



2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН БАЙДЛААР ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

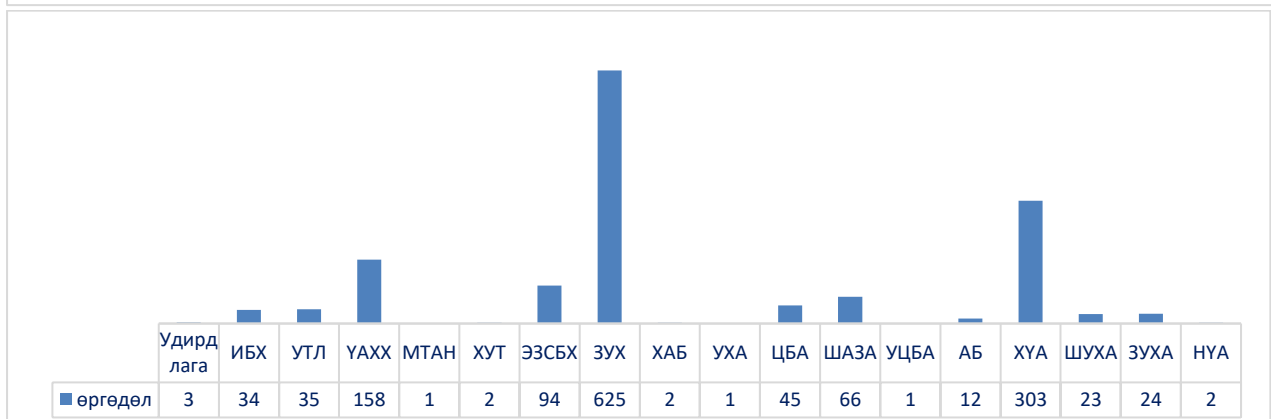
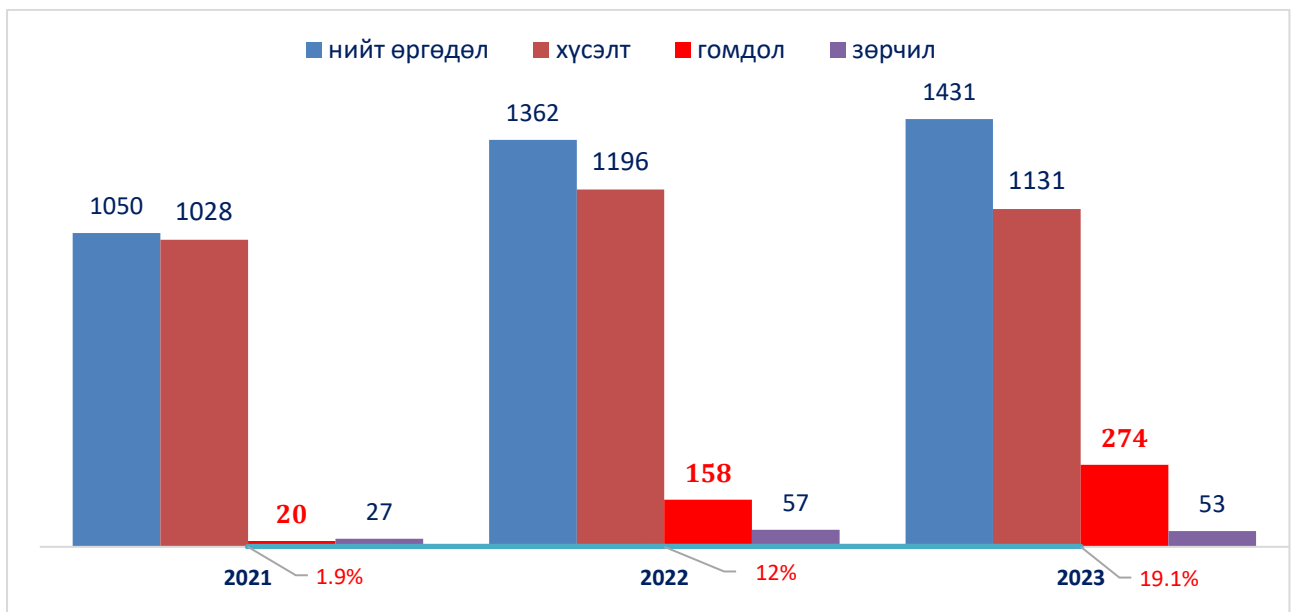
Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг баримтлан ажиллалаа.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Тайлант хугацаанд нийт 1431 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд 1429 өргөдлийг хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэн 2 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

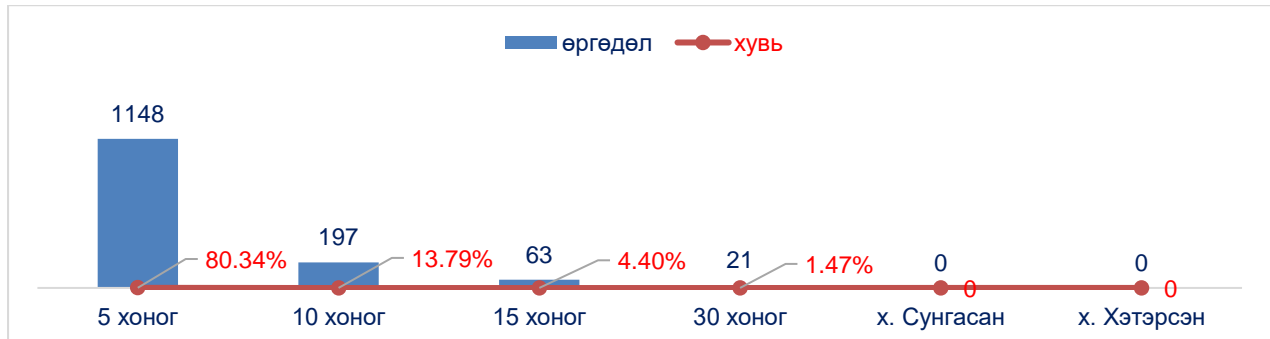
Үүнээс:

➤ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр –	442	30.9%
➤ Байгууллагад –	640	44.72%
➤ 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар –	54	3.77%
➤ Засгийн газрын 11-11 төвөөр –	283	19.78%
➤ E-service -	1	0.07%
➤ Дижитал сити-	11	0.77%



2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдол нь нийт 17 эх үүсвэрээр дамжин ирдэг бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа **2 хоног 13 цаг 50 минут** байна.



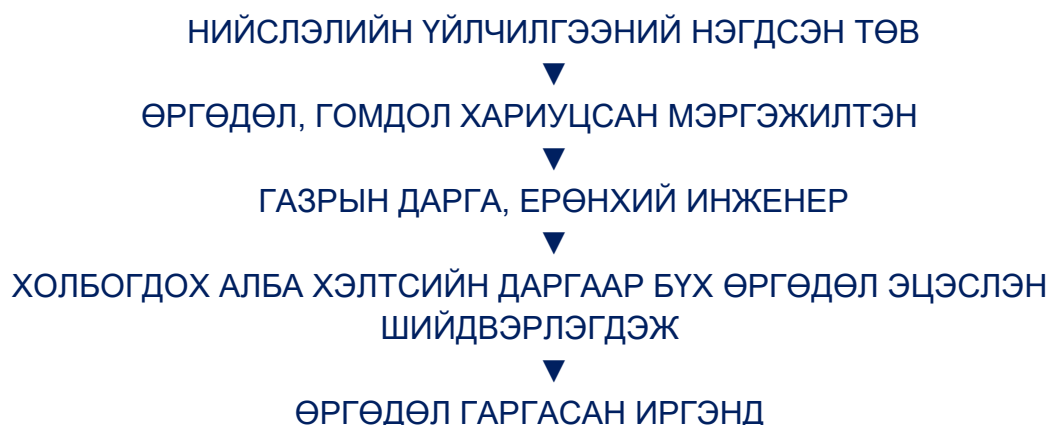
3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Нийт 83 нэр төрлийн өргөдөл хүсэлт ирснийг дүгнэн үзэхэд байгууллагын үйл ажиллагаатай Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай өргөдөл 163 буюу нийт өргөдлийн 11.40 хувь, байгууллагын ажилтнуудаас ажилд шилжин ажиллахыг хүссэн өргөдөл 171 буюу нийт өргөдлийн 11.96 хувийг эзлэж байна.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	171	11.96%
2	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	163	11.40%
3	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	158	11.05%
4	Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай	113	7.90%
5	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	79	5.52%

