



СОНГИНОХАЙРХАН ДУУРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГА Д.ТӨМӨРБААТАР ТАНАА

НИЙСЛЭЛИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

Жанжин Д.Сүхбаатарын талбай 7, 1 дүгээр хороо,
Чингэлтэй дүүрэг, Уланбаатар хот, 15160-0035
Утас/Факс: (976-11) 32-71-99
Цахим хуудас: www.ulanbaatar.mn

2022. 01. 31 № 03/НГА

танийн № -т

Үүрэг даалгаврын биелэлтийг
хангуулах тухай

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас 2021 оны 12 дугаар сарын 13-ны едрийн 03/5625 дугаартай албан бичгээр иргээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шалтгаан нехцэлийг нарийвчлан судалж, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн ажлын үр дүнг 2021 оны жилийн эцсийн тайлан мэдээнд тусгаж, таницуулах тухай өгсөн чиглэлийг танийн байгууллага хэрэгжүүлж ажиллаагүй байна.

Иргээс Сонгинохайрхан дуургийн Засаг даргын тамгын газарт хандаж 2021 онд гаргасан нийт 475 өргөдөл, гомдлыг төрөл/гомдол, хүсэлт, санал, талархал, мэдэгдэл/-еер ангилж, тодорхой асуудал тус бүр /нийтийн эзэмшилийн гудамж, талбайн тохижилт цэвэрлэгээ үйлчилгээ муу байгаа тухай, хороодын үйл ажиллагаа хэсгийн ахлагч нарын, харилцаа хандлагын тухай, хог ачилтын цагийн хуваарын өөрчлөлт оруулах тухай, хог тэзвэрлэлтийг нэмэгдүүлэх, хугацаандваа хог ачилт хийхгүй байгаа тухай/гэх мэт/-ийг нарийвчилсан тоон үзүүлэлтээр бодитой гаргаж, шалтгаан нехцэлийг тодорхойлон, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн ажлын үр дүнг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 2022 оны 02 дугаар сарын 10-ны едрийн дотор албан бичгээр ирүүлнэ үү.

Иргээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2021 онд гаргасан өргөдөл, гомдлын тайланг нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн 2022 оны 01 дүгээр хуралдаанаар хэлэлцүүлж, тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврыг хавсралтаар хүргүүлж байна.

Тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврыг хэрэгжүүлж ажиллана уу.

Хавсралт хуудастай.

ДАРГА



Т.ОЮУНЧИМЭГ

111020000345



**НИЙСЛЭЛИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ЗӨВЛӨЛИЙН ХУРЛЫН
ТЭМДЭГЛЭЛЭС**

Нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн 2022 оны 01 дүгээр сарын 21-ний өдрийн 01 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлд:

3."Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2021 оны жилийн эцсийн тайланг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга Т.Оюунчимэг танилцуулав.

Энэ асуудалтай холбогдуулан:

1.Дараах арга хэмжээг авч ажиллахыг Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудад:

1.1.Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд иргэнд хариу өгөх;

1.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хийх дүн шинжилгээг сайжруулан, өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцлийг байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл, бүтцийн нэгж, албан хаагч гэсэн байдлаар нарийвчлан судалж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах, шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тусгай төлөвлөгөө боловсруулан, биелэлтийг улирал тутам нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд тайлагнах, иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусган хэрэгжүүлсэн байдлыг тайлан, мэдээнд тусгайлан оруулж, байгууллагын цахим хуудаст ил тод, нээлттэй байршуулж хэвшүүлэх;

1.3.Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага албан тушаалтанд хандаж иргэн, албан хаагчаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг дэд системд бүртгэхэд бүртгэл хэсэгт илгээгчийн төрөл цэсийг зөв сонгон ашиглах;

1.4.Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын ERP системд ажиллах албан хаагчдын чадавхийг дээшлүүлэн, системд албан хаагчдыг бүртгэх, мэдээллийг шинчлэх, засварлах арга хэмжээг тухай бүр шуурхай гүйцэтгэж, албан хаагчдад заавар, зөвлөгөөг тогтмол өгч ажиллах;

1.5.Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдыг тогтвортой суурьшилтай ажиллуулах, тухайн албан хаагч ажлаас чөлөөлөгдсөн болон удаан хугацаагаар өвчтэй, чөлөөтэй байх тохиолдолд ажлыг бүрэн хүлээнцүүлж, тасралтгүй, хэвийн үргэлжлэх нөхцөлийг хангаж ажиллах;

