

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2024 оны 04 дүгээр сарын 01

Улаанбаатар хот

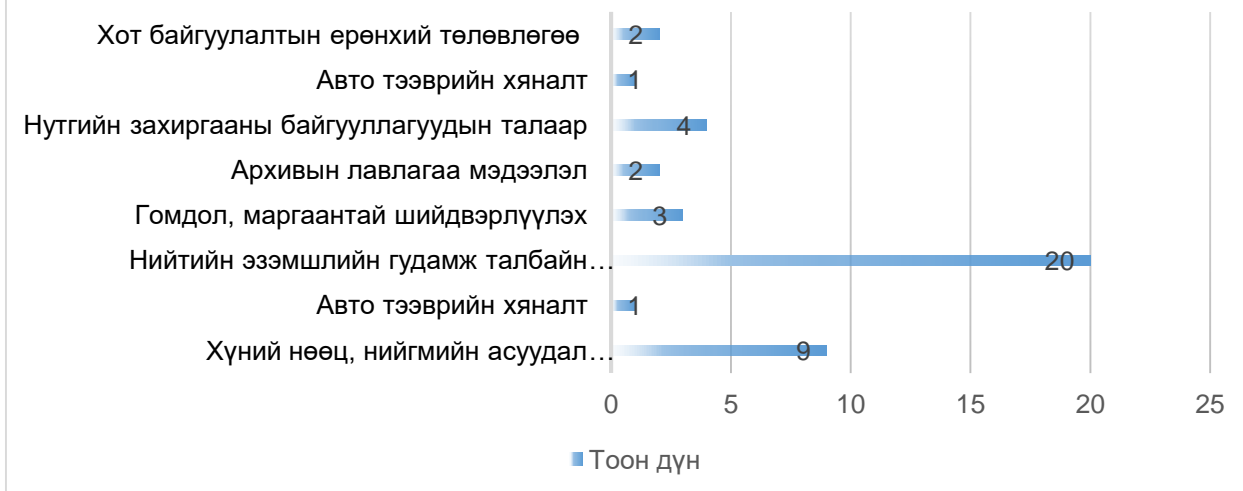
Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу албан хаагчид болон иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, журмын дагуу хянан шийдвэрлэж байна.

Тайлант хугацаанд иргэд, албан хаагчдаас UBERP систем болон цаасаар гаргасан 43 (хүсэлт 37, гомдол 6) өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, бүртгэл хяналтын картаар холбогдох албан хаагчдад шилжин, 100% шийдвэрлэлттэй ажилласан.

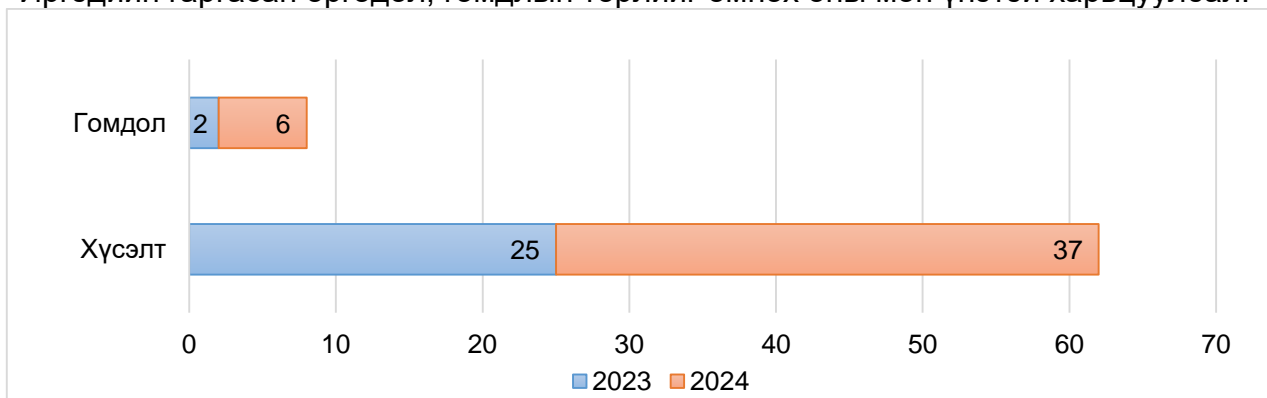
Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлтийн хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
НҮНТ	1	1	-	-	100%
ННЗБ	35	34	1	-	100%
11-11 төв	6	6	-	-	100%
E-Service	1	1	-	-	100%
Бүгд	43	42	1	-	100%

