

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН МЭДЭЭ
(2022 оны жилийн эцсийн байдлаар)

2022 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Тус газар нь Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 дугаар сарын 16-ны өдрийн А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу ажиллаж байна.

Нэг. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн мэдээ

Тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагчдаас нийт 267 өргөдөл ирснийг нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн систем /<https://erp.ulaanbaatar.mn> /-д бүртгэн, 263 өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж хариуг өргөдөл гаргагчид танилцуулсан бол 4 өргөдөл шийдвэрлэх шатанд явж байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 8 цаг 48 минут байна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ (өссөн дүнгээр)

2022 оны жилийн эцсийн байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдлийн хандалтыг төрлөөр нь ангилбал:

- Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт-5
- Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл-5
- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл– 21
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл– 23
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл–34
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл- 79
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл- 96/4

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар нь үзүүлбэл:



График 1. Өргөдлийг төрлөөр нь ангилсан байдал.

Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх үетэй харьцуулсан байдал

Хүснэгт 1

Д/д	Хугацаа	2021.04 улирал	2022.04 улирал
Ерөнхий үзүүлэлт			
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	4 хоног 21 цаг 59 минут	9 хоног 15 цаг 11 минут
2	Хандалтын тоо	54	67
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	0	1
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл			
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	1	4
5	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	0	0
6	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	13	6
7	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	14	4
8	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	1	8
9	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	15	33
10	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	14	24

Хүснэгт 2

Д/д	Хугацаа	2021 оны жилийн эцэс	2022 оны жилийн эцэс
Ерөнхий үзүүлэлт			
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	4 хоног 21 цаг 59 минут	9 хоног 15 цаг 11 минут
2	Хандалтын тоо	140	252
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	4	14
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл			
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	1	5
5	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	2	5
6	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	34	23
7	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	23	21
8	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	16	34
9	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	44	96/4
10	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	20	79

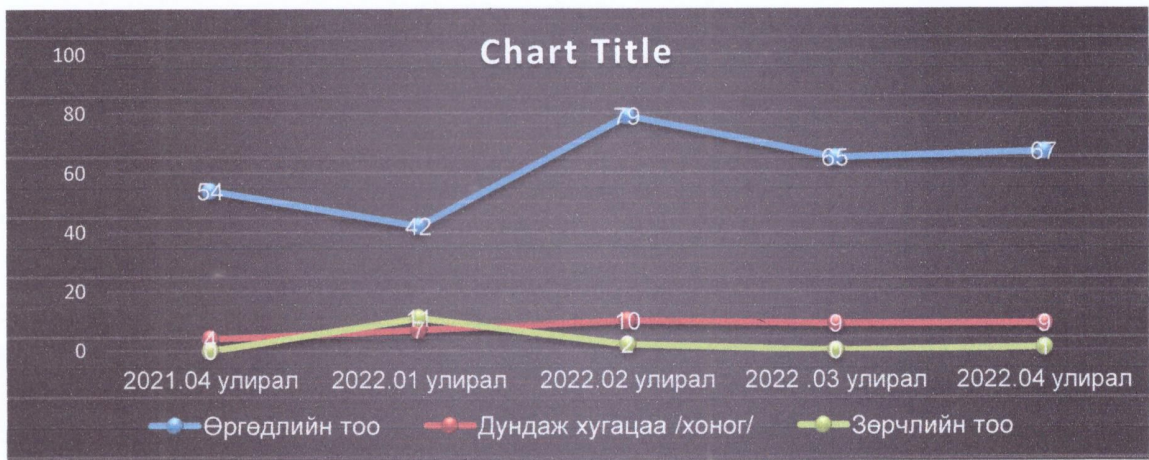


График 2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг өмнөх улиралтай харьцуулсан байдал



График 3. Өргөдөл гомдлын тоог өмнөх онуудтай харьцуулсан байдал

Сүүлийн 5 жилийн хугацаанд өргөдөл, гомдлын тоо тогтмол буурсан боловч 2021 оноос 38 хувиар өссөн үзүүлэлттэй гарч байна. Энэ нь тайлант онд ажлын байрны хүний нөөцийн хомсдол үүссэнээс ажил хавсран гүйцэтгэх хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл 79, ажлаас чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл 92 буюу нийт өргөдлийн 67 хувийг эзэлсэн байна. Ажилтан, албан хаагчдын ажлаас гарч буй шалтгаан нөхцөлийг нягталж үзвэл зах зээлийн үнийн өсөлт, олгож буй цалин хөлсөөс шалтгаалан ажлын байрыг орхиж байна гэж дүгнэхэд хүрсэн.

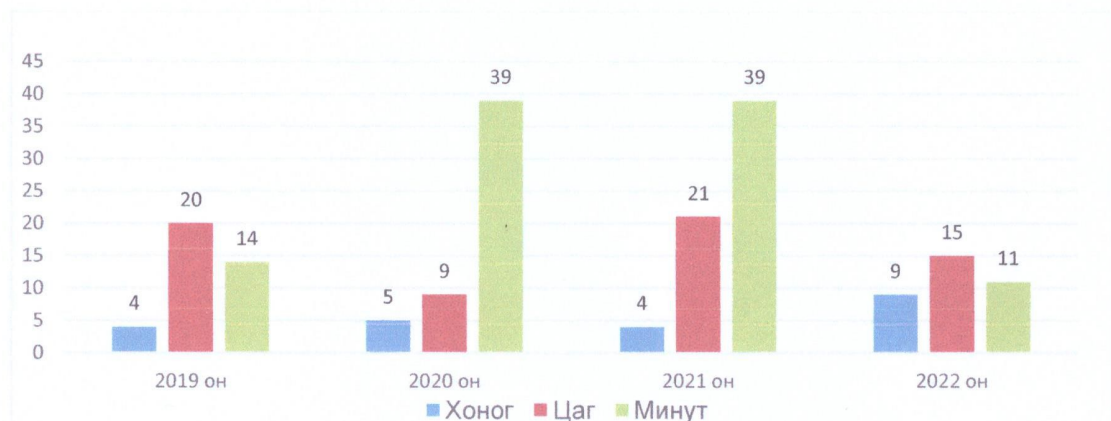


График 4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг өмнөх 3 оны мөн үетэй харьцуулсан байдал

Тайлант хугацаанд иргэнээс:

- Хүсэлт-1
- Санал-3
- Хамааралгүй өргөдөл-5

• Талархал-1 ирсэн бөгөөд өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь хуулийн дагуу шуурхай шийдвэрлэн, холбогдох эзэнд нь хариуг хүргүүлэн ажилласан. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа болон явцад ямар нэгэн зөрчил үүсээгүй болно.

Дүгнэлт:

Графикаас харахад газрын хэмжээнд 2022 оны IV улиралд ирсэн өргөдлийн тоо өмнөх мөн үетэй харьцуулбал 5,5%-иар, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоногоор тус тус өссөн байна.


Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 8 цаг 48 минут болж 2021 оны дундаж хугацаанаас өссөн нь 2022 онд хөдөлмөрийн харилцааг ажилтны санаачилгаар дуусгавар болгож буй өргөдлийн тоо нэмэгдсэн. Энэ нь эдийн засгийн үнийн өсөлт, цалин хөлсний нөхцөл байдлаас шалтгаалан ажилтан, албан хаагчдын хөдөлгөөн, шилжилт ихээр гарах болсонтой холбоотой гэж үзэж байна.

Хөдөлмөрийн гэрээг цуцалж буй тохиолдолд Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 79 дүгээр зүйлийн 79.2-т (9.2.Ажилтан хөдөлмөр эрхлэлтийн харилцааг цуцлах тухай ажил олгогчид бичгээр мэдэгдсэн өдрөөс хойш 30 хоног өнгөрмөгц ажлын байраа орхих эрхтэй бөгөөд энэ тохиолдолд хөдөлмөр эрхлэлтийн харилцаа цуцлагдсанд тооцно) заасан хугацааг баримтлан шийдвэрлэж байна.

Ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүр дотоод удирдлагын /<https://erp.ulaanbaatar.mn> / бүртгэлийн системд байршуулан технологийн шийдэл ашиглан, 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 5 өргөдөл гомдлыг холбогдох байгууллагад өдөрт нь шилжүүлэн ажиллалаа.

ХЯНАЖ, ТАНИЛЦСАН:
ЗАХИРГАА, ТӨЛӨВЛӨЛТ,
САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
АЖИЛТАН

 Ч.ШИНЭЧИМЭГ

 А.НОМИНЗУЛ