



УЛААНБААТАР ХОТЫН УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗРЫН 2020 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2020 оны 12 дугаар сарын 30

Улаанбаатар хот

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

Жилийн эцсийн байдлаар байгууллагад 7 эх үүсвэрээс нийт 1048 өргөдөл ирснээс 1045 өргөдөл шийдвэрлэсэн. Одоогийн байдлаар 3 өргөдөл судлагдаж байна. Үүнээс 608 буюу /58.01%/ өргөдөл байгууллагын ажилтнуудаас, 405 /41.99%/ өргөдөл байгууллагын үндсэн үйл ажиллагааны талаар иргэд хэрэглэгчдээс ирсэн өргөдөл байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд тогтмол хяналт тавьж байгууллагын газрын шуурхай зөвлөлгөөнд 48 удаагийн мэдээлэл хийсэн. Дээрх өргөдөл гомдлыг дундажаар 2 хоног 17 цаг 07 минутанд шийдвэрлэн ажиллалаа. Байгууллагын индекс 0.873 байна. Байгууллага болон албан тушаалтанд хандаж ирсэн өргөдлийг нягтлан судлах, өргөдөл гаргасан иргэнтэй биечлэн уулзах, тухайн өргөдөл гомдлыг газар дээр нь очиж хуулийн хугацаанд эцэслэн шийдвэрлэж байна.

Байгууллагын ажилтнуудаас цаасан суурьтай ирсэн 608 өргөдөл хүсэлтийг тухайн программд шивж өргөдөл шийдвэрлэлттэй холбогдолтой материал, тушаал шийдвэр хавсралт материалыг ERP программад оруулсан. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаар ирүүлсэн өргөдөл хүсэлтийг хариуг албан бичиг болон утсаар өгч байна.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа хэтрүүлсэн, хугацаа сунгасан өргөдөл гаргаагүй. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 53 зөрчил гарсан. Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 13, хугацаанд хүлээн аваагүй 40 зөрчил гарсан. Зөрчил гаргасан 19 ажилтны сарын ажлын үр дүнгийн шагналт цалингаас тохирох хувийг хасах, дахин зөрчил гаргахгүй ажиллах талаар үүрэг даалгавар өгч газрын шуурхайд танилцуулсан.

Байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлах иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах шуурхай шийдвэрлэх зорилгоор "CHECK MY SERVICE" аппликэйшныг ашиглах заавар, байгууллагын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх гарын авлага, боршуур хийж байгууллагын хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа 673 ус түгээр байр, 9 үйлчилгээ төвд байршуулан иргэд үйлчилүүлэгчдэд "CHECK MY SERVICE" аппликэйшныг ашиглах зааврыг өгсөн. Байгууллагын үйл ажиллагааг талаар иргэд хэрэглэгчдээс санал хүсэлтийг хүлээн авч, нийт 46 иргэн үнэлгээ өгсөн бөгөөд үнэлгээ 4.5 байна.



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗАР

ГАР УТАСАД АППЛИКЕЙШНЫГ ТАТАХ:
 Play store болон Apple store –оос
CHECK MY SERVICE аппликейшныг хайлт
 илгээгээр татаж
ӨРГӨДӨЛ ИЛГЭЭХ ЗААВАР:
 Аппликейшныг нээж **"Өргөдөл, сандал хүсэлт илгээх"** цэс рүү орж өргөдлийн төрлийг сонгож:
"Өргөдөл гомдол, сандал хүсэлтийн агуулга" талбар дээр өргөдөл бичээд, зураг, байршлыг оруулж **"Илгээх"** товчлуур дээр дарна.

CHECK MY SERVICE

PROGRAMMЫГ ХЭРХЭН АШИГЛАХ ВЭ?

НИЙСЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛАГА АЛБАН ТУШААЛАНД ХАНДСАН ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛИЙГ ХҮЭЭН АВЧ ШИЙДВЭРЛЭХ, БАЙГУУЛАГУУДЫН ҮЙЛ АЖИЛАЛААГ ИРГЭДЭЭР ҮНЭЛГҮЛЭХ **"CHECK MY SERVICE"** ГАР УТАСНЫ АППЛИКЕЙШНЫГ ӨГӨНӨӨР АШИГЛАЦААЙ.

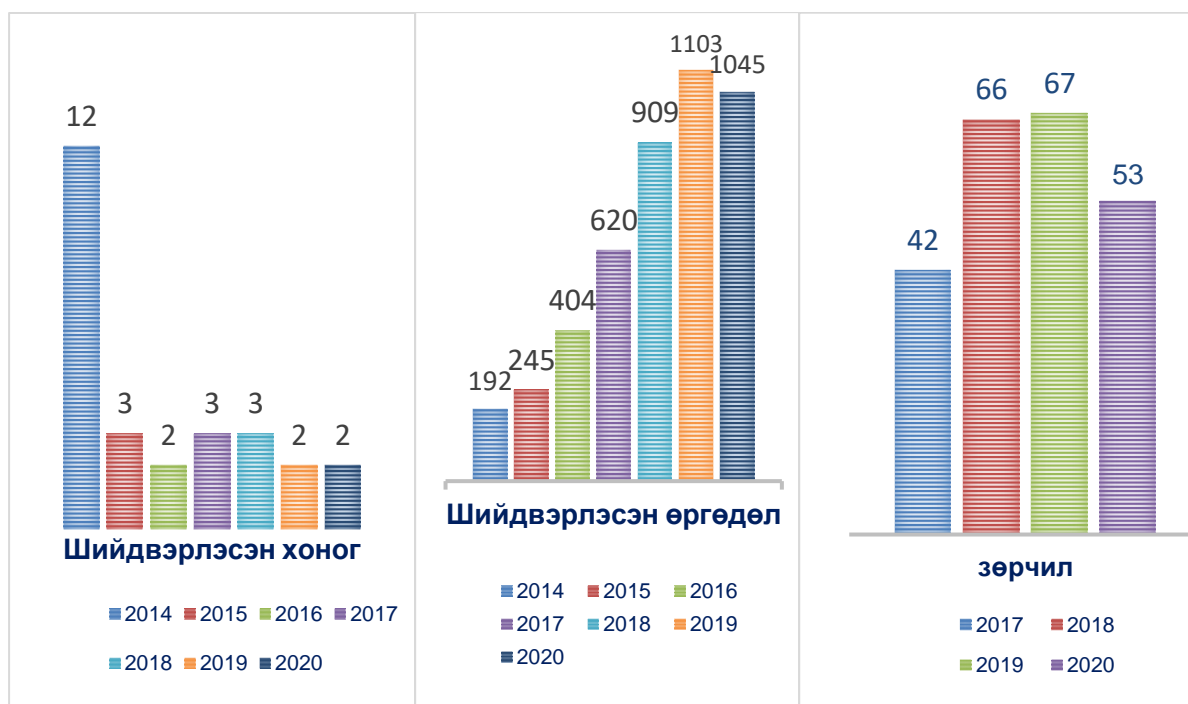
ҮНЭЛГЭЭ ӨГӨХ ЗААВАР:
"Илгээх" цэсэнд нэвтэрнэ.
"Орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газар" хэсэг хүртэл доош гүйгэнэ.
"Ус сувгийн удирдах газар ОНӨҮГ"-ыг сонгож бичвэр хэсэгт дарж, гарч ирсэн төвөн хошуунууд дээр өөрийн хүссэн үнэмлээг өгч **"Илгээх"** товчлуур дээр дарна.
"Өргөдөл гомдол, сандал хүсэлт"-ээ гар утаснаасаа илгээдэг болмоо

ТА БАЙГУУЛАГАНЫ ҮЙЛ АЖИЛАЛААНД ҮНЭЛГЭЭ ӨГНӨ ҮҮ? ТАНЫ ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ БҮХЭН БИДЭНД ҮНЭ ЦЭНЭТЭЙ.

Байгууллагууд

Орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газар	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн удирдах газар ОНӨҮГ	Өсвөр үе хүнс ОНӨҮГ	Улаанбаатар зам засвар, арчлалтын газар	Улаанбаатар лифт ОНӨҮГ	Улаанбаатар хотын Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв ОНӨҮГ	Улаанбаатар чуулга ОНӨҮГ	Ус сувгийн удирдах газар ОНӨҮГ	Усан спорт сургалтын төв ОНӨҮГ	Үндэсний цэцэрлэгт хүрээлэн ОНӨҮГ	Үртсэн шахмал түлшний үйлдвэр ОНӨҮГ	Хот тохижилтын газар
1.0	1.0	1.0	2.0	1.0	3.7	2.0	4.5	1.0	0.6	1.0	2.0

Өргөдөл гомдлын тоо жил ирэх тусам өсөж байгаа боловч байгууллагын ажилтнуудын өргөдөл гомдол шийдвэрлэх хугацаа хэвээр байна. Өргөдөл гомдлын зөрчлийг энэ онд өмнөх жилээс 0.2 хувь бууруулан ажилласан.



ТАЙЛАНТАЙ ТАНИЛЦАЖ ХЯНАСАН:
 ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Д.МӨНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
 ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
 ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР