

## НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН III УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2024 оны 09 дүгээр 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 тайлант хугацаанд нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт ERP дэд системээр албан хаагчид болон иргэдээс ирүүлсэн 124 удаагийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, зохих журмын дагуу хууль зүйн үндэслэлтэй, шуурхай, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног, 20 цаг, 42 минут байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт:

Нэгж	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Захиргаа, төлөвлөлт санхүүгийн хэлтэс	67	65	2	-	97%
Өмчийн менежментийн хэлтэс	10	10	-	-	100%
Өмчийн бүртгэл, мэдээллийн хэлтэс	12	12	-	-	100%
Өмчийн хяналт ашиглалт дотоод аудитын хэлтэс	37	37	-	-	100%
<b>Бүгд</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>99.2%</b>

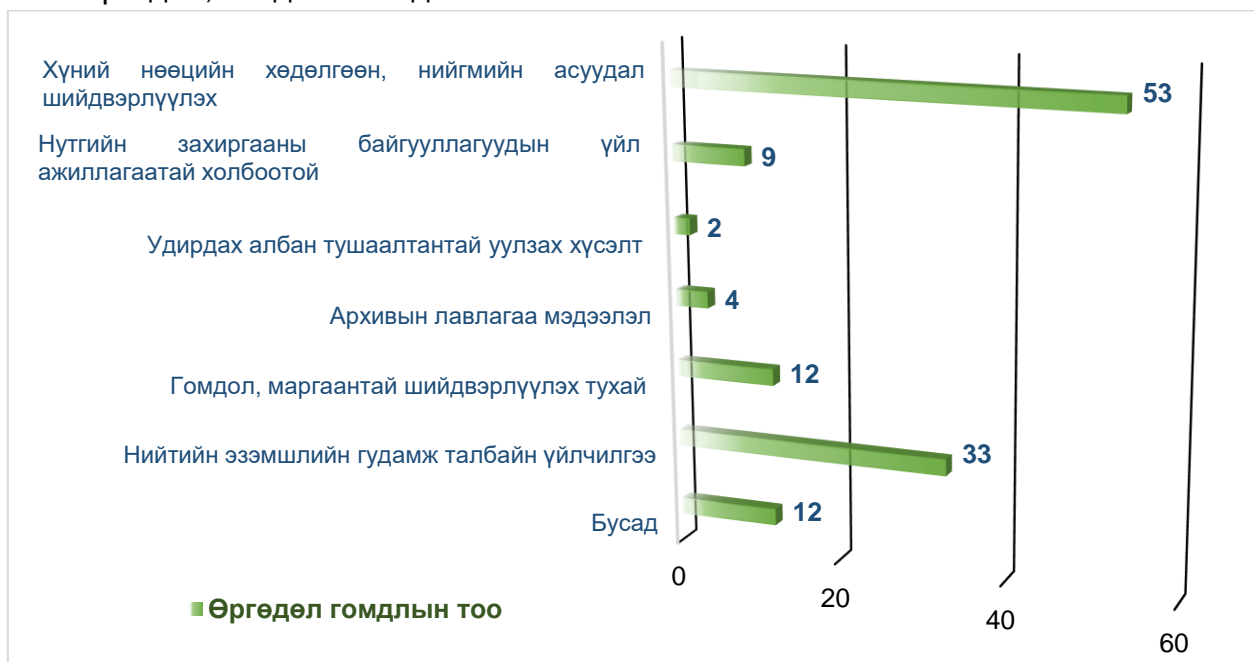
Өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн хэлбэр:

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэлт			Хувь
		Шийдвэрлэсэн	Судалж байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	1	1	-	-	100%
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	113	111	2	-	97%
1800-1200 дугаарын оператор	2	2	-	-	100%
11-11 төв	9	8	-	-	100%
E-Service	1	1	-	-	100%
<b>Бүгд</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>99%</b>

Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

	Хүсэлт	Гомдол	Санал
2023 оны III улирал	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
2024 оны III улирал	<b>114</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

### Өргөдөл, гомдлын хандалт:

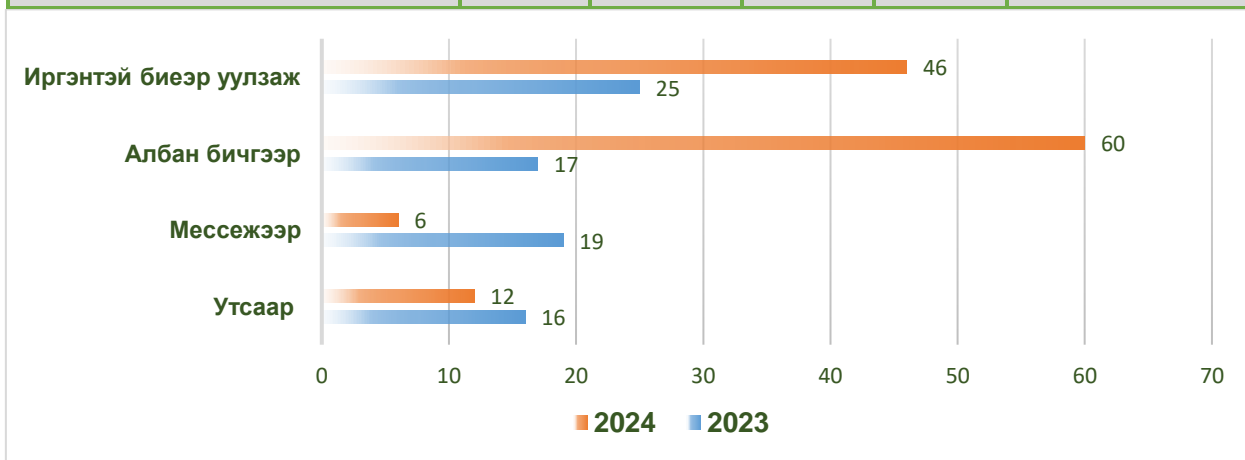


### Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх оны мөн үнэтэй харьцуулбал:

	Хүсэлт	Гомдол	Санал
2023 оны III улирал	70	7	-
2024 оны III улирал	114	10	2

### Хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хариу өгсөн хэлбэр	2023 он		2024 он		Харьцуулалт /-+/ Тоо
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
Бусад	1	1,2%	1	0,8%	0
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	15	19,4%	29	23,3%	+14
Иргэний талд шийдвэрлэгдсэн	61	79,2%	94	75,8%	+33
Нийт	77	100%	124	100%	+47

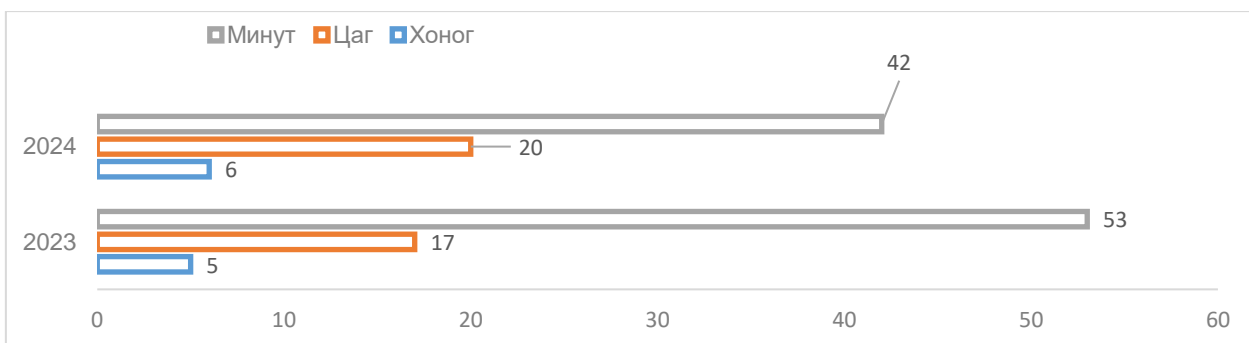


Өргөдөл, гомдлыг өмнөх оны тайлант хугацаатай харьцуулахад 2023 онд 77 удаа иргэн, албан хаагчдаас хүсэлт ирсэн бол 2024 онд 126 хүсэлт ирж, 49-өөр

нэмэгдсэн байна. Мөн иргэд, албан хаагчдаас ирсэн хүсэлт, гомдлын хариуг албан бичгээр 2023 онд нийт өргөдөл, гомдлын 22%-ийг эзэлж байсан бол 2024 онд 48%-ийг албан бичгээр хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн төлөвтэй байна.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног, 20 цаг, 42 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны үетэй харьцуулахад 1 цаг, 2 цаг, 49 минутаар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. Шалтгаан нь нийслэлтэй өмчийн маргаантай, байгууллагын үндсэн чиг үүргээс давсан иргэн гаргасан хүсэлтийг дээд шатны байгууллагад уламжилж 30 хоногоор хугацааг сунгасан.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2023.09.25	5	17	53	77
2024.09.25	6	20	42	124



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	2024 он	2023 он
1.	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	1	3
2.	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	4	1
3.	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4	3

Мэдээллийн ил тод байдал:

Өргөдөл, гомдлын мэдээг 7 хоног тутам гаргаж удирдлагад танилцуулан Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт тайланг хүргүүлэн ажиллаж байна. Мөн өргөдөл, гомдлын мэдээг олон нийтэд ил тод байлгах хүрээнд байгууллагын цахим сайтад байршуулсан. Байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 7 хоногийн явцын тайланг НЗДТГ-т 27 удаа тайлагнасан.

2024 оны 1/415, 1/441, 1/356, 1/494, 1/668, 1/698, 1/605, 1/766, 1/783, 1/840, 1/860, 1/881, 1/920, 1/992, 1/1048, 1/1104, 1/1170, 1/1231, 1/1404, 1/1436, 1/1450, 1/1472, 1/1499, 1/1538, 1/1574, 1/1603, 1/1629

тоотоор албан бичиг.

Мөн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн сарын мэдээ, өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчийн мэдээлэл, албан хаагчдад өргөдөл, гомдол хэрхэн шийдвэрлэх чиглэлийн танилцуулга мэдээллийг тус бүр байгууллагын мэдээллийн самбарт байршуулан ажилладаг.

The collage consists of four main parts:

- Top Left:** A wall display titled "НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИУЦААНЫ ГАЗАР" (Public Complaints Office) with the subtitle "УЛС ТУД НЭЭЛТЭЙ БАЙДЛЫН САМБАР" (National Information Center). It features various posters, QR codes, and a cityscape background.
- Top Right:** A similar wall display with a cityscape background and the website address "www.umch.ub.gov.mn".
- Bottom Left:** A detailed infographic titled "ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ПРОЦЕСС, ХҮЛЭЭН АВАХ АЛБАН ХААГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ" (Process of Handling Grievances and Complaints, Information for Staff Handling). It includes icons for staff, a laptop, and a person at a desk, along with bullet points describing the process and staff roles.
- Bottom Right:** A flowchart titled "НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИУЦААНЫ ГАЗАР" and "НИЙТ АЛБАН ХААГЧИД" (General Staff). It shows a process flow from "Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх явцад хариу өгөх хэлбэрийг сонгох" (Choose the response format during the grievance/complaint resolution process) to a screenshot of a web form. A note at the bottom states: "Иргэнд өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх эсвэл тухайн асуудлыг шийдвэрлэхэд үүссэн баримт материалыг заавал хэвсгэрэн шийдвэрлэнэ." (Mandatory to provide response to citizens in written form or mandatory to resolve the issue with attached evidence).

Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн хуралдааны 2024 оны 01 дүгээр тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийн ханган ажилласан.

-----000-----