

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН II УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2024 оны 06 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу тайлант хугацаанд нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт ERP дэд системээр албан хаагчид болон иргэдээс ирүүлсэн 80 удаагийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, зохих журмын дагуу хууль зүйн үндэслэлтэй, шуурхай, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног, 16 цаг, 43 минут байна.

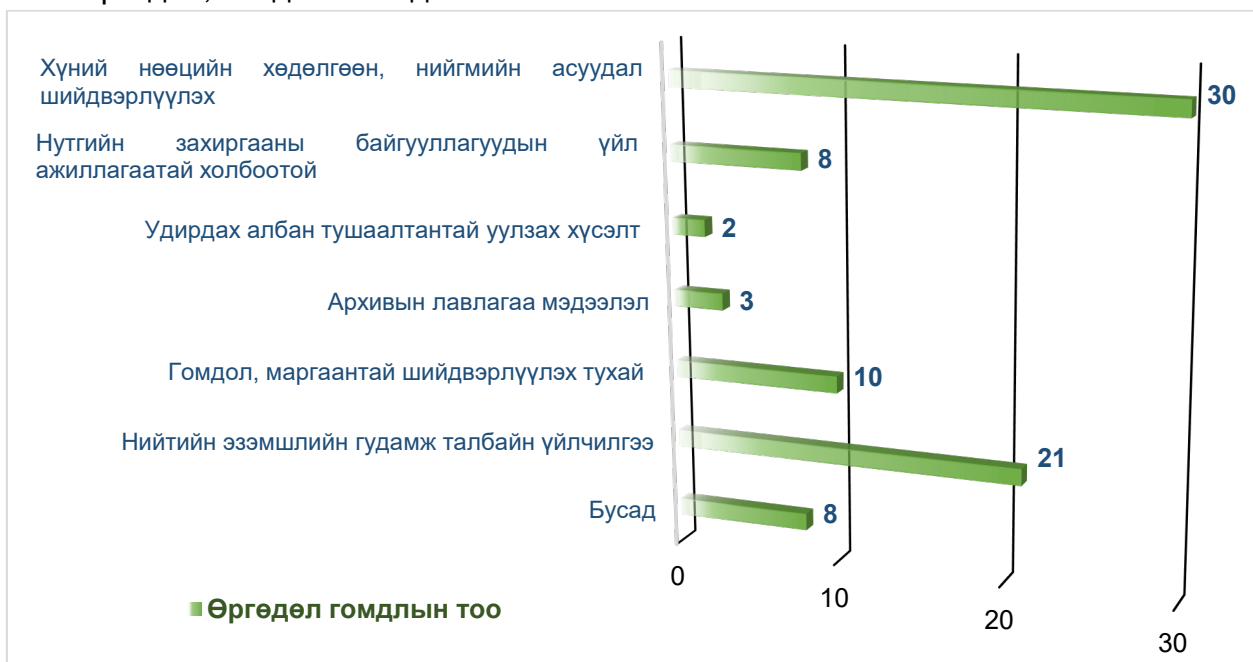
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт:

Нэгж	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Захиргаа, төлөвлөлт санхүүгийн хэлтэс	37	36	1	-	97%
Өмчийн менежментийн хэлтэс	9	9	-	-	100%
Өмчийн бүртгэл, мэдээллийн хэлтэс	3	3	-	-	100%
Өмчийн хяналт ашиглалт дотоод аудитын хэлтэс	33	32	1	-	97%
Бүгд	82	80	2	-	98.5%

Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	1	1	-	-	100%
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	70	68	2	-	97.1%
1800-1200 дугаарын оператор	2	2	-	-	100%
11-11 төв	8	8	-	-	100%
E-Service	1	1	-	-	100%
Бүгд	82	80	2	-	99.4%

Өргөдөл, гомдлын хандалт:

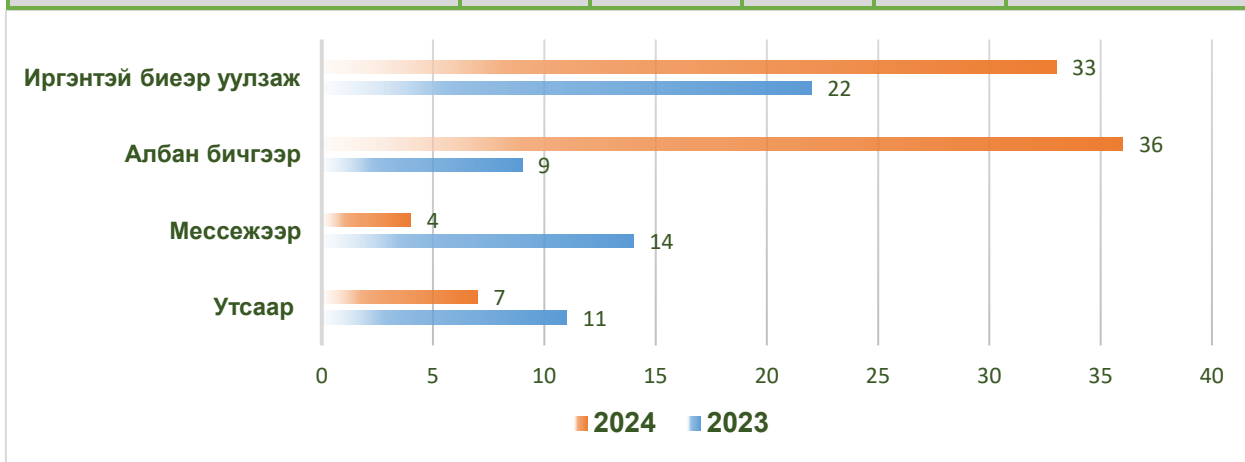


Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

	Хүсэлт	Гомдол	Санал
2023 оны хагас жил	52	6	-
2024 оны хагас жил	70	10	2

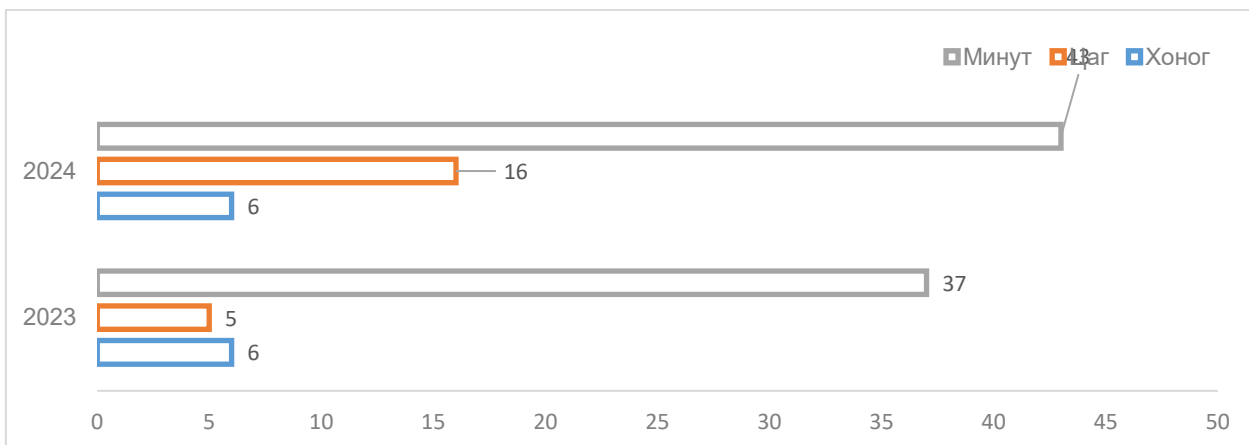
Хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хариу өгсөн хэлбэр	2023 он		2024 он		Харьцуулалт Тоо
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
Бусад	1	2%	0	0	-1
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	8	14%	20	25%	12
Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн	47	84%	60	75%	13
Нийт	56	100%	80	100%	24



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 16 цаг 43 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны үетэй харьцуулахад 11 цагаар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2023.06.25	6	5	37	58
2024.06.25	6	16	43	80



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Тоо
1.	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	1
2.	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	3

Мэдээллийн ил тод байдал:

Өргөдөл, гомдлын мэдээг 7 хоног тутам гаргаж удирдлагад танилцуулан Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт тайланг хүргүүлэн ажиллаж байна. Мөн өргөдөл, гомдлын мэдээг олон нийтэд ил тод байлгах хүрээнд байгууллагын цахим сайтад байршуулсан.

	<p>Байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 7 хоногийн явцын тайланг 2024 оны 1/415, 1/441, 1/356, 1/494, 1/668, 1/605, 1/840, 1/860, 1/881, 1/920, 1/992, 1/766 тоотгоор НЗДТГ-т 12 удаа тайлагнасан.</p>
--	---

Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн хуралдааны 2024 оны 01 дүгээр тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийн ханган ажилласан. *Хэрэгжилтийг хавсаргаав.*

-----o0o-----

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН III УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2024 оны 09 дүгээр сарын 25

Улаанбаатар хот

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу тайлант хугацаанд нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт ERP дэд системээр албан хаагчид болон иргэдээс ирүүлсэн 124 удаагийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, зохих журмын дагуу хууль зүйн үндэслэлтэй, шуурхай, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног, 20 цаг, 42 минут байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт:

Нэгж	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Захиргаа, төлөвлөлт санхүүгийн хэлтэс	67	65	2	-	97%
Өмчийн менежментийн хэлтэс	10	10	-	-	100%
Өмчийн бүртгэл, мэдээллийн хэлтэс	12	12	-	-	100%
Өмчийн хяналт ашиглалт дотоод аудитын хэлтэс	37	37	-	-	100%
Бүгд	126	124	2	-	99.2%

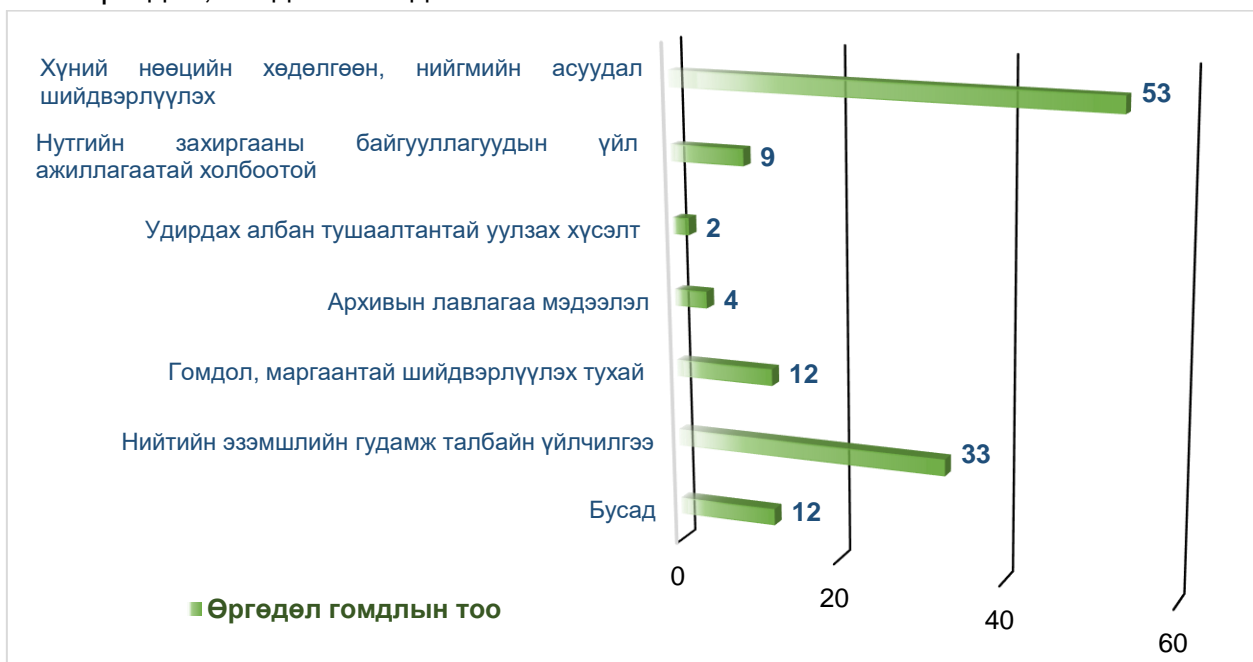
Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	1	1	-	-	100%
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	113	111	2	-	97%
1800-1200 дугаарын оператор	2	2	-	-	100%
11-11 төв	9	8	-	-	100%
E-Service	1	1	-	-	100%
Бүгд	126	124	2	-	99%

Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

	Хүсэлт	Гомдол	Санал
2023 оны III улирал	70	7	-
2024 оны III улирал	114	10	2

Өргөдөл, гомдлын хандалт:

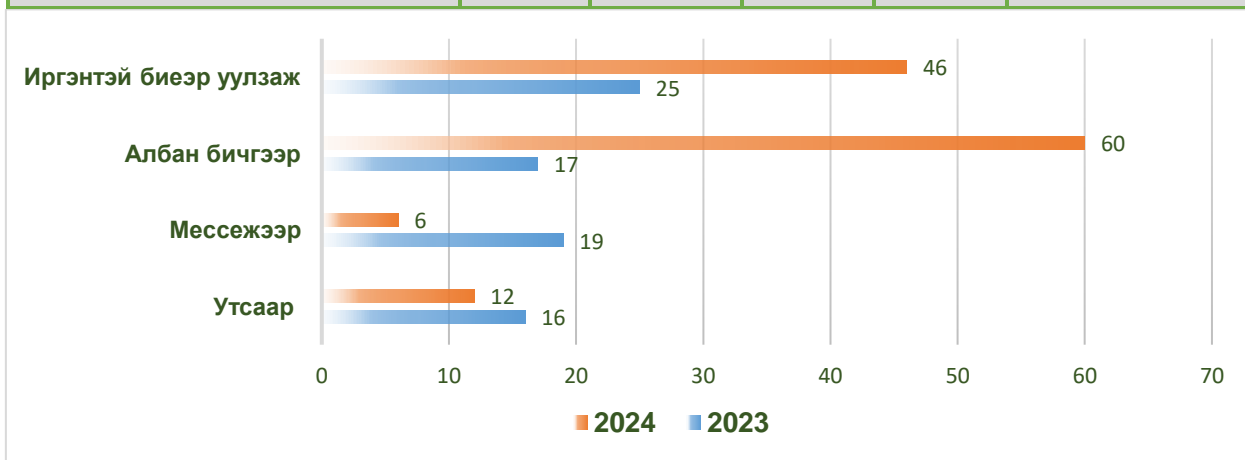


Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

	Хүсэлт	Гомдол	Санал
2023 оны III улирал	70	7	-
2024 оны III улирал	114	10	2

Хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хариу өгсөн хэлбэр	2023 он		2024 он		Харьцуулалт /-+/ Тоо
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
Бусад	1	1,2%	1	0,8%	0
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	15	19,4%	29	23,3%	+14
Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн	61	79,2%	94	75,8%	+33
Нийт	77	100%	124	100%	+47

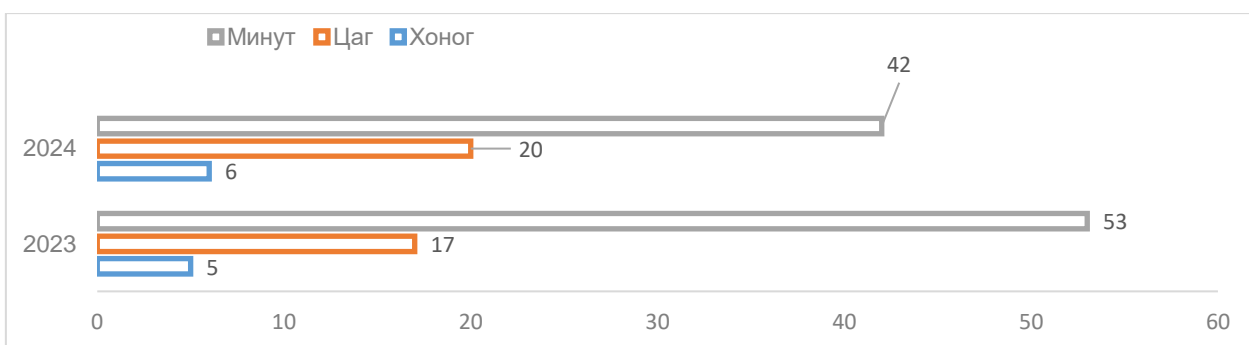


Өргөдөл, гомдлыг өмнөх оны тайлант хугацаатай харьцуулахад 2023 онд 77 удаа иргэн, албан хаагчдаас хүсэлт ирсэн бол 2024 онд 126 хүсэлт ирж, 49-өөр

нэмэгдсэн байна. Мөн иргэд, албан хаагчдаас ирсэн хүсэлт, гомдлын хариуг албан бичгээр 2023 онд нийт өргөдөл, гомдлын 22%-ийг эзэлж байсан бол 2024 онд 48%-ийг албан бичгээр хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн төлөвтэй байна.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног, 20 цаг, 42 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны үетэй харьцуулахад 1 өдөр, 2 цаг, 49 минутаар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. Шалтгаан нь нийслэлтэй өмчийн маргаантай, байгууллагын үндсэн чиг үүргээс давсан иргэн гаргасан хүсэлтийг дээд шатны байгууллагад уламжилж 30 хоноогоор хугацааг сунгасан.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2023.09.25	5	17	53	77
2024.09.25	6	20	42	124



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	2024 он	2023 он
1.	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	1	3
2.	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	4	1
3.	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4	3

Мэдээллийн ил тод байдал:

Өргөдөл, гомдлын мэдээг 7 хоног тутам гаргаж удирдлагад танилцуулан Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт тайланг хүргүүлэн ажиллаж байна. Мөн өргөдөл, гомдлын мэдээг олон нийтэд ил тод байлгах хүрээнд байгууллагын цахим сайтад байршуулсан. Байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 7 хоногийн явцын тайланг НЗДТГ-т 27 удаа тайлагнасан.

2024 оны 1/415,
1/441, 1/356, 1/494,
1/668, 1/698, 1/605,
1/766, 1/783, 1/840,
1/860, 1/881, 1/920,
1/992, 1/1048,
1/1104, 1/1170,
1/1231, 1/1404,
1/1436, 1/1450,
1/1472, 1/1499,
1/1538, 1/1574,
1/1603, 1/1629

тоотоор албан бичиг.

Мөн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн сарын мэдээ, өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчийн мэдээлэл, албан хаагчдад өргөдөл, гомдол хэрхэн шийдвэрлэх чиглэлийн танилцуулга мэдээллийг тус бүр байгууллагын мэдээллийн самбарт байршуулан ажилладаг.



Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн хуралдааны 2024 оны 01 дүгээр тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийн ханган ажилласан.

-----000-----

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН

2024 оны 12 дугаар сарын 30

Улаанбаатар хот

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу албан хаагчид болон иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, журмын дагуу хянан шийдвэрлэж байна.

