

2021 ОНЫ 1-Р УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг баримтлан ажиллаа.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

2021 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар нийт 167 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 152 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 15 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:	2019	2020 он	2021он
➤ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр –	88	63	34
➤ Байгууллагад –	114	164	114
➤ 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар –	5	6	4
➤ Засгийн газрын 11-11 төвөөр –	1	2	
➤ Гар утасны аппликейшнээр ирсэн-	1	0	1

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 4 эх үүсвэрээр манай байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 152 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа **1 хоног 18 цаг 52 минут** байна.

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 23 нэр төрлийн хандалт ирсэн дүгнэн үзэхэд байгууллагын ажилтнуудаас албан тушаал шилжих дэвшин ажиллахыг хүссэн өргөдөл 22 өргөдөл ирснийг нийт өргөдлийн 13.17%, байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 16 өргөдөл 9.58 %-ийг эзлэж байна.

4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШАТ ДАМЖЛАГЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Тус байгууллагын өргөдөл, гомдлын шат дамжлага нь дараах шатлалаар шийдвэрлэгддэг.

ИРГЭД ХҮЛЭЭН АВАХ ТӨВ



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

▼
ГАЗРЫН ДАРГА, ЕРӨНХИЙ ИНЖЕНЕР
▼
ХОЛБОГДОХ АЛБА ХЭЛТСИЙН ДАРГААР БҮХ ӨРГӨДӨЛ ЭЦЭСЛЭН
ШИЙДВЭРЛЭГДЭЖ
▼
ӨРГӨДӨЛ ГАРГАСАН ИРГЭНД

5. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙЛАН

Өргөдөл гомдлын индекс 0.865 буюу “**A**” үнэлгээтэй байна.

2018	оны 1-р улирлын байдлаар – 0.882
2019	оны 1-р улирлын байдлаар – 0.86
2020	оны 1-р улирлын байдлаар – 0.87
2021	оны 1-р улирлын байдлаар 0.865 индекс өмнөх оноос 0.5 буурсан үзүүлэлттэй харагдаж байна.

6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 12 удаа танилцуулан ажилласан. Мөн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн программд 7 зөрчил гарсан тул тухайн зөрчил гаргасан ажилтны нэмэгдэл цалингаас тодорхой хувийг хассаж дахин зөрчил гаргахгүй байх талаар анхааруулсан. Иргэдийн ирүүлсэн өргөдлийн дагуу газар дээр нь очиж нөхцөл байдлыг судлан үзэж шийдвэрлэж байна. Байгууллагын улирлын инженер техникийн ажилтнуудын зөвлөгөөнд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар танилцуулга хийхээр төлөвлөн ажиллаж байна.

Шинэ коронавирусийн халдварын өндөржүүлсэн бэлэн байдалд шилжин ажиллаж байгаатай холбогдуулан халдвараас урьдчилан сэргийлэх, тархалтын хүрээг өргөжүүлэхгүй байх талаар авч хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд байгууллагын ажилтнууд иргэдтэй уулзалт өрөөнд уулзалт хийж 130 иргэнтэй уулзалт хийж иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэн ажиллаж байна.

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР