

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:

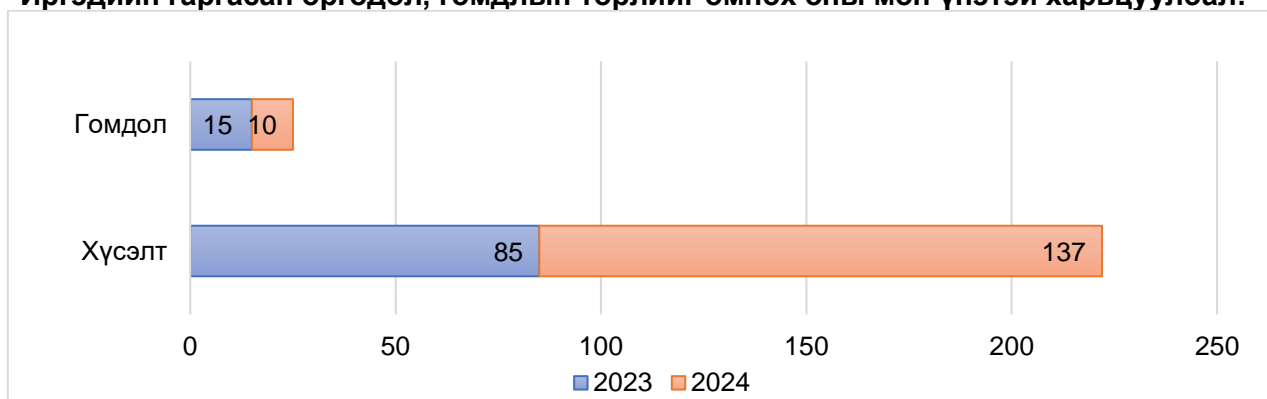
Нэгж	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	81	81	-	-	100%
Өмчийн хяналт, шалгалтын хэлтэс	37	37	-	-	100%
Өмчийн удирдлага зохицуулалтын хэлтэс	18	18	-	-	100%
Хууль зүйн хэлтэс	13	13	-	-	100%
Бүгд	149	149	-	-	100%

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%

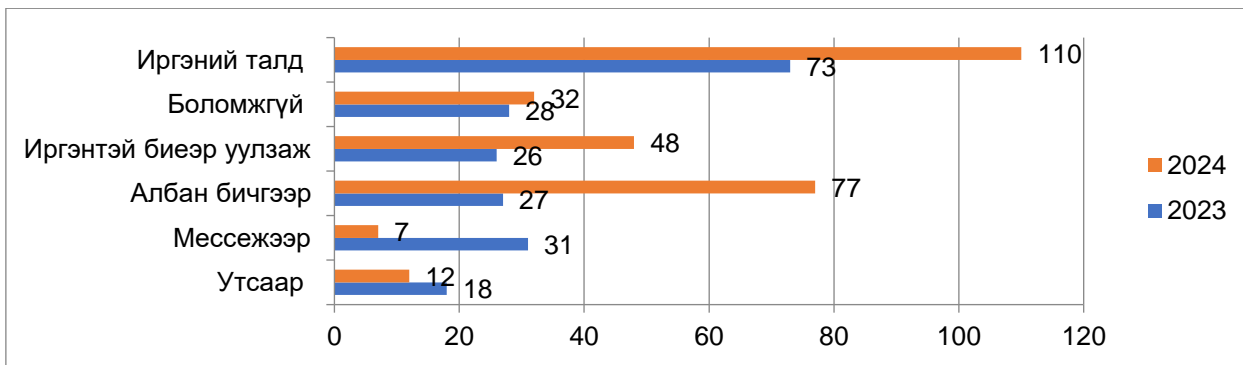


Иргэдийн гаргасан өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:



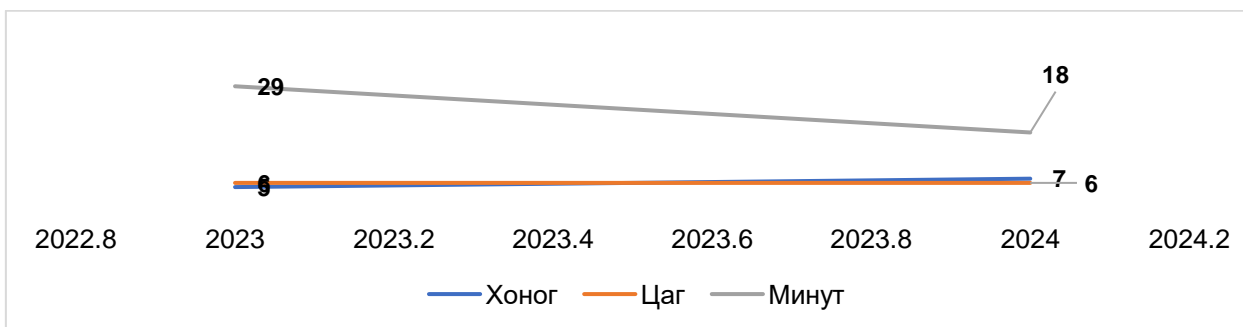
Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

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.