4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШАТ ДАМЖЛАГЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

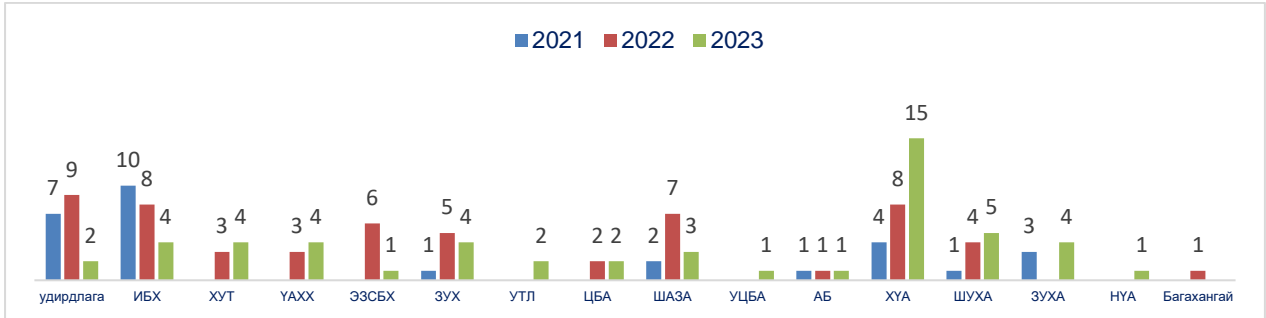
Тус байгууллагын өргөдөл, гомдлын шат дамжлага нь дараах шатлалаар шийдвэрлэгддэг.





5. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТЫН ТАЛААР

Байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн талаар байгууллагын удирдлагуудын газрын шуурхайн зөвлөгөөнд 47 удаа танилцуулан ажилласан. Зөрчил гаргасан 21 ажилтны 53 зөрчилд үр дүнгийн нэмэгдэл цалингийн тохирох хувийг хасаж дахин зөрчил гаргахгүй байх талаар сануулан ажилласан.



Төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүнд суртал, чирэгдэлгүй үзүүлэх, иргэдээс гаргасан гомдлыг хуулийн хугацаанд, шуурхай, бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх, хариуг албан ёсоор өгч хэвших зорилгоор ИРГЭН ТАНД хуудсыг бэлтгэж нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хэрэгжүүлэн үйл ажиллагаанд хэрэглэж хэвшин ажилласан.

ШУДАРГА ЕС,
ХӨГЖИЛ
ДЭВШИЛД

ИРГЭН ТАНД

№ ...

Улаанбаатар хот

2023 оны ... сарын ... өдөр

Улаанбаатар хотын УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗАР /ОНӨААТҮГ/-ын

- Шинэ баригдах барилдаг цэвэр, бохир усны техникийн нөхцөл олгох
- Хуучин баригдах цэвэр, бохир усны техникийн нөхцөл олгох
- Гэр хорооллын шугамнаас цэвэр, бохир усны техникийн нөхцөл олгох
- Техникийн нөхцөлийн хүчинтэй хугацаа сунгуулах
- Техникийн нөхцөлийн цэвэр, бохир усны шугамын холбох цэгийг өөрчлүүлэх
- Цэвэр, бохир усны шугамын тодруулга хийх
- Цэвэр бохир усанд лабораторийн шинжилгээ хийх
- Барилгын түр усны зөвшөөрөл олгох

Төрийн үйлчилгээ авахаар хүссэн ... тай холбоотой баримт бичиг, хүсэлт, өргөдөл, материалыг /доогуур зурвалж/ Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ... /салбарын ... /албан тушаалтан/-нь ...

20... оны ... сарын ... ны өдрийн ... цаг ... минутад бичиг баримтын хуульд тавигдах шавьдлага, бичиг хангасан нийт ... хуудас материалыг хүлээн авах /баримт бичиг цахимгаар /UB-EPG/ систем ... ашиглан холбогдох байгууллагад хургадана./

Таны гаргасан хүсэлт, өргөдөл, материалыг хүлээн авсан УСУТ-ын албан тушаалтан ... танд ...

Хуучин ... хуулийн заалтыг үндэслэн заасан хугацаанд буюу 20... оны ... сарын ... ны дотор хариу мэдэгдэж ууртгай, танд өгсөн хариуг эс зөвшөөрсөн тохиолдолд дээд шатны албан тушаалтанд хуулийн хугацаанд гомдол гарган шийдвэрлүүлэх өртэй.

Хэргийг танд дээрх хугацаанд ямар нэгэн хариу өгөөгүй тохиолдолд тухайн байгууллага болон баримт бичиг, өргөдөл, хүсэлтийг хүлээн авсан албан тушаалтантай ... дугаар утсаар холбогдоно уу.

Хүлээн авсан ... /албан тушаал, нэр/

Хүлээлгэн өгсөн: ... /иргэн, хуулийн этгээдийн нэр/

ИРГЭН ТА: Төрийн байгууллагын хүнд суртал, чирэгдэл үүсгэсэн албан тушаалтан, албан хаагчийн ёс зүйн зөрчил, авлига, ашиг сонирхлын зөрчил, авлигын эгмт хэргийн шинжтэй гомдол, мэдээллийг Авлигатай тэмцэх газрын "110" тусгай дугаартай үнэ төлбөргүй залгаа мэдээдэгн үү.

110
Авлигыг мэдээлэх утас

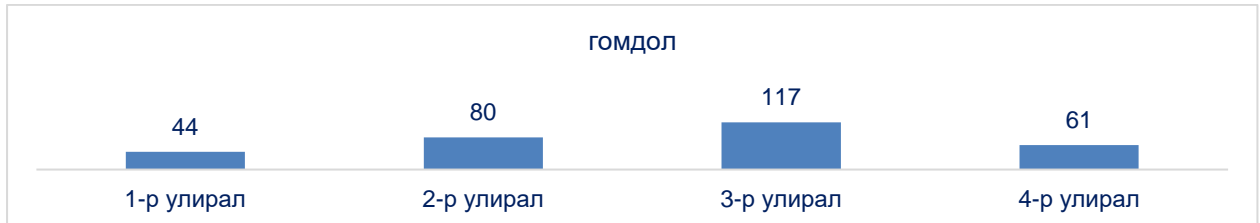


Хаяг: Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг, 3-р хороо, Токмогийн гудамж-5, Ус сувгийн удирдах газар.
Цагийн хуваарь: Давсаа-Баасан 8.00-17.00 Бямба, Ням: Амарна.
Дуудлагын нэгдсэн төвийн утас: 70157066, 70157016
7 хоногийн турш 24 цагаар нээлттэй утсаар санал гомдол хүлээн авч байна.
Вэб сайт: usug.ub.gov.mn

"Иргэн танд" буцах хуудас бөглүүлсэн тайлан											ТҮЧХЧСудалгаа QR -р уншуулсан тоо
Салбарууд	2023 он	5-р сард	6-р сард	7-р сард	8-р сард	9-р сард	10-р сард	11-р сард	12-р сард	нийт	
Дүнжингарав	Бөглүүлсэн тоо	62	95	45	62	50	60	37	4	415	70
	Зөвшөөрсөн	31	52	28	28	36	24	21	1	221	
	Хойшлуулсан	19	33	13	17	5	25	13		125	
Драгон	Бөглүүлсэн тоо	22	31	17	32	15	22	6	2	147	25
	Зөвшөөрсөн	8	18	2	22	2	14	4		70	
	Хойшлуулсан	7	10	11	4	7	6	1		46	
Мишээл	Бөглүүлсэн тоо	38	32	24	47	25	30	18	4	218	48
	Зөвшөөрсөн	19	15	9	17	7	19	14	1	101	
	Хойшлуулсан	17	12	11	26	12	5	0		83	
Оргил	Бөглүүлсэн тоо	11	19	9	15	11	23	4	0	92	50
	Зөвшөөрсөн	2	14	3	8	7	17	2		53	
	Хойшлуулсан	8	4	2	6	2	4	1		27	
Нийт	Бөглүүлсэн тоо	133	177	95	156	101	135	65	10	872	193
	Зөвшөөрсөн	60	99	42	75	52	74	41	2	445	
	Хойшлуулсан	51	59	37	53	26	40	15	0	281	
	Татгалзсан	22	19	16	28	23	21	9	0	138	

Байгууллагын ирж байгаа өргөдлийг ангилан үзвэл:-

- Хэрэглээний /халуун, хүйтэн/ усан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай-58%
- Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай-42%
- Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай-25%
- Усан хангамж, ус түгээлтийн тухай-16% эзэлж байна.



Төрийн ажиллагаанд олон нийтийн хяналтыг бий болгох үүднээс байгууллагад хамгийн их ирсэн гомдол Хан-Уул дүүргийн хэрэглээний халуун ус зэвтэй гаргасан, Ундны ус бохирдсон, цэвэрлэх байгууламжийн бохирын үнэртэй холбоотой өргөдөл гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллээ мэдээллийн 15 сайт, 3 тв-д ярилцлага өгч олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр нээлттэй, ил тод сурталчлан иргэдийг мэдээ мэдээллээр хангаж цахим хуудас, мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэн ажилласан.





НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГА БӨГӨӨД УЛААНБААТАР ХОТЫН ЗАХИРАГЧААС
ШИЛЖИН ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ
(7 хоногоор)

Байгууллагын нэр	Өргөдөл, гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлт ийн байдал			Хариу өгсөн хэлбэр				№	Өргөдлийн дугаар	Өргөдөл, гомдлын товч агуулга	Шийдвэрлэсэн утга (албан бичгээр хариу өгсөн бол бичгийн дугаар)
		Судлагдаж байгаа	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	Иргэний талд	Боломжгүй	Бусад	Утсаар	Мессежээр	Биечлэн	Албан бичгээр				
Ус сувгийн удирдах газар	-											1			
												2			
												3			
												4			



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ ӨССӨН ДҮНГЭЭР БОЛОН 7 ХОНОГООР

2023.12.28

Өссөн дүнгээр						7 хоногоор												
Нийт	Шийдвэрлэлт			Дундаж хугацаа	Зөрчил	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн байдал			Хариу өгсөн хэлбэр			Зөрчил	Өргөдөл, гомдлын хамгийн их хандалттай агуулга	
	Судлагдаж байгаа	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн				Судлагдаж байгаа	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	Иргэний талд	Боломжгүй	Бусад	Утсаар	Мессежээр	Биечлэн			Албан бичгээр
1435	-	1435	-	2 хоног 13 цаг 50 минут	53	30	-	30	-	29	1	-	10	1	1	18	-	1.Цалинтай чөлөө хүсэх тухай 2. Усны үнэ тарифын тухай 3.Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
 ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС
 ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

А.ӨЛЗИЙДЭЛГЭР