

2022 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 ажиллалаа.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Эхний хагас жилийн байдлаар нийт 572 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 570 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 2 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:

- | | |
|--|-----|
| ➤ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр – 233 | |
| ➤ Байгууллагад – | 282 |
| ➤ 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар – | 12 |
| ➤ Засгийн газрын 11-11 төвөөр – | 44 |
| ➤ Гар утасны аппликашнээр ирсэн- | 1 |

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 5 эх үүсврээр байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 570 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 6 цаг 41 минут байна.

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 50 нэр төрлийн хандалт ирснийг дүгнэн үзэхэд нийт 572 өргөдлөөс байгууллагын үндсэн үйл ажиллагааны талаар Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай 76 буюу 13.31 хувийг, байгууллагын ажилтнуудаас цалинтай чөлөө хүссэн 93 өргөдөл буюу 16.29 хувийг эзэлж байна.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	93	16.29%
2	Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай	76	13.31%
3	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	60	10.51%
4	Лавлагaa мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	59	10.33%
5	Усны үнэ тарифын тухай	34	5.95%

4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШАТ ДАМЖЛАГЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

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

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН 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 ТАЙПАН

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Програм хангамж + Мессажээр хариу өгсөн	80
Програм хангамж + Мессаж + Утсаар хариу өгсөн	238
Програм хангамж + Мессаж + Албан бичгээр хариу өгсөн	252

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Бусад	11
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	509
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	50

6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙПАН

Өргөдөл гомдлын индекс 0.869 буюу “**A**” үнэлгээтэй байна. Индекс өмнөх оноос өссөн үзүүлэлттэй харагдаж байна.

Индекс	Байгууллага	ОНӨАТҮҮГ	Нийслэл
Нийт өргөдөл, гомдол	572	2749	23939
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.887	0.90	0.98
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.995	0.95	1
Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	6	373	8398
Өргөдөл, гомдлын индекс	0.869	0.84	0.88



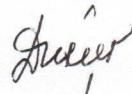
7. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 25 удаа танилцуулсан. Хагас жилийн байдлаар 9 ажилтан 11 зөрчил гаргасан тул үр дүнгийн нэмэгдэл цалингаас тохирох хувийг хассан.

Д/д	Төрөл	Өргөдлийн тоо	Эзлэх хувь
1	Талархал	0	-
2	Санал	3	0.52
3	Хүсэлт	522	91.2
4	Гомдол	47	8.2

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА

 Д.МОНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

 А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР