

2023 ОНЫ 1-Р УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

Нийслэлийн Засаг даргын 2012 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг баримтлан ажиллалаа.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

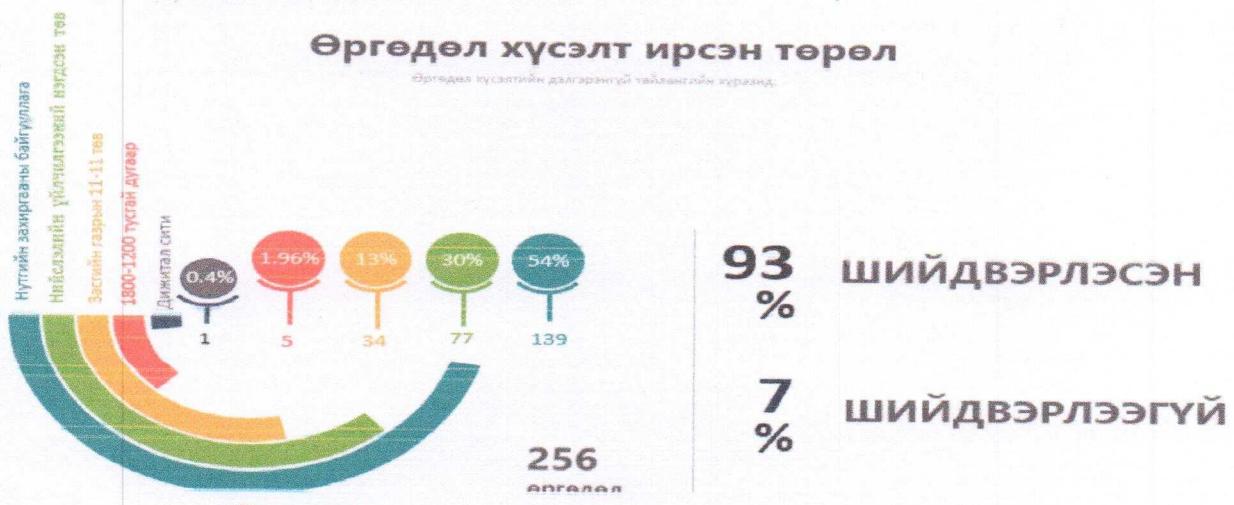
Тайлант хугацаанд нийт 256 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 238 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 18 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Үүнээс:

- Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр – 77
- Байгууллагад – 139
- 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар – 5
- Засгийн газрын 11-11 төвөөр – 34
- Дижитал сити- 1

Өргөдөл хүсэлт ирсэн төрөл

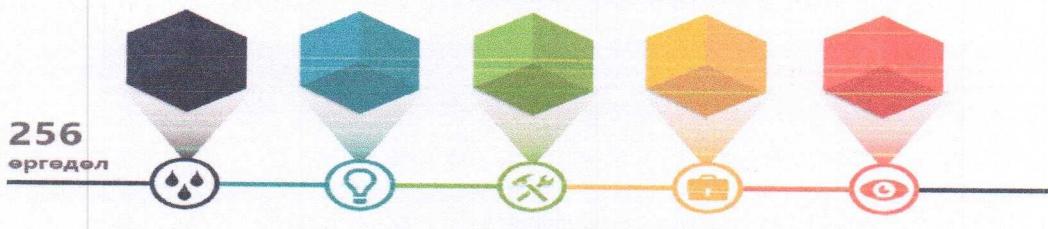
Өргөдөл хүсэлтийн дэлгэрэнгүй тайлантгийн хураад.



93 % шийдвэрлэсэн

7 % шийдвэрлээгүй

Өргөдөл гомдлын ирүүлсэн төрөл



Божир усны зөвхөрийн цахилгааны тооцоо, бодхиргааны тооцоо, зөвхөрийн тооцоо, зөвхөрийн тооцоо.

11-11 төв - 26
1800-1200 тусгай дугаар - 4

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 5 эх үүсвэрээр манай байгууллагад дамжин ирдэг бөгөөд 238 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 хоног 14 цаг 34 минут байна.



3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 40 нэр төрлийн хандалт ирсэн дүгнэн үзэхэд байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүссэн өргөдөл 31 буюу нийт өргөдлийн 12.16 хувь, байгууллагын ажилтнуудаас цалинтай чөлөө хүссэн өргөдөл 39 буюу нийт өргөдлийн 15.29 хувийг эзлэж байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

2023-01-01 - 2023-03-25

2023 он 3 сар 29 өдөр 12 цаг : 08 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	39	15.29%
2	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	38	14.90%
3	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	31	12.16%
4	Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай	18	7.06%
5	Ажилд орох тухай	12	4.71%
6	Буцалтгүй тусламж хүсэх тухай	12	4.71%

Өргөдөл гомдлын хандалтын тайлан

2022-2023 он харьцуулсан





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 БУХ ӨРГӨДӨЛ ЭЦЭСЛЭН
ШИЙДВЭРЛЭГДЭЖ

▼
ӨРГӨДӨЛ ГАРГАСАН ИРГЭНД

5. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКСИЙН ТАЙЛАН

Өргөдөл гомдлын индекс 0.865 буюу “A” үнэлгээтэй байна.

Индексийн үзүүлэлт	Тухайн байгууллага	Бүлэг	Нийслэл
Нийт өргөдөл	256	1536	5179
Зөрчил	2	166	5179
Өргөдөл гомдлын индекс	0.865	0.81	0.86

6. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААР

Байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 11 удаа танилцуулан ажилласан. 1 дүгээр улирлын тайланг байгууллагын газрын зөвлөлд танилцуулан ажиллалаа.

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ДАРГА *Д.Нямжигүү*

Д.МӨНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.Өлзийдэлгэр

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР