

2020 ОНЫ 3 ДУГААР 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:

2020 оны хагас жилийн байдлаар нийт 796 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 789 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 7 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:	2020 он
➤ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр –	290
➤ Байгууллагад –	466
➤ 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар –	21
➤ Засгийн газрын 11-11 төвөөр –	12
➤ Гар утасны аппликейшнээр ирсэн-	4
➤ E-Service -	2
➤ Фейсбүүк -	1

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 7 эх үүсвэрээр манай байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 789 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа **2 хоног 13 цаг 43 минут** байна.

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 57 нэр төрлийн хандалт ирсэн дүгнэн үзэхэд байгууллагын ажилтнуудаас цалинтай чөлөө хүссэн өргөдөл 148 нийт өргөдлийн 18,64% эзлэж байна. Томуу, томуу төст өвчин өвчнөөр өвдөх, Шинэ коронавирусийн халдвар гарч улс орон даяар өндөржүүлсэн бэлэн байдалд шилжин ажиллаж байгаатай холбогдуулан Засгийн газрын 2020 оны 01 дүгээр сарын 26-ны өдрийн хуралдааны 30 дугаар тогтоолын дагуу ажилтнуудад 5-7 хоногийн цалинтай чөлөө олгосон. Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл хүсэлт ус хангамж, ус түгээлтэй холбоотой өргөдөл 73 буюу 9,19 %-ийг эзлэж байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

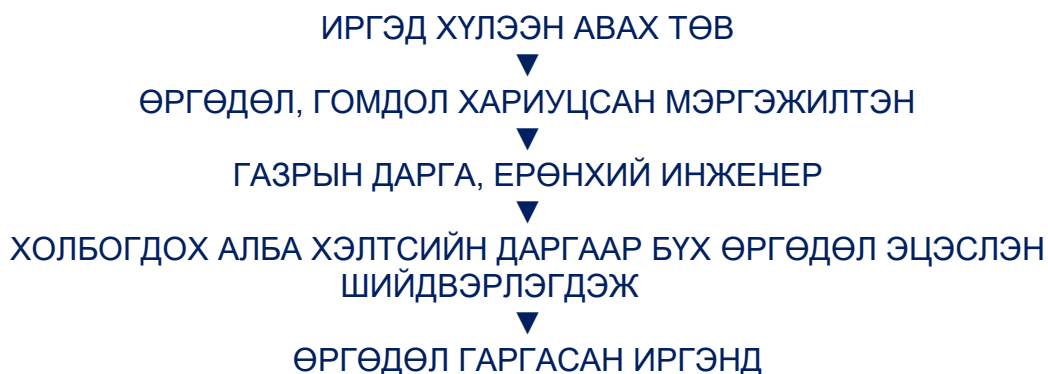
2020-01-01 - 2020-09-29

2020 он 9 сар 29 өдөр 11 цаг : 05 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	148	18.64%
2	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	83	10.45%
3	Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай	73	9.19%
4	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	71	8.94%

4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШАТ ДАМЖЛАГЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

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



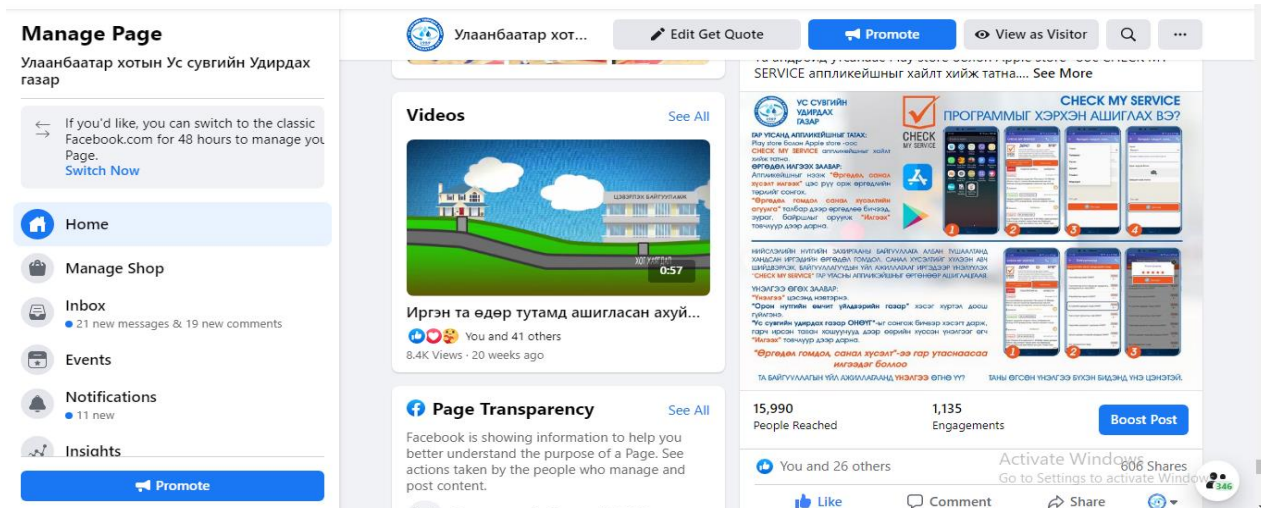
5. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙЛАН

	Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
Өргөдөл гомдлын индекс-	0,87	0,81	0,86
Шийдвэрлэлтийн индекс-	0,91	0,91	0,93

6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 34 удаа танилцуулан ажилласан. Мөн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн программд 28 ажилтан 49 зөрчил гаргасан тухайн зөрчил гаргасан ажилтанд зөрчил гаргахгүй байх талаар анхааруулж сарын ажлын үр дүнгийн шагналт цалингаас тодорхой хувийг хассаж тооцсон. Иргэдийн ирүүлсэн өргөдлийн дагуу газар дээр нь очиж нөхцөл байдлыг судлан үзэж шийдвэрлэж байна.

Байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлах иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах шуурхай шийдвэрлэх зорилгоор "CHECK MY SERVICE" аппликэйшныг ашиглах заавар, байгууллагын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх гарын авлагийг байгууллагын Пээж хуудсаар 15990 хүн хандалт авч, 605 share хийж, байгууллагын үйл ажиллагаанд үнэлгээ авч ажиллаа.



Нийслэлийн удирдлагатай уулзах уулзалтанд байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 4 уулзалтанд санал өгсөн. Коронавирусийн халдвар гарч улс орон даяар өндөржүүлсэн бэлэн байдалд шилжин ажиллаж байгаатай холбогдуулан халдвараас урьдчилан сэргийлэх, тархалтын хүрээг өргөжүүлэхгүй байх талаар авч хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд 2020 оны 03 дугаар сарын 12-ны өдрөөс 09 дүгээр сарын 21-ний өдрийг хүртэл байгууллагын ажилтнууд иргэдтэй уулзалт өрөөнд уулзалт хийж 517 иргэнтэй уулзалт хийж иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэн ажиллаж байна.



ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР