

# Сонгинохайрхан дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар ИЛТГЭХ ХУУДАС

Өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэсэн тухай

2021.06.29

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу дүүргийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний төрийн болон орон нутгийн өмчит байгууллагуудаас иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэж байгаад нэгдсэн программын дагуу хяналт тавин ажиллаа.

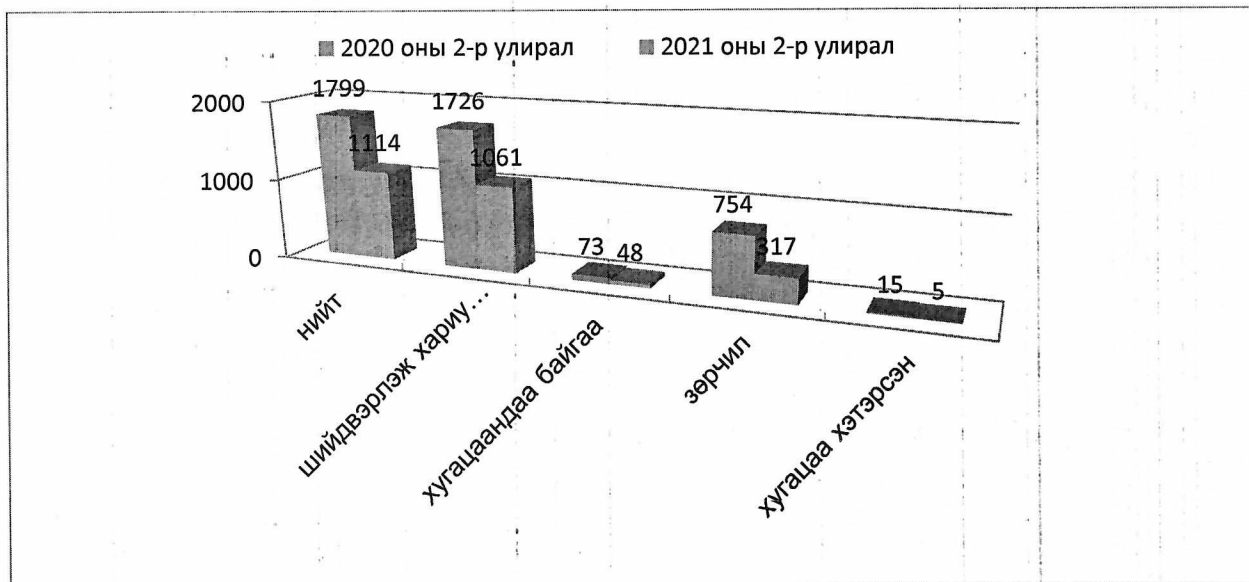
Дүүргийн хэмжээнд байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын “UB ERP” системээр 2-р улиралд нийт 1114 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг бүртгэн хүлээн авч, 1061 өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, шийдвэрлэх шатандаа 48 өргөдөл, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 5 өргөдөл гомдол байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 317 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд тус зөрчлийг агуулгаар нь авч үзвэл өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 143, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 55, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 113, хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол 1, буцаалтын 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил 5 тус тус бүртгэгдсэн байна.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдлийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо 66,7 хувиар, зөрчил өмнөх оноос 57,9 хувиар буурсан байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 20 цаг 24 минут, шийдвэрлэлтийн индексийн үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ 0.82 буюу “В” үнэлгээтэй байна.

**Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн үзүүлэлтийг өмнөх мөн он үетэй харьцуулахад:**

## Дүүргийн харъяа хэлтэс, байгууллагууд

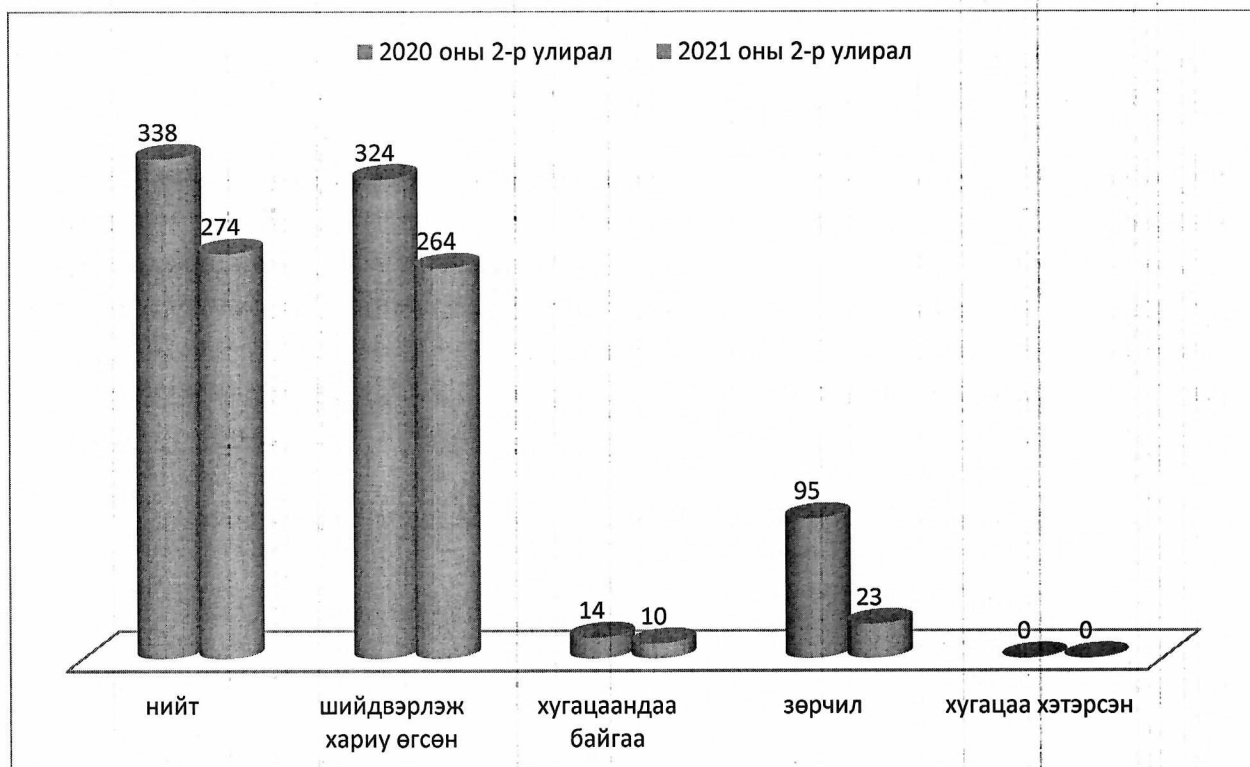


Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын хэмжээнд байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын “UB ERP” системээр бүртгэгдсэн 274 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг бүртгэн хүлээн авч, холбогдох хэлтэс, албадад шилжүүлж, 264 өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, шийдвэрлэх шатандаа 10 өргөдөл, гомдол байна.

Засаг даргын Тамгын газарт иргэдээс ирж байгаа өргөдөл, гомдолт хандалтын байдалд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд 2021 оны 06 дугаар сарын 29-ны байдлаар нийт 274 өргөдөл, гомдол ирсэнээс хамгийн их 38 буюу 14.18 хувь нь мөнгөн тусламж хүссэн, 16 буюу 5.97 хувь нь хороодын үйл ажиллагааны тухай байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 23 цаг 38 минут, Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индексийн үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ 0.82 буюу “B” үнэлгээтэй байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 39 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд тус зөрчлийг агуулгаар нь авч үзвэл өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 20, буцаалтын 3 хоногт шилжүүлээгүй 5, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 10, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил 10 тус тус бүртгэгдсэн байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол байхгүй болно. Зөрчлийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 58,9 хувиар буурсан байна. Шийдвэрлэлтийн индексийн үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ 0.82 буюу “B” үнэлгээтэй байна.

### Сонгинохайрхан дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар



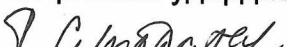
### Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр харуулбал

№	Байгууллага	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
1	Дүүргийн харъяа хэлтэс, байгууллагууд	888	215	4	4	-	1114
2	Засаг даргын Тамгын газар	164	102	-	8	-	274

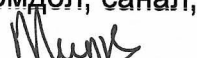
Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг шийдвэрлэж үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлж ажиллах талаар дараах ажлыг зохион байгуулан ажилласан. Үүнд:

1. Нийслэлийн Засаг даргын 2021 оны 01 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлээр өгөгдсөн үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийг хангуулах ажлын хүрээнд төрийн байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх, өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдад хариуцлага тооцох, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулж хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг тайлан мэдээнд тусгаж ажиллахыг харъяа хэлтэс албад, хороодод Засаг даргын Тамгын газрын даргын 03/23 дугаар үүрэг даалгаврыг хүргүүлэн хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажилласан.
2. Байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сар бүр шалгах ажлын хэсгийг дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын А/16 дугаар тушаалаар ажлын хэсгийн байгуулан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн биелэлтийг ханган ажилласан.
3. Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2021 оны 01 дүгээр хуралдаанаар өгөгдсөн үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийг хангуулах ажлын хүрээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр 13 заалттай тусгай төлөвлөгөө гарган биелэлтийг ханган ажилласан.
4. Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, албадын дарга нарт өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног тутамд танилцуулж, шийдвэрлэлтийн зөрчил гаргасан, хугацаа хэтрүүлсэн байгууллага, албан тушаалтанд шаардлага тавьж, хяналтыг сайжруулан хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн мэргэжилтэн албан хаагч нарт хариуцлага тооцож ажиллахыг бүх байгууллагын удирлагад үүрэг болгосон.

ИЛТГЭХ ХУУДАСТАЙ ТАНИЛЦСАН:

Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн  
дарга  Т. Сүхбаатар

ИЛТГЭХ ХУУДАС БИЧСЭН:

Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн  
иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан  
мэргэжилтэн  М. Мөнхцэцэг