



2021 ОНЫ ДУГААР УЛИРЛЫН 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 3 дугаар улирлын байдлаар нийт 749 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 733 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 16 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:

➤ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр – 315	
➤ Байгууллагад –	404
➤ 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар –	22
➤ Засгийн газрын 11-11 төвөөр –	4
➤ Гар утасны аппликеийшнээр ирсэн-	2
➤ E-service-	2

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 6 эх үүсврээр байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 733 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 6 цаг 33 минут байна.

1-р улирал 166 өргөдөл 2 хоног 3 цаг 7 минут

2-р улирал 202 өргөдөл 2 хоног 17 цаг 30 минут

3-р улирал 365 өргөдөл 2 хоног 2 цаг 4 минут

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 44 нэр төрлийн хандалт ирсэн дүгнэн үзэхэд 749 нийт өргөдлөөс байгууллагын үндсэн үйл ажиллагааны талаар Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай 123 өргөдөл буюу 16.42 хувийг байгууллагын ажилтнуудаас дэвшин болон шилжин ажиллахыг хүссэн 80 өргөдөл буюу 10.68 хувийг 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 ХАРИУ ӨГСӨН БАЙДЛЫН ТАЙЛАН

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	106
Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	252
Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	375

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Бусад	73
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	610
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	44

6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙЛАН

Өргөдөл гомдлын индекс 0.874 үнэлгээтэй байна. Индекс өмнөх оноос өссөн үзүүлэлттэй харагдаж байна.

Индекс	Байгууллага	ОНӨАТҮҮГ	Нийслэл
Нийт өргөдөл, гомдол	733	3173	36100
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0,917	0,93	0,95
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0,996	0,85	1
Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	12	558	28097
Өргөдөл, гомдлын индекс	0,874	0,81	0,87

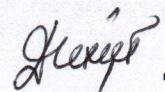
**7. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР**

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 38 удаа танилцуулсан.

Байгууллагын 6 ажилтан 15 зөрчил гаргасан явцын тэмдэглэл бичээгүй 2, өдөрт багтаан хүлээн аваагүй 13 зөрчил гарсан. Зөрчил гаргасан ажилтнуудын сарын ажлын нэмэгдэл цалингийн тохирох хувийг хассан дахин зөрчил гаргахгүй байх талаар сануулсан. Нийслэлийн засаг даргатай уулзах уулзалтын №
У210318001 /Иргэн: Х.Баяртготох – 99048410/ дугаарын өргөдлийн уулзалтанд санал хүргэсэн.

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА

 д.мөнхцэцэг

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН



А.Өлзийдэлгэр