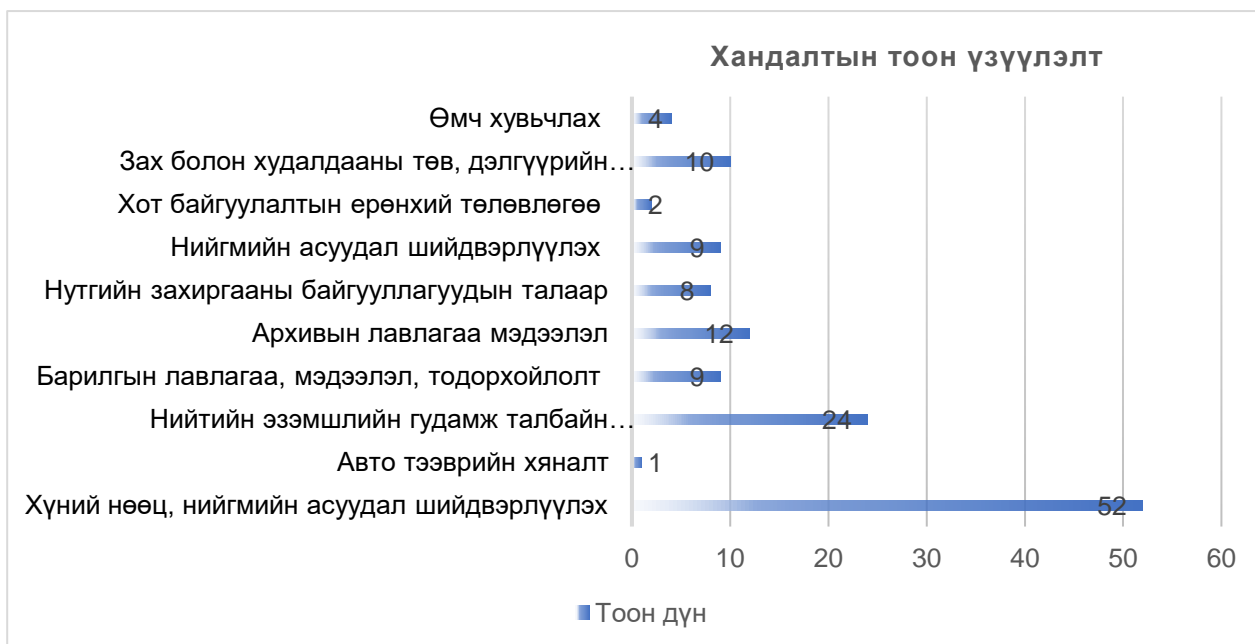
Тайлант хугацаанд иргэд, албан хаагчдаас UBERP систем болон цаасаар гаргасан 149 (хүсэлт 139, гомдол 10) өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, бүртгэл хяналтын картаар холбогдох албан хаагчдад шилжин, 100% шийдвэрлэлттэй ажилласан. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 6 цаг 18 минут байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт:

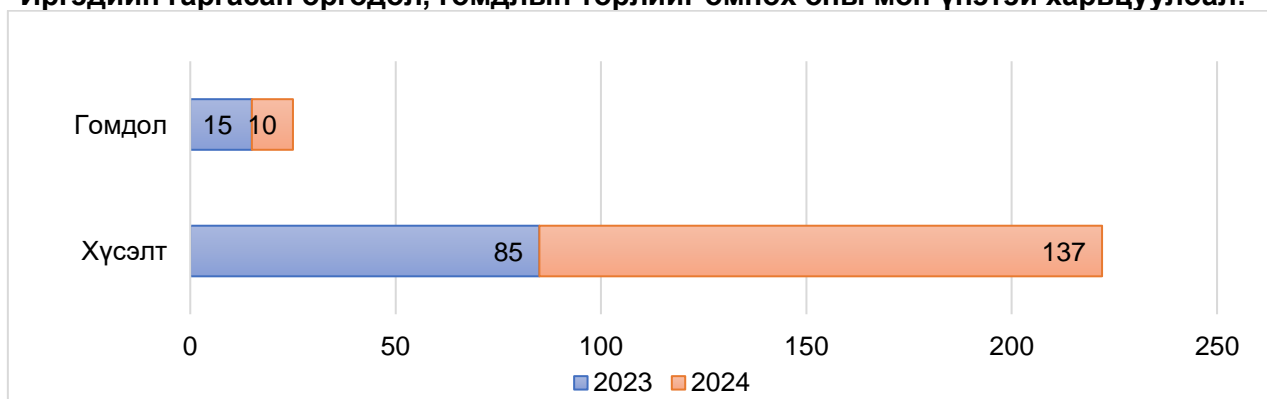
Нэгж	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	81	81	-	-	100%
Өмчийн хяналт, шалгалтын хэлтэс	37	37	-	-	100%
Өмчийн удирдлага зохицуулалтын хэлтэс	18	18	-	-	100%
Хууль зүйн хэлтэс	13	13	-	-	100%
Бүгд	149	149	-	-	100%

Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
НҮНТ	3	3	-	-	100%
ННЗБ	133	133	-	-	100%
1800-1200 дугаарын оператор	3	3	-	-	100%
11-11 төв	9	9	-	-	100%
E-Service	1	1	-	-	100%
Бүгд	149	149	-	-	100%

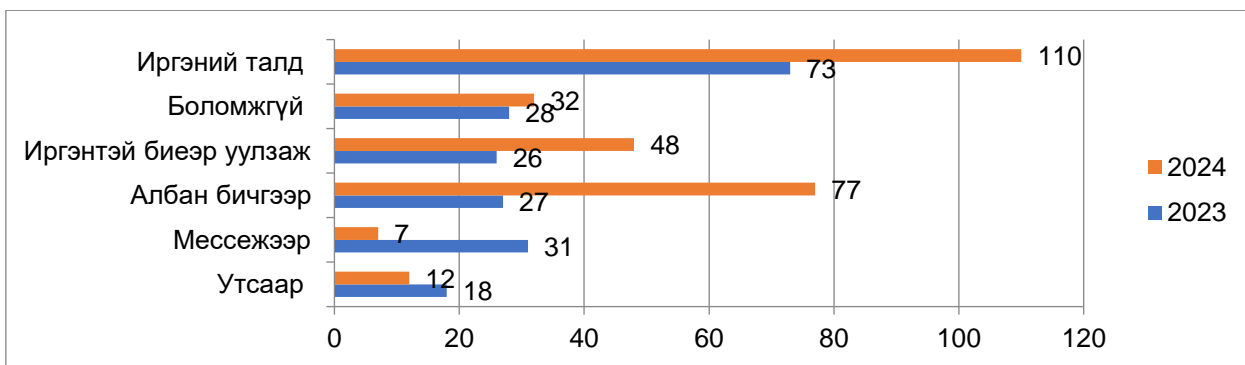


Иргэдийн гаргасан өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:



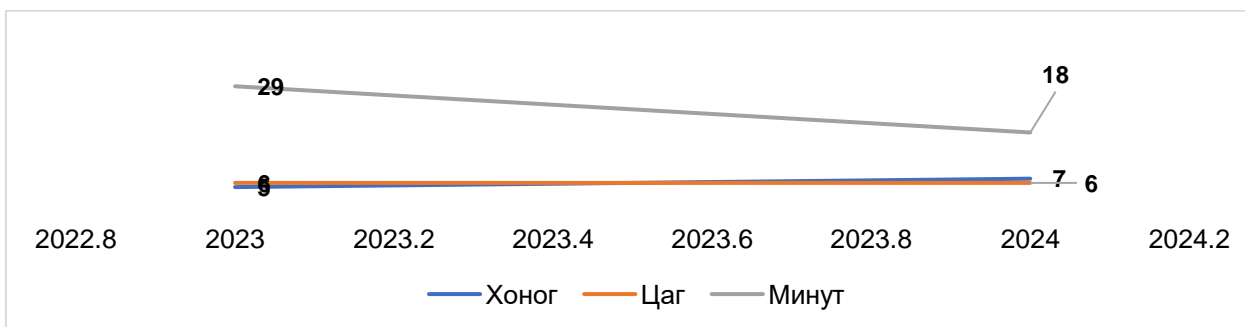
Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хариу өгсөн хэлбэр	2023 он		2024 он	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
Утсаар хариу өгсөн	18	8.82%	12	4.1%
Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	26	12.7%	48	16.6%
Албан бичгээр хариу өгсөн	27	13.2%	77	26.7%
Мессежээр хариу өгсөн	31	15.1%	7	2.4%
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	28	13.7%	32	11.11%
Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн	73	35.7%	110	38.1%
Нийт	204	100%	288	100%



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 6 цаг 18 минут байна.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2023.12.25	5	6	29	102
2024.12.25	7	6	18	144



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	тоо
1.	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	5
2.	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	10
3.	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	6

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулахаар авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ

- Албан хаагчид баримт нотолгоо, нэмэлт мэдээлэл шаардлагагүй өөрийн ажил үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдлийг ажлын 3 хоногт багтаан шийдвэрлэж байгаа бөгөөд хугацаа шаардлагатай тохиолдолд 10 хоног тутамд шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хөтөлж хэвшиж байна.
- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэхэд гарсан зөрчлийг арилгуулах, албан хаагчдад анхааруулах, зөрчил дутагдал удаа дараа давтагдсан тохиолдолд хариуцлага тооцох арга хэмжээ авна.
- Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тодорхой

арга хэмжээ авч ажиллахыг нийт албан хаагчдад цахим болон цаасан хэлбэрээр танилцуулна.

- Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч шийдвэрлэлтийн хугацаанд байнга хяналт тавьж, холбогдох албан тушаалтнуудад сануулна.

