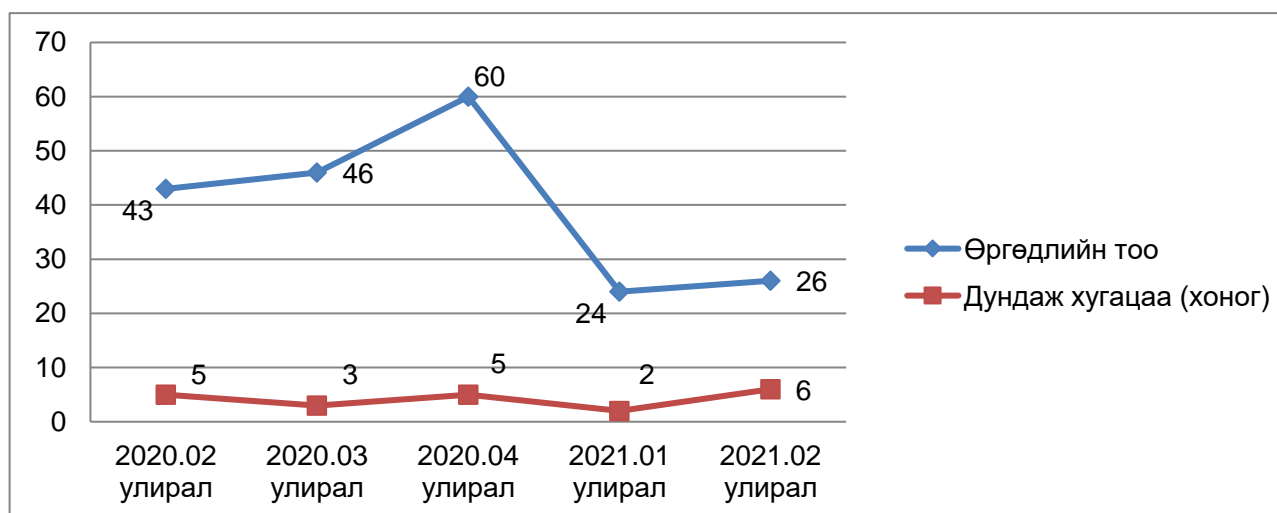


График 2. Өргөдлын тоо, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг өмнөх үеүүдтэй харьцуулсан байдал

Графикаас харахад газрын хэмжээнд 2021 оны эхний хагас жилд ирсэн өргөдлын тоо өмнөх улирлаас 0,9 %-иар, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3 хоногоор тус тус өссөн байна.

Ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүр бүртгэлийн системд байршуулан, шийдвэрлэлтийн явцыг ил тод, шуурхай байлгах зорилгоор

явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутамд хөтлөн, 2 удаагийн шат дамжлагатайгаар шийдвэрлэн ажиллаж байна. Тайлант хугацаанд манай байгууллагад хамааралгүй 12 өргөдөл, гомдлыг холбогдох байгууллагад өдөрт нь шилжүүлж ажиллалаа.

ХЯНАЖ, ТАНИЛЦСАН:

ДОТООД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,

ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН

Т.ИТГЭЛ

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АЖИЛТАН

Н.БУЛГАНЧИМЭГ