

НИЙСЛЭЛИЙН НИЙТЛЭГ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ГАЗАР

2024 ОНЫ НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН ТУХАЙ ТАЙЛАН МЭДЭЭ

2024 оны 03 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Тус газар нь 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 2024 оны нэгдүгээр улиралд дараах байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг зохион байгуулан ажиллалаа.

Нэг. Өргөдөл гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан

Тайлант хугацаанд ажилтан албан хаагчдаас нийт 34 өргөдөл ирснийг нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн систем /<https://erp.ulaanbaatar.mn/>-д бүртгэсэн.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын хугацааны тайлан

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 21 цаг 11 минут бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна.

Гурав. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ

2024 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдлийн хандалтыг төрлөөр нь ангилбал:

- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл – 5
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл – 12
- Ажилд орох чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл – 12
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл – 3
- Талархал - 1

Дөрөв. Өргөдөл гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан

Тайлант хугацаанд ажилтан албан хаагчдаас ирсэн нийт 34 өргөдлийн 33 өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж хариу өргөдөл гаргагчид Програм хангамж, мессеж болон бичгээр хариу өгч танилцуулсан. Тус 33 өргөдлийг иргэний талд шийдвэрлэж 1 өргөдөл судлах шатанд явагдаж байна.

Тав. Өргөдөл, гомдлын зөрчлийн тайлан

Нэгдүгээр улирлын байдлаар гаргасан зөрчилгүй хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна.

Зургаа. Өргөдөл гомдлын бүртгэлийг төрлөөр нь ангилбал:

Хүснэгт 1

Д/д	Бүртгэлийн төрөл	Тоо
1	Талархал	1
2	Санал	0

3	Хүсэлт	33
4	Гомдол	0
5	Мэдэгдэл	0
6	Зөрчил	0

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар харуулбал:



График 2. Өргөдлийг төрлөөр нь ангилсан байдал

Графикаас харвал 2024 оны нэгдүгээр улиралд ирсэн нийт өргөдлийн ихэнх хувийг буюу 37 хувийг хөдөлмөрийн хөлс, ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл эзэлж байна.

Долоо. Өргөдөл, гомдлын индексийн тайлан

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт	Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.004	0.10	0.01
2	TP Нийт өргөдөл, гомдол	33	5,257.00	17,324.00
3	TS Нийт албан хаагч	248	1,612.00	44,591.00
4	US Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	0.133	3.26	0.39
5	USmax Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	32	32.00	32.00
6	PDI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	1	0.89	0.89
7	DP Шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол	33	4,710.00	15,591.00
8	DP(+) Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	33	4701.00	15440.00
9	DP(-) Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	9.00	151.00
10	PP Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл гомдол	0	547.00	1,733.00
11	PTI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.72	0.89	0.91
12	AT Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	11351.4 43	9,974.29	9,729.00
13	ATmax Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	40373.5 18	87,653.95	107,972.7 0
14	PQI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	1.001	0.94	1.00
15	PCI Өргөдөл, гомдлын индекс	0.831	0.83	0.86

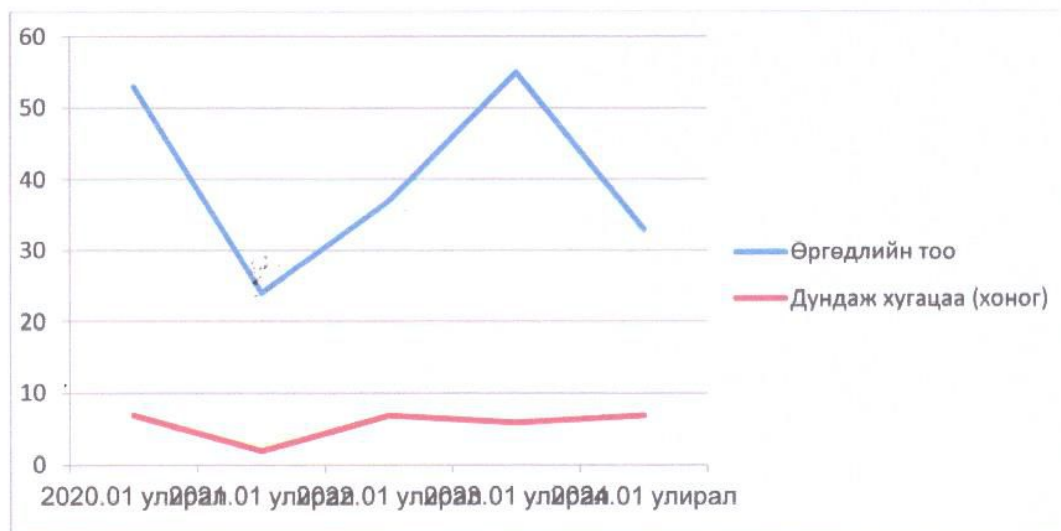
Өргөдөл гомдлын индексийн тайлангаас харахад газрын хэмжээнд 0.831 (PCI) бол нийслэлийн хэмжээнд 0.86 (PCI) байна.

График 2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх онуудын мөн үетэй харьцуулсан байдал

Хүснэгт 2

Д/д	Хугацаа	2020.01 Улирал	2021.01 улирал	2022.01 улирал	2023.01 улирал	2024.01 улирал
Ерөнхий үзүүлэлт						
1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	7 хоног 14 цаг 19 минут	2 хоног 18 цаг 30 минут	7 хоног, 0 цаг, 54 минут	6 хоног 6 цаг 0 минут	7 хоног 21 цаг 11 миунт
2	Хандалтын тоо	53	24	37	55	34
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	1	0	2	0	0
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл						
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	0	0	0	1	0
5	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	0	0	0	1	0
6	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	0	0	0	1	0
7	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	4	1	3	8	0
8	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	8	5	9	4	5
9	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	14	5	7	13	3
10	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	17	10	15	18	13
11	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	10	3	3	18	12
12	Талархал	0	0	0	0	1

Газрын хэмжээнд 2020-2024 оны хооронд сүүлийн 5 жилийн нэгдүгээр улирлын үзүүлэлтийг харьцуулж үзбэл өргөдөл гомдлын тоо буурсан, шийдвэрлэлтийн хугацаа тогтвортой байна.



Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ

Байгууллагын өргөдөл гомдлын асуудлыг Хүний нөөц, дотоод ажил хариуцсан ажилтан хавсран гүйцэтгэж байсан бол 2024 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтныг томилж, байгууллагын Khangardi.mn цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт мэдээллийг шинэчлэн байршуулсан.

Цаашид өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг багасгах, зөрчил үүсгэлгүй ажиллах, ажилтан албан хаагчдыг холбогдох хууль, журам мэдээллээр бүрэн хангахад анхаарч, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн үзүүлэлтээр нийслэлд манлайлж ажиллахыг зорилго болгон ажиллана.

ДҮГНЭЛТ

График нэгээс харахад газрын хэмжээнд 2024 оны 1 дүгээр улиралд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оноос 1 цагаар өссөн ч өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх журмын заалт 7.1, 7.2, 7.5-ыг баримтлан шийдвэрлэж буйтай холбоотойгоор зөрчил үүсгэлгүй ажилласан байна.

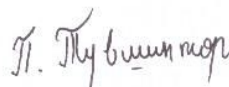
Ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүр дотоод удирдлагын /<https://erp.ulaanbaatar.mn/> бүртгэлийн системд байршуулан технологийн шийдэл ашиглан, шийдвэрлэлтийн явцыг ил тод, шуурхай байлгах зорилгоор явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутамд хөтлөн, 2 удаагийн шат дамжлагаар шийдвэрлэн ажиллаж байна. Тайлант хугацаанд тус байгууллагын үндсэн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдол ирээгүй, харин талархал 1 ирсэн болно.

ЗАХИРГАА ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН
ЕРӨНХИЙ МЕНЕЖЕР



Б.ЗОЛБАЯР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
АЖИЛТАН



П.ТҮВШИНТӨР