НИЙСЛЭЛИЙН СОЁЛ, УРЛАГИЙН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2024 оны 12 дугаар сарын 30 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.

2024 оны 01 дүгээр сарын 02-ний өдрөөс 12 дугаар сарын 31-ний өдрийг хүртэлх хугацаанд тус газарт нийт 24 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 | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 2 | 11-11 төв | 1 | 17 | - | 1 | - | 19 |
| 3 | 1800-1200 |  | 4 |  |  |  |  4 |
| 4 | Нийт дүн |  |  | - | - | - | 24 |

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа | Хоног | Цаг | Минут | Нийт өргөдөл, гомдол |
| 15 | 7 | 15 | 24 |

Өргөдөл, гомдлын хандалтын байдал:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Д/д | Ангилал | Өргөдөл, гомдлын тоо | Өргөдөл, гомдлын хувь |
| 1 | 2 | 4 | 4 |
| 1 | Урлаг соёлын арга хэмжээний тухай | 10 | 41.67% |
| 2 | Хөшөө, түүх соёлын дурсгалт зүйлийн тухай  | 2 | 8.33% |
| 3 | Соёл, урлагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай  | 2 | 8.33% |
| 4 |  Дүүргийн засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай  | 1 | 4.17% |
| 5 | Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай | 1 | 4.17% |
| 6 | Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай | 1 | 4.17% |
| 7 | Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай  | 1 | 4.17% |
| 8 | Үйлдвэрүүд иргэдийн амьдарч буй газартай ойрхон байгуулагдсанаас болоод маш их дуу чимээ, муухай үнэр гаргах гэх мэт хэлбэрээр иргэдийн аюулгүй тайван орчинд амьдрах эрх зөрчигдсөн зөрчил  | 1 | 4.17% |
| 9 | Дүүргийн засаг даргын бодлого, үйл ажиллагааны тухай  | 1 | 4.17% |
| 10 | Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай  | 1 | 4.17% |
| 11 | Соёл урлагийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай  | 1 | 4.17% |
| 12 | Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай  | 1 | 4.17% |
| 13 | Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай | 1 | 4.17% |
| Нийт дүн | 24 | 100% |

Нийт өргөдөл, гомдолд Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн 11, Програм хангамж + Мессежээр + Утсаар хариу өгсөн 10, иргэний талд 21, боломжгүй тухай хариу өгсөн 3 тус тус шийдвэрлэсэн.

 Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 15 хоног 7 цаг 15 минут, шийдвэрлэлт 100% хувьтай байна.

Өргөдөл, гомдлын индекс (PCI) тухайн 0.82, бүлэгт 0.96, нийслэлд 0.90 байна.

Жилийн хугацаанд нийт бүртгэгдсэн зөрчлийн тоо 106.

ТАНИЛЦСАН:

ГАЗРЫН ДАРГА Э.ЦЭНД-АЮУШ

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН

ХЭЛТСИЙН ДАРГА Д.МӨНХЧУЛУУН

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

АРХИВЧ-БИЧИГ ХЭРЭГ Ү.ЧИМЭГБАЯР