

## НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН

2023 оны 12 дугаар сарын 25

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 UB ERP систем болон цаасаар гаргасан 102 (хүсэлт 85, гомдол 15, санал 2) өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, бүртгэн, хяналтын картаар холбогдох албан хаагчдад шилжүүлэн 100% шийдвэрлэн ажилласан.

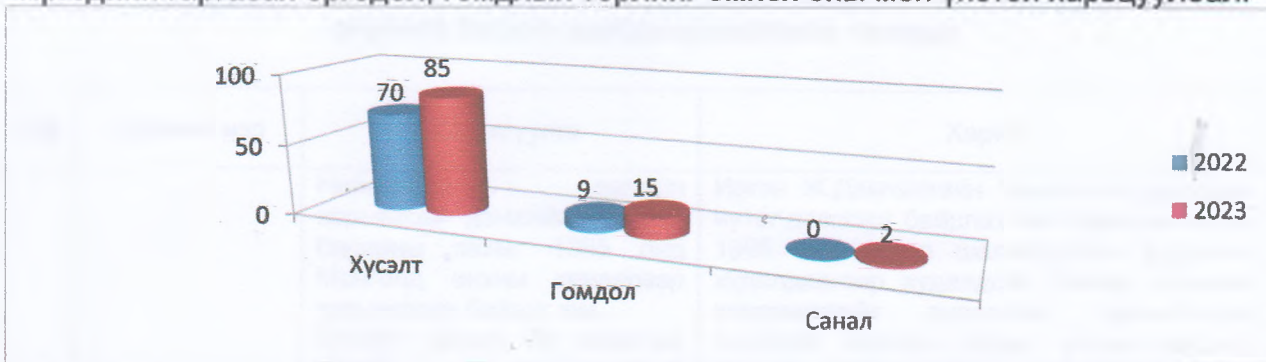
### Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

| Ангилал   | Нийт | Шийдвэрлэлт     |               |                  | Шийдвэрлэлтийн хувь |
|-----------|------|-----------------|---------------|------------------|---------------------|
|           |      | Шийдвэр - лэсэн | Судалж байгаа | Хугацаа хэтэрсэн |                     |
| НҮНТ      | 4    | 4               | -             | -                | 100%                |
| ННЗБ      | 78   | 78              | -             | -                | 100%                |
| 11-11 төв | 15   | 15              | -             | -                | 100%                |
| 1800-1200 | 5    | 5               | -             | -                | 100%                |
| Бүгд      | 102  | 102             | -             | -                | 100%                |

### Өргөдөл, гомдлын хандалт



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

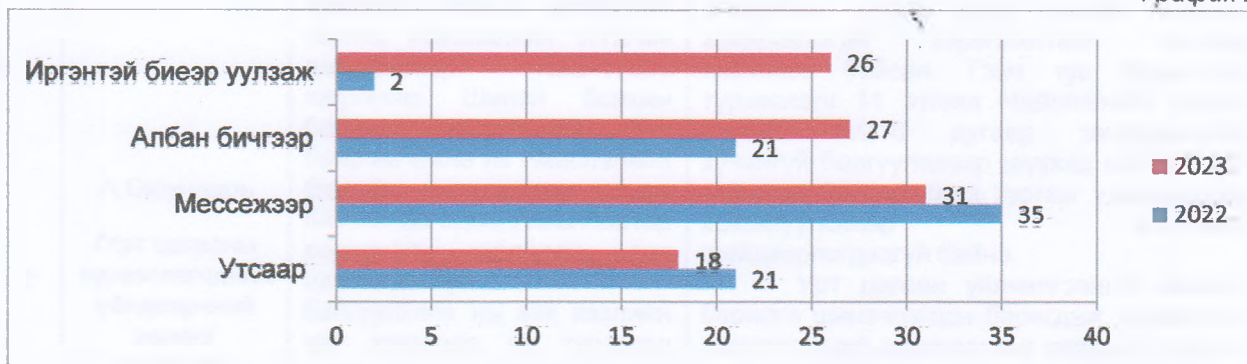


Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хүснэгт 1

| Хариу өгсөн хэлбэр          | 2022 он   |             | 2023       |             | Харьцуулалт<br>Тоо |
|-----------------------------|-----------|-------------|------------|-------------|--------------------|
|                             | Тоо       | Хувь        | Тоо        | Хувь        |                    |
| Бусад                       | 7         | 1.9%        | 1          | 1%          | -6                 |
| Боломжгүй тухай хариу өгсөн | 15        | 18.9%       | 28         | 28%         | 13                 |
| Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн | 57        | 72.1%       | 73         | 71%         | 15                 |
| <b>Нийт</b>                 | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>102</b> | <b>100%</b> | <b>-</b>           |

График 2



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 6 цаг 29 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны үетэй харьцуулахад 3 хоногоор буурсан үзүүлэлттэй байна.

| Хугацаа    | Хоног | Цаг | Минут | Шийдвэрлэсэн |
|------------|-------|-----|-------|--------------|
| 2022.12.25 | 8     | 12  | 44    | 79           |
| 2023.12.25 | 5     | 6   | 29    | 102          |

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчил:

| Д/Д | Зөрчлийн төрөл                       | Тоо       |
|-----|--------------------------------------|-----------|
| 1   | Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил     | 5         |
| 2   | Өдөрт багтаан хүлээн аваагүй зөрчил  | 3         |
| 3   | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил | 2         |
|     | <b>Нийт</b>                          | <b>10</b> |