



2021 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН 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 эхний хагас жилийн байдлаар нийт 367 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 358 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 9 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:

- Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр – 131
- Байгууллагад – 218
- 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар – 14
- Засгийн газрын 11-11 төвөөр – 1
- Гар утасны апликашнээр ирсэн- 2
- E-service- 1

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 6 эх үүсврээр байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 358 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 9 цаг 58 минут байна.

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 37 нэр төрлийн хандалт ирсэн дүгнэн үзэхэд байгууллагын үндсэн үлийн ажиллагааны талаар Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай 358 нийт өргөдлөөс 51 буюу 13.86 хувийг байгууллагын ажилтнуудаас цалинтай чөлөө хүссэн 49 өргөдөл буюу 13.32 хувийг эзлэж байна.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай	51	13.86%
2	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	49	13.32%
3	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	36	9.78%
4	Нийгмийн хalamжийн тэтгэврийн тухай	28	7.61%

5	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	27	7.34%
6	Буцалтгүй тусламж хүсэх тухай	25	6.79%
7	Ажилд орох тухай	23	6.25%
8	Жирэмсний амралтын тухай	22	5.98%
9	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	12	3.26%
10	Инженерийн байгууламжийн засвар, үйлчилгээний тухай	12	3.26%
11	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	11	2.99%
12	Усны үнэ тарифын тухай	9	2.45%
13	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	8	2.17%
14	Инженерийн байгууламжийн төлөвлөлт, шинэчлэлтийн тухай	8	2.17%
15	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	7	1.90%
16	Инженерийн байгууламжийн эвдрэл, гэмтлийн тухай	5	1.36%
17	Усны шугам сүлжээний техникийн тодруулга хүсэх тухай	4	1.09%
18	Ээлжийн амралтын тухай	3	0.82%
19	Гол горхи, худаг усны ашиглалт, хамгаалалтын тухай	3	0.82%
20	Хэрэглээний /халуун, хүйтэн/ усан хангамжийн гэмтэл, доголдол, saatlyн тухай	2	0.54%
21	Хөрс, усны бохирдлын тухай	2	0.54%
22	Худаг, ус гаргах тухай	2	0.54%
23	Санхүү, татварын тухай	2	0.54%
24	Авто замын сэтэлгээ болон орц, гарцны тухай	2	0.54%
25	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	2	0.54%
26	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	2	0.54%
27	Нийслэлийн Өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.27%
28	Дулааны шугамын гэмтэл, засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.27%
29	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.27%
30	Санхүү, эдийн засгийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.27%

31	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	1	0.27%
32	Орон сууц хүсэх тухай	1	0.27%
33	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.27%
34	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	1	0.27%
35	Орон сууцны конторын үйл ажиллагааны тухай	1	0.27%
36	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	1	0.27%
37	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.27%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		368	100.00%

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 ХАРИУ ӨГСӨН БАЙДЛЫН ТАЙЛАН

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	165
Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	85
Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	108

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Бусад	35
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	301
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	22



6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙЛАН

Өргөдөл гомдлын индекс 0.869 буюу "A" үнэлгээтэй байна. Индекс өмнөх оноос өссөн үзүүлэлттэй харагдаж байна.

Индекс	Байгууллага	ОНӨАТҮҮГ	Нийслэл
Нийт өргөдөл, гомдол	368	1791	23481
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0,902	0,93	0,96
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0,997	0,80	1
Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	8	332	18146
Өргөдөл, гомдлын индекс	0.869	0.78	0.87

7. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 25 удаа танилцуулсан. Нийслэлийн засаг даргатай уулзах уулзалтын № У210318001 /Иргэн: Х.Баяртогтох – 99048410/ дугаарын өргөдлийн уулзалтанд санал хүргэсэн.

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН

ДАРГА

Д.МОНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР