

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН МЭДЭЭ

(2023 оны жилийн эцсийн байдлаар)

2023 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 224 өргөдөл ирснийг нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн систем /<https://erp.ulaanbaatar.mn> /-д бүртгэн, 224 өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж хариуг өргөдөл гаргагчид танилцуулсан байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 10 цаг 39 минут бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол 2 байна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ (өссөн дүнгээр)

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдлийн хандалтыг төрлөөр нь ангилбал:

- Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай (иргэнээс)-2
- Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай-3
- Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл-8
- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл- 17
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл- 30
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл- 45
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл-33
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл- 86

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

Хүснэгт1

Д/д	Хугацаа	2022 он	2023 он
Ерөнхий үзүүлэлт			
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	9 хоног 15 цаг 11 минут	7 хоног 10 цаг 44 минут
2	Хандалтын тоо	252	224
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	14	12
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл			
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	5	2
5	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	-	3
6	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	5	8
7	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	23	30
8	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	21	17
9	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	34	33
10	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	96	45
11	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	79	86

Дөрөв. Өргөдөл гомдлын бүртгэлийг төрлөөр нь ангилбал:

Хүснэгт 2

Д/д	Бүртгэлийн төрөл	Тоо
1	Талархал	0
2	Санал	0
3	Хүсэлт	224
4	Гомдол	0
5	Мэдэгдэл	0
6	Зөрчил	0

Тав. Өргөдөл гомдлын тоо:

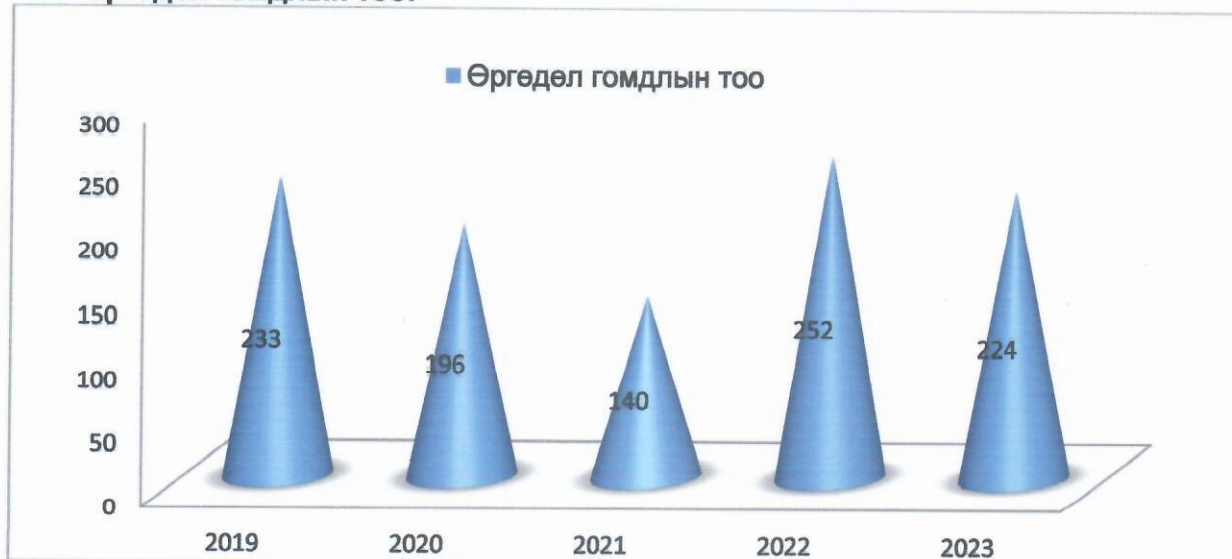


График 2. Өргөдөл гомдлын тоог өмнөх онуудтай харьцуулсан байдал

Зургаа. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Хүснэгт 3

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	5
2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	5
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	2
Нийт		12

“Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 5.1, 5.2, 5.3 гэсэн заалтуудыг зөрчил гаргасан болон өргөдлийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн ажилтан, албан хаагчдад танилцуулж, сануулах арга хэмжээг авч ажилласан.

Дүгнэлт:

Графикаас харахад газрын хэмжээнд 2023 оны 4 дүгээр улиралд өмнөх мөн үетэй харьцуулбал шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногоор мөн зөрчлийн тоон үзүүлэлт 15 хувиар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.

Ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүр дотоод удирдлагын /<https://erp.ulaanbaatar.mn> / 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 9 өргөдөл ирснийг тухай бүрд нь буцаан ажиллалаа.

Газрын хэмжээнд 2023 онд ирсэн өргөдлийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал 13%-иар, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногоор тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна. Тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагчдаас нийт 224 өргөдөл ирснээс Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл 45, Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл 86, нийт 131 буюу 58% нь 2023 онд хөдөлмөрийн харилцааг ажилтны санаачилгаар дуусгавар болгож буй өргөдлийн тоо нэмэгдсэнтэй холбоотой болно. Энэ нь эдийн засгийн үнийн өсөлт, цалин хөлсний нөхцөл байдлаас шалтгаалан ажилтан, албан хаагчдын шилжилт хөдөлгөөн ихээр өссөнтэй холбоотой юм.

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН
ЕРӨНХИЙ МЕНЕЖЕР



Б.ЗОЛБАЯР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ХҮНИЙ НӨӨЦ, СУРГАЛТ
ХАРИУЦСАН АЖИЛТАН



А.НОМИНЗУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН НИЙТЛЭГ ҮЙЧИЛГЭЭНИЙ ГАЗАР

ИЛТГЭХ ХУУДАС

2023 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийсэн тухай
(2023 оны жилийн эцэс)

Байгууллага, иргэд, албан хаагчдаас тус газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажиллагаа холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу явагдаж буй эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилгоор дүн шинжилгээ хийж санал зөвлөмж өгсөн болно.

Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, 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 224 өргөдөл ирснийг нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн систем /<https://erp.ulaanbaatar.mn/>-д бүртгэн, 224 өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж хариуг өргөдөл гаргагчид танилцуулсан байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 10 цаг 39 минут бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол 2 байна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдлийн хандалтыг төрлөөр нь ангилбал:

- Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай-3
- Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай (иргэнээс)-2
- Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл-8
- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл- 17
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл- 30
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл- 45
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл-33
- Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл- 86

Гурав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх үетэй харьцуулсан байдал

Д/д	Хугацаа	Хүснэгт 1	
		2022 он	2023 он
Ерөнхий үзүүлэлт			

1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	9 хоног 15 цаг 11 минут	7 хоног 10 цаг 44 минут
2	Хандалтын тоо	252	224
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	14	12
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл			
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	5	2
5	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	-	3
6	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	5	8
7	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	23	30
8	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	21	17
9	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	34	33
10	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	96	45
11	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	79	86

Дөрөв. Өргөдөл гомдлын бүртгэлийг төрлөөр нь ангилбал

		Хүснэгт 2
Д/д	Бүртгэлийн төрөл	Тоо
1	Талархал	0
2	Санал	0
3	Хүсэлт	224
4	Гомдол	0
5	Мэдэгдэл	0
6	Зөрчил	0

Дүгнэлт:

Байгууллагын удирдлагад 2023 оны байдлаар нийт 224 өргөдөл ирснийг 7 хоног 10 цаг 39 минутад шийдвэрлэж ажилласан нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл гомдлын тоо 13-аар буурсан, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоногоор, зөрчлийн тоон үзүүлэлт 15 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

“Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 5.1, 5.2, 5.3 гэсэн заалтуудыг зөрчил гаргасан болон өргөдлийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн ажилтан, албан хаагчдад танилцуулж, сануулах арга хэмжээг авч ажилласан байна.


2023 онд 224 өргөдөл ирснээс Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл 45, Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл 86, нийт 131 буюу 58% нь 2023 онд хөдөлмөрийн харилцааг ажилтны санаачилгаар дуусгавар болгож буй өргөдлийн тоо нэмэгдсэнтэй холбоотой болно. Энэ нь эдийн засгийн үнийн

өсөлт, цалин хөлсний нөхцөл байдлаас шалтгаалан ажилтан, албан хаагчдын шилжилт хөдөлгөөн ихээр өссөн нь нөлөөлсөн гэж үзэж байна.

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	5
2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	5
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	2
	Нийт	12

Цаашид байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлыг бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэх, зохих журмын дагуу тухай бүрт шуурхай шилжүүлэх, шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутамд хөтөлж буй эсэхэд хяналт тавих, өргөдөл гомдлын системд аливаа зөрчил үүсгэхгүй байхад анхаарч, зөрчил гаргасан болон өргөдлийг хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн ажилтнаас тайлбар гаргуулан авах, захиргааны арга хэмжээ авах саналыг газрын даргад танилцуулж, шийдүүлж ажиллахыг зөвлөж байна.

ТАНИЛЦСАН:
ЗАХИРГАА, ТӨЛӨВЛӨЛТ,
САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

 Б.ЗОЛБАЯР

ИЛТГЭХ ХУУДАС БИЧСЭН:
ДОТООД ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ
ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН

 Б.УУГАНЦЭЦЭГ