

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН МЭДЭЭ

(2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар)

2021 оны 09 дүгээр сарын 27

Улаанбаатар хот

Тус газар нь Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-д нийцүүлэн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлийг 2021 оны гуравдугаар улиралд дараах байдлаар зохион байгуулан ажиллалаа. Газрын үндсэн чиг үүрэг нь Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд байрлах Нийслэлийн засаг захиргааны байруудын цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, инженерийн байгууламжийн найдвартай жигд ажиллагааг хариуцан ажиллахаас гадна төрийн албан хаагчдын ажиллах тав тухтай орчин нөхцөлийг бий болгох стандартад нийцсэн нийтлэг үйлчилгээг үзүүлдэг. Иймд иргэдээс ямар нэг төрийн үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирдэггүй болно.

Нэг. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн мэдээ

Тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагчдаас хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой 86 өргөдөл ирсэнийг нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын систем (www.erp.ulaanbaatar.mn)-д бүртгэн, холбогдох хууль, журмын дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэж ажиллалаа. Тайлант хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил дутагдал гаргаагүй байна. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 4 хоног 15 цаг 59 минут байна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ (өссөн дүнгээр)

Байгууллагад ирсэн өргөдлийг хандалтыг төрлөөр нь ангилвал:

- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл- 6;
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл– 15;
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл - 29;
- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл– 15;
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай /гачигдал, зовлон тохиолдсон үед тэтгэмж хүссэн / өргөдөл– 21;

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь үзүүлбэл:

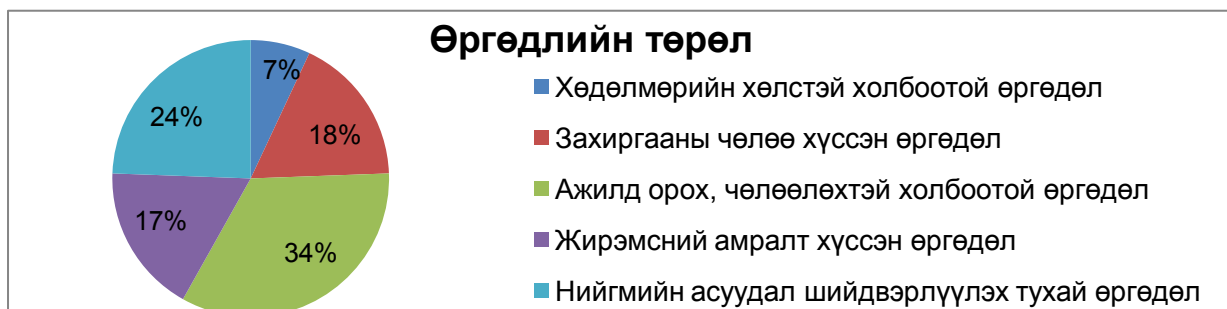


График 1: Өргөдлийг төрлөөр нь ангилсан байдал

Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх үеүүдтэй харьцуулсан байда

Хүснэгт 1

Д/д	Хугацаа	2020.03 улирал	2020.04 улирал	2021.01 улирал	2021.02 улирал	2021.03 улирал
Ерөнхий үзүүлэлт						
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	3 хоног 11 цаг 53 минут	5 хоног 9 цаг 23 минут	2 хоног 18 цаг 30 минут	6 хоног 7 цаг 26 минут	4 хоног 15 цаг 59 минут
2	Хандалтын тоо	46	60	24	26	36
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	1	0	0	0	0
Өргөдөл, гомдлын хандалтын төрөл						
4	Хөдөлмөрийн хөлсний тухай	2	13	3	0	3
5	Захиргааны чөлөө хүсэх тухай	16	15	5	2	8
6	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл, хүсэлт	17	13	10	9	10
7	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөөний өргөдөл	4	7	5	5	5
8	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл,	6	12	1	10	10

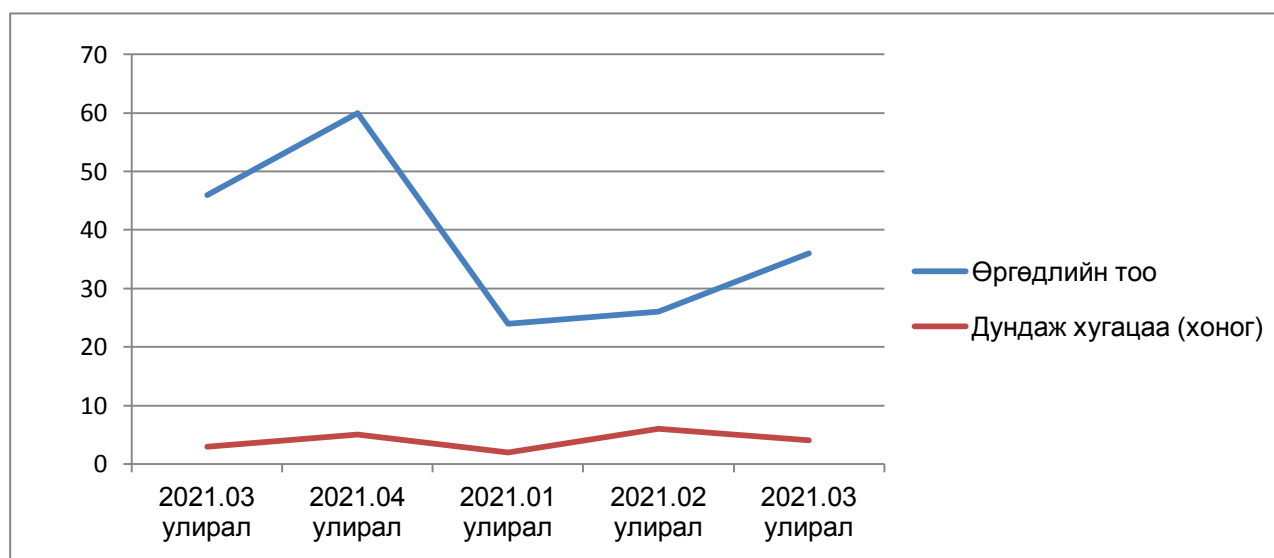


График 2. Өргөдлын тоо, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг өмнөх үеүүдтэй харьцуулсан байдал

Графикаас харахад газрын хэмжээнд 2021 оны 3 дугаар улиралд ирсэн өргөдлын тоо өмнөх улирлаас 38 %-иар өсөж, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногоор буурсан 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 14 өргөдөл, гомдлыг холбогдох байгууллагад өдөрт нь шилжүүлж ажиллалаа.

ХЯНАЖ, ТАНИЛЦСАН:

ДОТООД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,

ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН

Т.ИТГЭЛ

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АЖИЛТАН

Н.БУЛГАНЧИМЭГ