

НИЙСЛЭЛИЙН СОЁЛ, УРЛАГИЙН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2023 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Тус газар нь Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 дугаар сарын 15-ны өдрийн А/1049 дугаар захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангаж, “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн дагуу судлан, хугацаанд нь бүрэн шилжүүлэн ажиллаж байна.

Ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг <https://erp.ulaanbaatar.mn/> системд төвлөрүүлж, шийдвэрлэлтэд нь хяналт тавьж ажиллаж байгаа бөгөөд бүх өргөдөл, гомдол цахимаар бүртгэгдсэн байна.

2023 оны 1 дүгээр улиралд нийт 6 өргөдөл, гомдол ирсэн ба 100 хувь шийдвэрлэгдсэн. Ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилж үзэхэд:

Д/д	Ангилал	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ННЗБ	4	-	-	-	-	4
2	11-11 төв	-	2	-	-	-	2
3	Нийт дүн	4	2	-	-	-	6

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа:

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	7	3	44	6

Өргөдөл, гомдлын хандалтын байдал:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	2	3	4
1	Урлаг соёлын арга хэмжээний тухай	1	16.67%
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	1	16.67%
3	Хөшөө, түүх соёлын дурсгалт зүйлийн тухай	1	16.67%
4	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	1	16.67%
5	Согтууруулах ундааны зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	16.67%
6	Ажилд шилжин дэвшин ажиллах тухай	1	16.67%
	Нийт дүн	6	100%

Нийт өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэр програм хангамж + мессеж + албан бичгээр хариу өгсөн 4, програм хангамж + мессеж + утсаар хариу өгсөн 1, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 1, иргэний талд 5, боломжгүй тухай хариу өгсөн 1 тус тус шийдвэрлэсэн.

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 3 цаг 44 минут, шийдвэрлэлт 100% хувьтай байна.

Өргөдөл, гомдлын индекс (PCI) тухайн 0.827, бүлэгт 0.86, нийслэлд 0.88 байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар болон Нийслэлийн Архивын газраас хүргүүлсэн зөвлөмжийн дагуу төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна. Үүнд:

1.Нийт албан хаагчдыг иргэдээс ирсэн төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон холбогдох журмын хэрэгжилтийг хангаж ажиллах чиглэлээр өргөдөл, гомдлын системийн ажиллагааны талаар сургалтад 04 дүгээр сард хамруулахаар Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Хүний нөөцийн хөгжлийн төвд хүсэлт хүргүүлсэн болно.

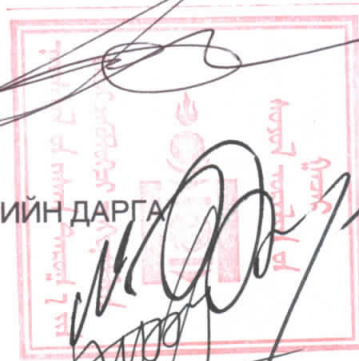
2.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргахгүй байхыг нийт албан хаагчдад үүрэг болгон ажиллаж байна.

3.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр хэрэгжүүлэх ажлын 8 заалт бүхий төлөвлөгөө гарган, газрын даргаар батлуулж, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

ТАНИЛЦСАН:
ДАРГА

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
АРХИВЧ-БИЧИГ ХЭРЭГ



Э.ЦЭНД-АЮУШ

М.БАДРАХ

Б.ШАШУ