

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.

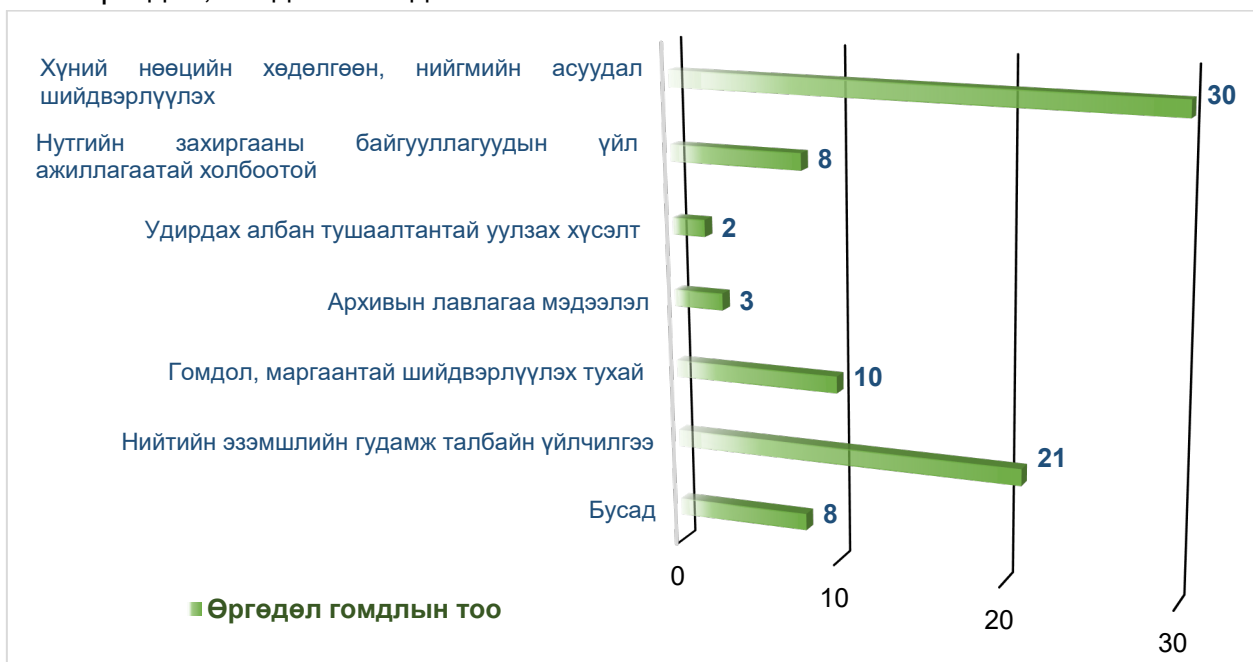
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт:

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:

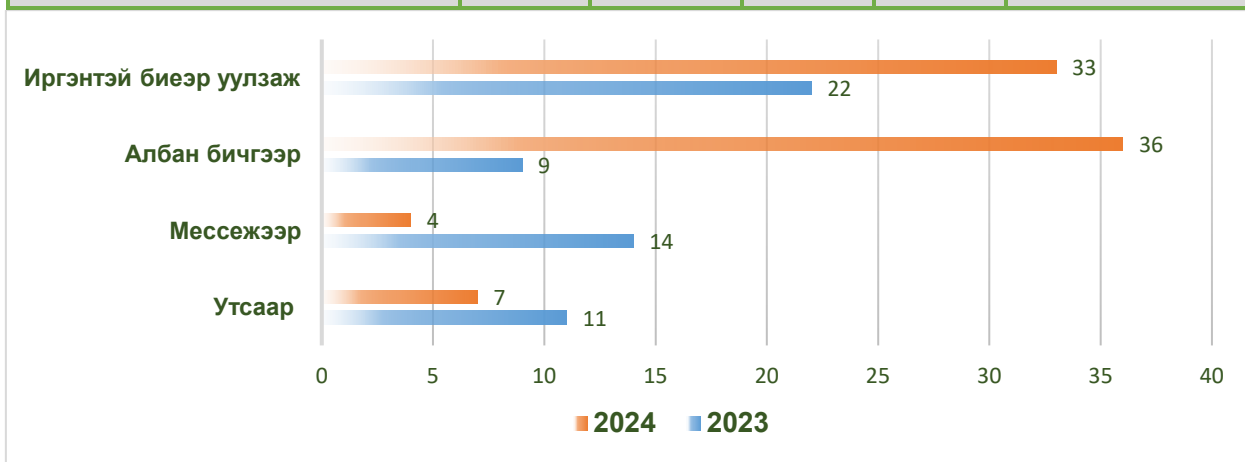


Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

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

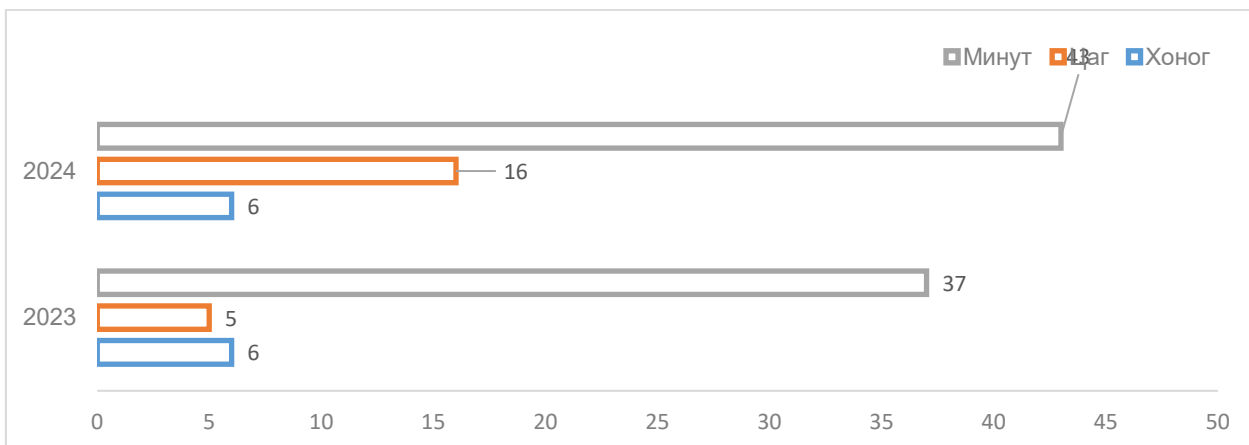
Хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

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 тоотуор 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-----