

**НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН**

2022.03.28

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн өмчийн харилцааны газарт 1 дүгээр улиралд иргэд, аж ахуй нэгж байгууллага болон албан хаагчдаас нийт 28 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан.

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	
		Хугацаандаа байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн
НҮНТ бүртгэсэн	3			3	
ННЗБ бүртгэсэн	21	2		19	
1800-1200 оператор	1			1	
11-11 төв	3			3	
Бүгд	28	2	-	26	-
Хувь		92,86%			

Өргөдөл, гомдлыг хэлтэс нэгжээр ангилбал

Д/Д	Хэлтэс	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн хувь
			Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
1	Захиргаа, төлөвлөлт, санхүүгийн хэлтэс	22	20	2	0	90.91%
2	Өмчийн менежментийн хэлтэс	2	2	0	0	100%
3	Өмчийн бүртгэл мэдээллийн хэлтэс	4	4	0	0	100%
	Нийт	28	26	2	0	92.86%

Өргөдөл, гомдлын хандалт

Д/Д	Ангилал	Тоо
1	Түрээсийн гэрээ, түрээсийн төлбөртэй холбоотой	2
2	Тээврийн хэрэгслийн дуудлага худалдаатай холбоотой	3
3	Архивын лавлагаа, мэдээлэл хүссэн	2
4	Тэтгэвэр тэтгэмж, тусламж олгох, ажлаас чөлөө хүсэх, ажлаас чөлөөлөгдөх зэрэг хүний нөөцтэй холбоотой	12
5	Бусад	9

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэсэн байдал

Д/Д	Ангилал	Тоо
1	Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	21
2	Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл <ul style="list-style-type: none"> • 2 хуулийн этгээдийн өр авлагын асуудалтай холбоотой 1 • Байгууллагын чиг үүрэгт хамааралгүй өргөдөл 2 • Түрээсийн зардал хөнгөлөх 1 • Санхүүгийн дэмжлэг хүссэн 1 	5

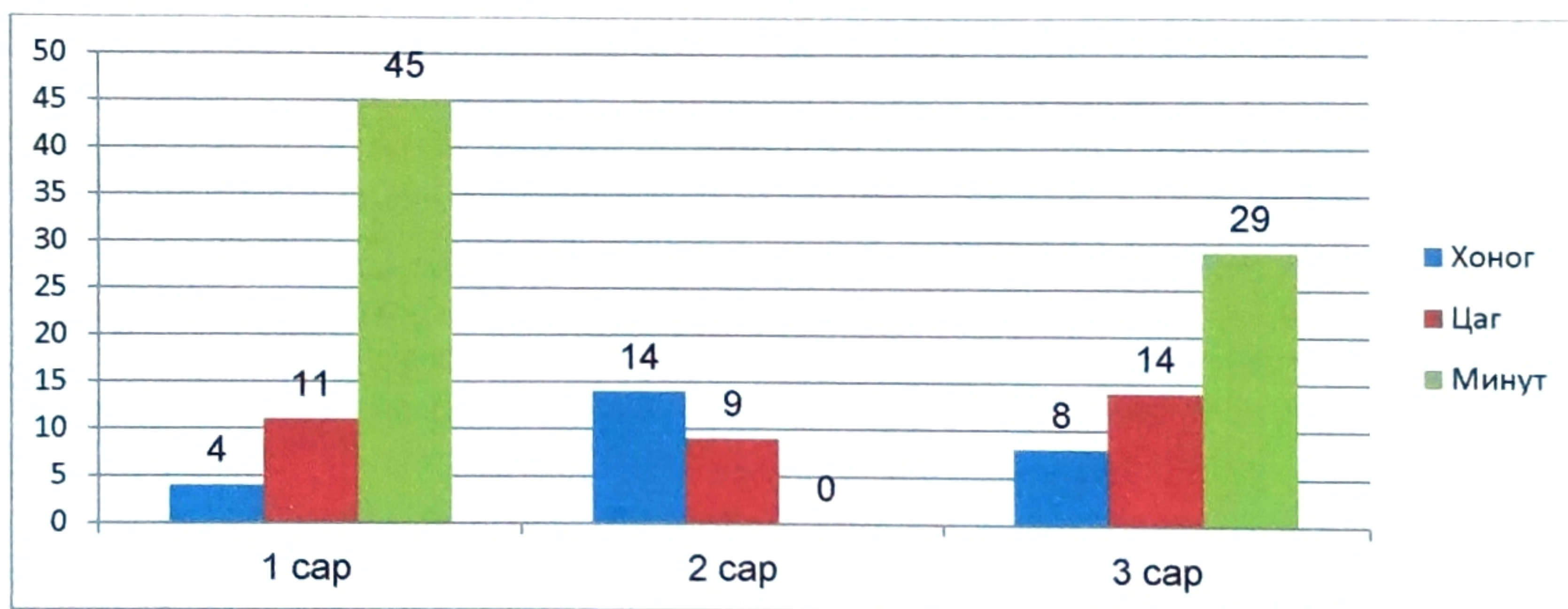
Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэр

Д/Д	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	7
2	Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	6
3	Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	13

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа

Д/Д	Сар	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
1	1 дүгээр сар	4	11	45	7
2	2 дугаар сар	14	9	0	15
3	3 дугаар сар	8	14	29	4
Дундаж хугацаа		10	19	49	26

Графикаар харуулбал

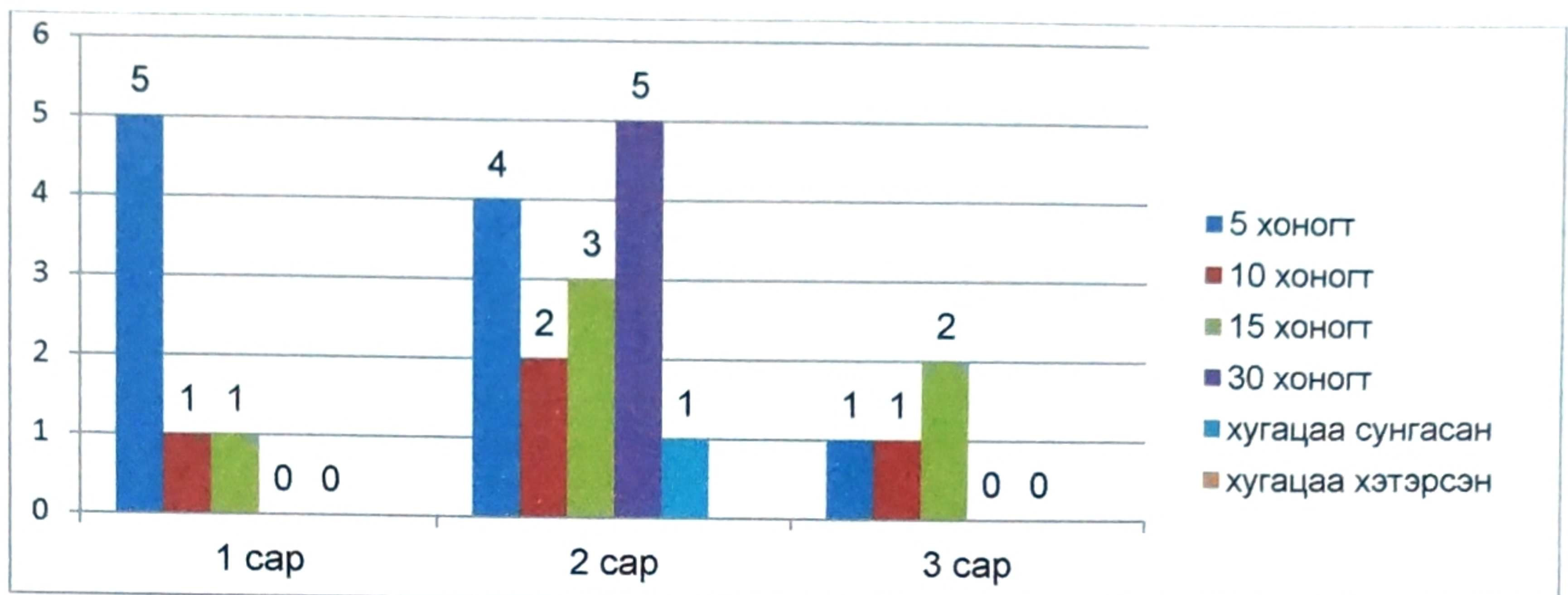


2-р сард хугацаа сунгасан өргөдөл байсан бөгөөд тухайн өргөдлийг 2022.01.12-нд бүртгэж 2022.02.28-нд шийдвэрлэж хаасан. Өргөдлийн хугацаа сунгах болсон шалтгаан нь шийдвэр гаргах албан тушаалтан коронавирусын халдвараар өвчилсөн тул хугацааг сунгаж шийдвэрлэсэн. Энэ нь өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа харьцангуй өндөр гарахад нөлөөлсөн.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг хоногоор харуулбал

д/д	Сар	5 Хоног	10 хоног	15 хоног	30 хоног	Хугацаа сунгасан
1	1 дүгээр сар	5	1	1		
2	2 дугаар сар	4	2	3	5	1
3	3 дугаар сар	1	1	2		
	Нийт	10	4	6	5	1

Графикаар харуулбал



Өргөдөл, гомдлын төрөл

Д/Д	Төрөл	Тоо
1	Хүсэлт	26
2	Гомдол	2

Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд бүртгэгдсэн 2 гомдлын тухайд:

1. Иргэн Т.Наранцацрал /G211223007/ Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 1800-1200 дугаарын утсанд холбогдож гомдол гаргасан. Гомдолд Сүхбаатар дүүргийн 45 дугаар сургуулийн үдийн цайны газарт сүү, сүүн бүтээгдэхүүн нийлүүлсэн боловч төлбөрөө авч чадаагүй. Уг асуудлаас үүдэн ажлаасаа халагдсан. СБД-ийн Боловсролын хэлтэст хандахад манайд хамааралгүй гэж хэлсэн. Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газар ийм хариуцлагагүй газрыг тендерт тэнцүүлэн ажиллуулж байгаад гомдолтой байна. 2021 оны 9 дүгээр сард үдээс хойш гэнэт залгаад 45 дугаар сургууль байна, маргаашийн хүүхдийн үдийн цай байхгүй байна гэж холбогдсон. Маргааш өглөө нь бараа бүтээгдэхүүнийг тоо ёсоор буулгасан. Гэрээгээ хэвлээд маргааш нь аваачиж өгсөн боловч захирал байхгүй байна гээд тамгалуулж өгөөгүй. Одоо утсаа авахгүй хариу өгөхгүй байна. Тооцоо нийлсэн акт нь байгаа. Төрөөс санхүүжилт авч байгаа гэж бодоод өгсөн. Иймд холбогдох байгууллагад уламжлан арга хэмжээ авч өгнө үү гэсэн гомдлыг хүлээн авч мэргэжилтэн О.Баттүвшин маргааш өдөр нь буюу

2021.12.24-ний өдөр тухайн иргэнтэй 99051317 дугаарын утсаар холбогдож 2 хуулийн этгээдийн өр авлагын асуудалд манай газар оролцох боломжгүй бөгөөд шүүхэд хандахыг зөвлөж шийдвэрлэсэн. Иймд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 1.3-т "төрийн тухайн байгууллага, албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй бол өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байж болно" гэж заасны дагуу өргөдлийг буцаасан.

2. Иргэн Ж. Жаргалсайхан /С22020700211/ Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 1800-1200 дугаарын утсанд холбогдож өөрийн ах болох Ж.Батбаярын өмнөөс өргөдөл гаргасан. Өргөдөлд Багануур дүүргийн 5 дугаар хороо Залуусын 28-р гудамжны 2 тоотод байршилтай барак байранд 1996 оноос хойш амьдарч байна. Газрын гэрчилгээний Г-2208014941 дугаартай байраа зарах гэтэл байгууллагаас лавлагаа авах шаардлагатай гэсэн тул Ж.Баятбаярын нэр дээр бүртгэлтэй байгаа эсэхийг шалгаж, лавлагаа гаргаж өгнө үү гэж дурдсан байсан. Тус өргөдлийг Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн мэргэжилтэн гомдол гэж бүртгэсэн бөгөөд өргөдлийн утга агуулгад гомдлын шинж чанар агуулагдаагүй буюу лавлагаа хүссэн хүсэлт байсан. Энэхүү өргөдлийг 2022.02.09-ны өдөр мэргэжилтэн Б.Оюун-Эрдэнэ 3/152 дугаар албан бичгээр нийслэлийн өмчид бүртгэлгүй гэсэн хариуг өгч шийдвэрлэсэн.

Судлагдаж байгаа өргөдөл

1.Ж.Лхагвасүрэн /О220302164/ нь бичгээр өргөдөл гаргасан. Өргөдөлд 2021 оны 3 дугаар сард актлагдсан усны автомашин худалдан авахаар тус газрын дансанд мөнгөө тушаасан боловч тухайн машинаа худалдан авч чадаагүй тул мөнгөө эргүүлэн авах хүсэлтэй байна.

2.Ж.Оюунбат /0220302160/ нь бичгээр өргөдөл гаргасан. Өргөдөлд 2021 оны 3 дугаар сард актлагдсан усны автомашин худалдан авахаар танай байгууллагын дансанд мөнгөө тушаасан боловч тухайн машиныг худалдан авч чадаагүй учраас оронд нь микро автомашин худалдан авсан. Иймд зөрүү мөнгөө авах хүсэлтэй байна.

Дээрх 2 өргөдлийг мэргэжилтэн Г.Нямбаяр хүлээн авч судалж байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны санхүүгийн баримтыг тулган үзэх шаардлагатай байгаа тухайгаа шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэлээр хөтөлсөн.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчил

Д/Д	Зөрчлийн төрөл	Тоо
1	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	1
2	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	3
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4
Нийт		8

**Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулахаар
авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ**

- Өргөдөл, гомдлын мэдээг 14 хоног тутамд гаргаж удирдлагад танилцуулан мэдээллийн самбарт байршуулан ажиллаж байна.
- Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч ажлын өдөрт багтаан шийдвэрлэж байна.
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд зөрчил бүртгэгдсэн албан хаагчдын мэдээг сар бүр гаргаж удирдлагад танилцуулан зөрчил гаргасан албан хаагчид тухайн зөрчлийн талаар болон цаашид анхаарч ажиллах тухай сануулан ажиллаж байна.
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах, шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр төлөвлөгөө боловсруулан ажиллаж байна.

Цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ

1. Байгууллагын удирдах албан тушаалтнууд болон нийт албан хаагчид UBERP системийн өргөдөл, гомдол хэсгийг тогтмол шалгахыг хэвшүүлэх, ирсэн өргөдөл гомдолтой танилцаж, цаг алдалгүй шаардлагатай арга хэмжээ авч байхыг сануулах;
2. Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч нь тухайн өдөр дуусахаас өмнө өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, холбогдох албан хаагчид өргөдөл, гомдлыг хугацаандаа хүлээн аваагүй, эсхүл шилжүүлээгүй гэх мэт зөрчил гаргаж болзошгүй байгаа тохиолдолд тухайн албан тушаалтанд сануулж мэдээлэх;
3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг хэрхэн судлаж байгаа талаарх явцын мэдээллийг 10 хоног тутамд өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программ дээр шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт заавал бичихыг анхааруулах;
4. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэхэд хамгийн их цаг зарцуулсан хэлтсүүдэд сануулга өгч, өргөдөл, гомдлыг нэн даруй шийдвэрлэж байхыг даалгах;
5. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан нь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн явцад байнга хяналт тавьж, холбогдох албан тушаалтнуудад сануулах.

ТАНИЛЦСАН:



М.БАЯРАА (Газрын дарга)

ХЯНАСАН:



Б.БОЛОР-ЭРДЭНЭ (Орлогч дарга)

БОЛОВСРУУЛСАН:



Б.БАТБАЯР (ЗТСХ-ийн дарга)

Д.ШҮРЭЭ (ЗТСХ-ийн мэргэжилтэн)