Хандалтын тоон үзүүлэлт

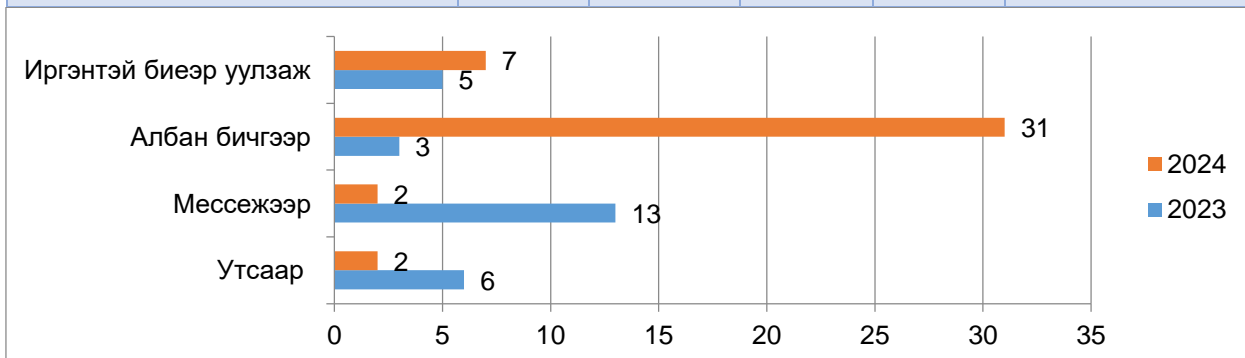


Иргэдийн гаргасан өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:



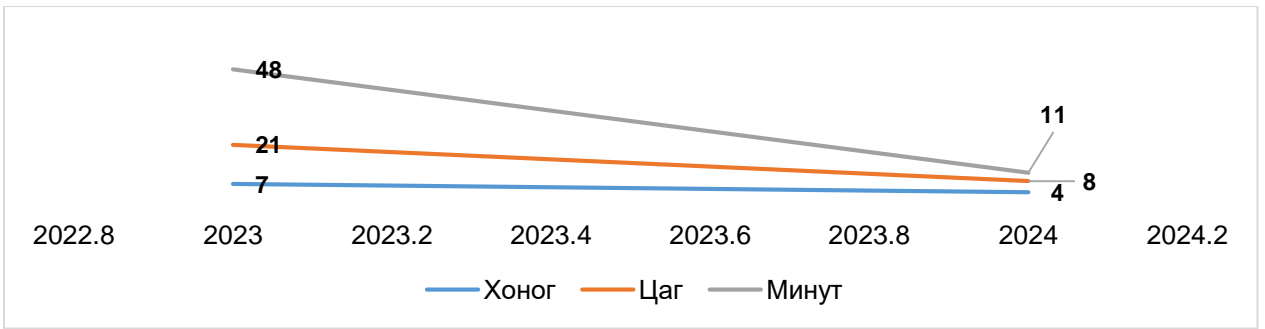
Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хариу өгсөн хэлбэр	2023 он		2024 он		Харьцуулалт
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо
Бусад	1	3,7%	0	0	-1
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	2	7,4%	9	21,9%	7
Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн	24	88,9%	32	78,1%	8
Нийт	27	100%	41	100%	-



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 4 хоног 8 цаг 11 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны үетэй харьцуулахад 3 хоногоор буурсан үзүүлэлттэй байна.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2023.04.01	7	21	48	27
2024.04.01	4	8	11	42



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	тоо
1.	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	1
2.	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	1

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулахаар авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ

- Албан хаагчид баримт нотолгоо, нэмэлт мэдээлэл шаардлагагүй өөрийн ажил үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдлийг ажлын 3 хоногт багтаан шийдвэрлэж байгаа бөгөөд хугацаа шаардлагатай тохиолдолд 10 хоног тутамд шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хөтөлж хэвшиж байна.
- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэхэд гарсан зөрчлийг арилгуулах, албан хаагчдад анхааруулах, зөрчил дутагдал удаа дараа давтагдсан тохиолдолд хариуцлага тооцох арга хэмжээ авна.
- Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тодорхой арга хэмжээ авч ажиллахыг нийт албан хаагчдад цахим болон цаасан хэлбэрээр танилцуулна.
- Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч шийдвэрлэлтийн хугацаанд байнга хяналт тавьж, холбогдох албан тушаалтнуудад сануулна.

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗАР