

НИЙСЛЭЛИЙН НИЙТЛЭГ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ГАЗАР

2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН ТУХАЙ ТАЙЛАН МЭДЭЭ

2024 оны 06 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 79 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 9 хоног 7 цаг 53 минут бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна.

Гурав. Өргөдөл, гомдлын хандалтын мэдээ

2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар байгууллагад ирсэн өргөдлийн хандалтыг төрлөөр нь ангилбал:

- Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл – 9
- Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл – 16
- Ажилд орох чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл – 37
- Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл – 10
- Талархал – 1
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай – 5
- Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай – 1

Дөрөв. Өргөдөл гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан

Тайлант хугацаанд ажилтан албан хаагчдаас ирсэн нийт 79 өргөдлийн өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж хариуг өргөдөл гаргагчид программ хангамж, мессеж болон бичгээр хариу өгч танилцуулсан. Тус 75 өргөдлийг иргэний талд шийдвэрлэж, 4 өргөдөл судлагдаж байна. Шийдвэрлэлтийн хувь 95% байна. Эхний хагас жилийн хугацаанд байгууллагад хандан иргэнээс 1800-1200 утсаар дамжин ирсэн 2 өргөдлийг дэд системд системийн горимын дагуу бүртгэсэн болно. Хүсэлтийн хариуг шуурхай шийдвэрлэн иргэнд утсаар мэдэгдсэн.

Тав. Өргөдөл, гомдлын зөрчлийн тайлан

Эхний хагас жилийн байдлаар өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 3, 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	1
3	Хүсэлт	76
4	Гомдол	1
5	Мэдэгдэл	0
6	Зөрчил	0

Өргөдөл гомдлын төрлийг нийт өргөдөлд эзэлж буй хувиар харуулбал:

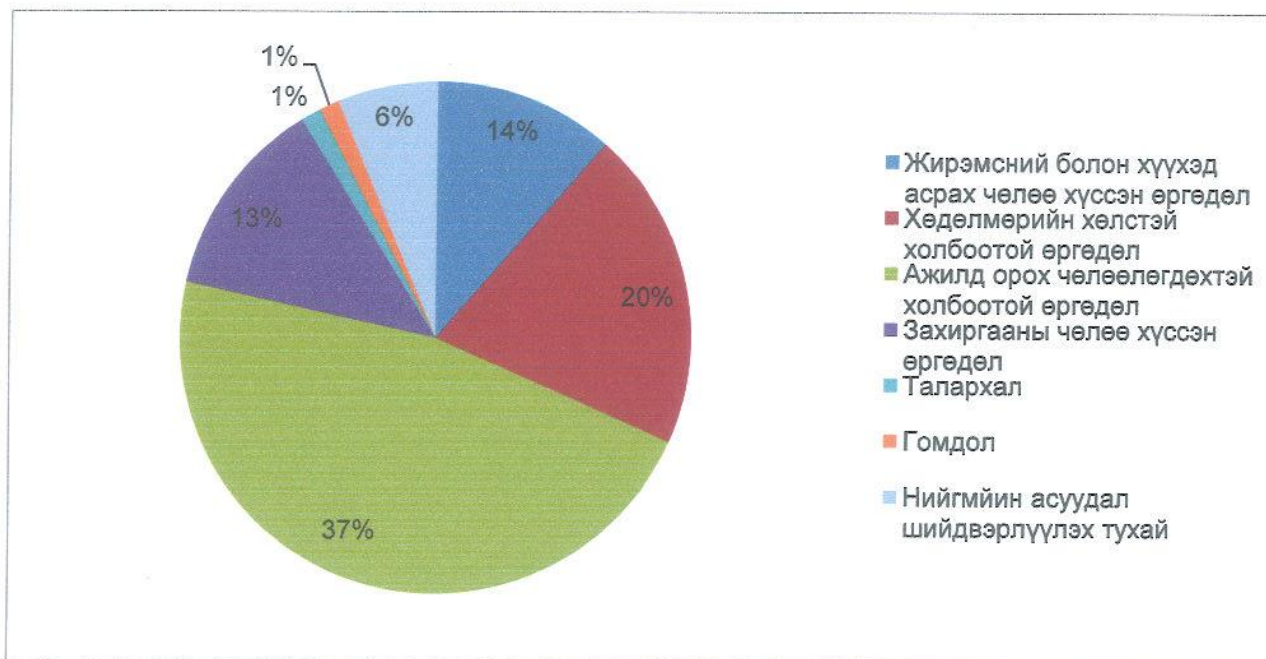


График 1. Өргөдлийг төрлөөр нь ангилсан байдал

Графикаас харвал 2024 оны эхний хагас жилд ирсэн нийт өргөдлийн ихэнх хувийг буюу Ажилд орох чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл 37, хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл 20 хувийг тус тус эзэлж байна.

Ажилтан албан хаагчдын ажлаас гарч буй шалтгаан нөхцөлийг нягталж үзвэл Шилжилт хөдөлгөөн эхэлсэнтэй холбоотой байна гэж дүгнэхэд хүрсэн.

Долоо. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн байдал

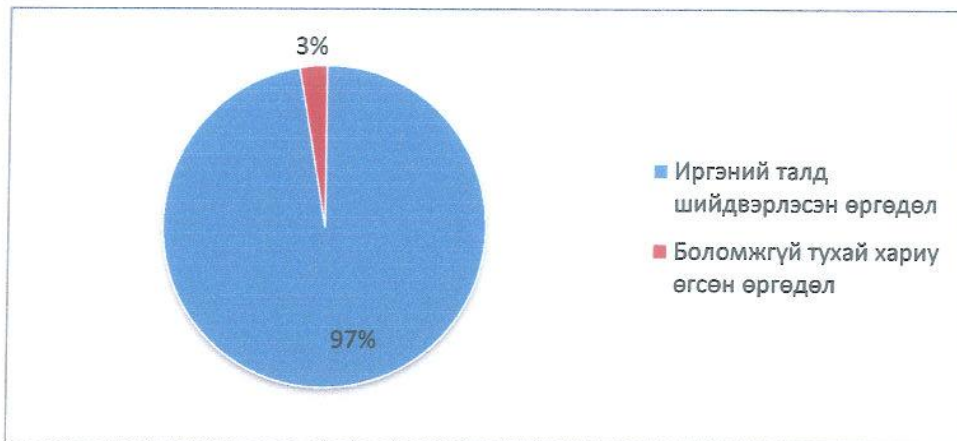
Газрын зүгээс өргөдөл гомдлын хариуг программд оруулснаар энэ тухай өргөдөл гаргасан ажилтан, албан хаагчид утсаар болон мессежээр мэдэгдэж, хариуг биечлэн өгдөг болно. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн байдлыг хүснэгтээр үзүүлбэл:

Хүснэгт 2

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	73
Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	1
Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	1

Тус газар нь төрийн албан хаагчийн ажиллах ая тухтай орчин нөхцөлийг бүрдүүлэх үндсэн чиг үүрэгтэй байгууллага учир дотогш чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулдаг. Энэ үүднээс иргэдийн эрх ашгийг хөндсөн шийдвэр гаргадаггүй ба байгууллагын ажилтан, албан хаагчдаас Ажилд орох болон чөлөөлөгдөхтэй мөн хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой асуудлаар өргөдөл ихэвчлэн ирдэг болно. Тайлант хугацаанд байгууллагад ирсэн өргөдөл хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг ангиллаар танилцуулбал:

График 2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэсэн байдал



Найм. Өргөдөл, гомдлын индексийн тайлан

Хүснэгт 3

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт	Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.006	0.13	0.02
2	TP Нийт өргөдөл, гомдол	79	10840	39850
3	TS Нийт албан хаагч	243	1554	45159
4	US Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	0.325	6.98	0.88
5	USmax Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	54	54.00	54.00
6	PDI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.949	0.93	0.94
7	DP Шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол	75	10076	37621
8	DP(+) Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	33	4701.00	15440.00
9	DP(-) Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	51	345
10	PP Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл гомдол	4	764	2229
11	PTI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.784	0.87	0.94
12	AT Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	12752.8 63	13131.88	11225.51
13	ATmax Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	59070.8 6	100560.4 3	174152.0 2
14	PQI Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.999	0.89	1.00
15	PCI Өргөдөл, гомдлын индекс	0.836	0.82	0.87

Өргөдөл гомдлын индексийн тайлангаас харахад газрын хэмжээнд 0.836 (PCI) бол нийслэлийн хэмжээнд 0.87 (PCI) байна.

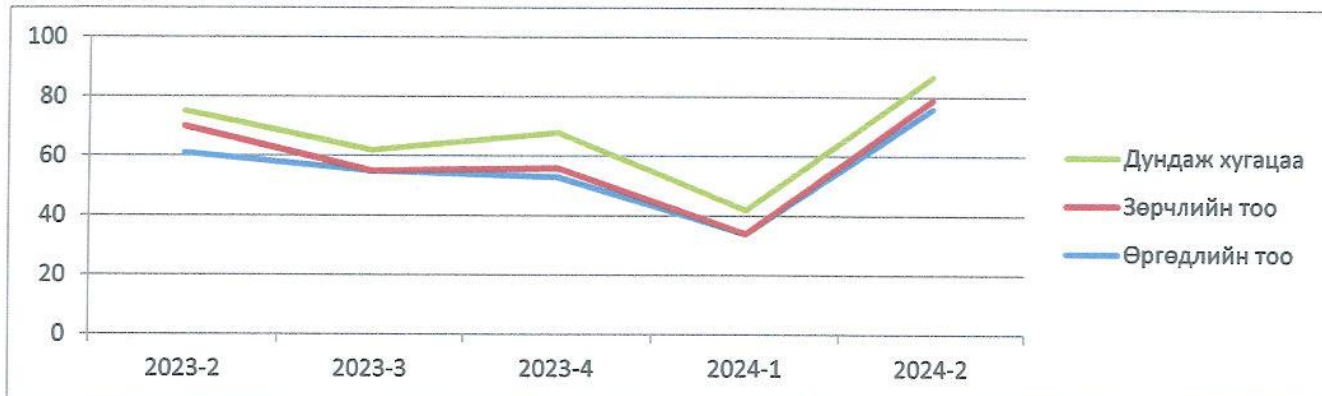
Хүснэгт 4

Д/д	Хугацаа	2020.02 Улирал	2021.02 улирал	2022.02 улирал	2023.2 улирал	2024.02 улирал
Ерөнхий үзүүлэлт						

1	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног 15 цаг 21 минут	6 хоног 7 цаг 26 минут	10 хоног 23 цаг 1 минут	6 хоног 0 цаг 48 минут	7 хоног 21 цаг 11 миунт
2	Хандалтын тоо	32	26	114	116	76
3	Зөрчлийн үзүүлэлт	2	0	13	9	3
Өргөдөл гомдлын хандалтын төрөл						
4	Иргэнээс гаргасан санал, хүсэлт	0	0	1	2	1
5	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	0	0	0	2	0
6	Ажилд шилжин, дэвшин ажиллах тухай өргөдөл	0	0	3	4	0
7	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдөл	6	10	11	13	5
8	Жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө хүссэн өргөдөл	8	5	12	11	9
9	Захиргааны чөлөө хүссэн өргөдөл	6	2	16	24	10
10	Ажилд орох, чөлөөлөгдөхтэй холбоотой өргөдөл	11	9	42	41	37
11	Хөдөлмөрийн хөлстэй холбоотой өргөдөл	11	0	29	18	16
12	Талархал	0	0	0	0	1

Газрын хэмжээнд 2020-2024 оны хооронд сүүлийн 3 жилийн эхний хагас жилийн үзүүлэлтийг харьцуулж үзвэл өргөдөл гомдлын тоо буурсан, шийдвэрлэлтийн хугацаа тогтвортой байна.

График 3. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх улирлуудтай харьцуулсан байдал



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.

ДУГНЭЛТ

График нэгээс харахад газрын хэмжээнд 2024 оны эхний хагас жилийн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оноос 1 цагаар өссөн ч, өргөдөл гомдлын тоо буурсан үзүүлэлттэй байна.

Хөдөлмөрийн гэрээг цуцалж буй тохиолдолд Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 79 дүгээр зүйлийн (Ажилтан хөдөлмөр эрхлэлтийн харилцааг цуцлах тухай ажил олгогчид бичгээр, эсхүл цахим хэлбэрээр 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 дамжлагаар шийдвэрлэн ажиллаж байна. Тайлант хугацаанд тус байгууллагын үндсэн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол, талархал тус тус 1 ирсэн болно.

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН
ЕРӨНХИЙ МЕНЕЖЕР



Б.ЗОЛБАЯР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
АЖИЛТАН



П.ТҮВШИНТӨР