1.6.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан өдөрт нь хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд бүртгэх, хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлэх, өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /кохолт/ бичиж, харьялах доод шатны байгууллага, албан хаагчид хянан шийдвэрлүүлэхээр өдөрт нь шилжүүлэх, удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцах, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж, хэвшүүлэх;

111020000016

1.7.Иргээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэгүй, тайлан мэдээг дээд шатны байгууллагад тайлагнааж ажиллаагүй албан тушаалтанд хариуцлага тооцож, өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээнд тусгах, бүх шатны байгууллага, албан тушаалтыг мэдээллээр хангах ажлыг тогтмол зохион байгуулж ажиллах;

2.Иргээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг нэгдсэн системд бүртгэж, шуурхай шийдвэрлэх үйл ажиллагааг үр дүнтэй зохион байгуулах, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын албан хаагчдын ур чадварыг дээшлүүлэх чиглэлээр мэргэжил арга зүйн сургалт зохион байгуулж ажиллахыг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв /Б.Ууганбат/-д;

3.Иргээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2021 оны жилийн эцсийн тайлан мэдээг Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт хургуулэн ажиллахыг нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс /У.Ганболд/-д тус тус үүрэг болгов"тэжээ.





НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН
ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГУУДАД

НИЙСЛЭЛИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

Жанжин Д Сүхбаатарын талбай 7, 1 дүгээр хороо.
Чингэлтэй дүүрэг, Улаанбаатар хот 15160-0035
Утас/Факс: (976-11) 32-71-99
Цахим хуудас: www.ulaanbaatar.mn

10.01.2021 № 03/1035

тапай №

Шалгалтын удирдамж хүргүүлэх тухай

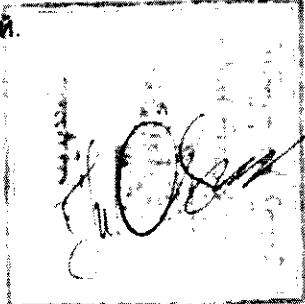
Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, бүрэн барагдуулж, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийг арилгах, зөрчил гаргасан албан тушаалтанд хариуцлага тооцох, өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцөлийг нарийвчлан судалж, түүний мөрөөр холбогдох арга хэмжээг үр дүнтэй авч хэрэгжүүлж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилгоор хийх хяналт, шалгалтын удирдамжийг баталсан.

Хяналт, шалгалтын бэлтгэл ажлыг бүрэн хангаж, шалгалтын үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлж ажиллана уу.

Шалгалтын удирдамж, шалгах хуудсыг хавсаргав.

Хавсралт ... хуудастай.

ДАРГА



Т.ОЮУНЧИМЭГ

БАТЛАВ.
НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН
ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГА

Т.ОЮУНЧИМЭГ

ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ
ХИХ УДИРДАМЖ

2022 оны 03 дугаар сарын 01-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Зорилго: Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зерчлийг арилгах, зерчил гаргасан албан тушаалтанд хариуцлага тооцох, өргөдөл, гомдлын шалтгаан нехцелийг нарийвчлан судалж, түүний мөреөр холбогдох арга хэмжээг үр дүнтэй авч хэрэгжүүлж, шийдвэрлэлтийг сайжруулахад чиглэнэ.

Хоёр. Эрх зүйн үндэс: Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг тус тус эрх зүйн үндэс болгоно.

Гурав. Чиглэл: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дараах хүрээнд шалгалах хийнэ. Үүнд:

- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг холбогдох эрх зүйн хэм хэмжээний актын үндэслэл болгож буй заалтыг тодорхой тусгаж, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж, хариу өгч ажилласан эсэх;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шалтгаан нехцелийг тодорхойлж, түүний мөреөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр төвлөвлөгөө боловсруулж ажилласан, эсэх, түүний үр дүн;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дун шинжилгээ хийж, байгууллагын даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлсэн, эсэх, түүний мөреөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зерчил, дутагдлыг арилгах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан саналыг

Дөрөв. Хамрагдах байгууллага: Нийслэлийн 9 дүүрэг, Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлаг 16, Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн харья аж ахуйн тооцот үйлдвэрийн газар 4.

Тав. Хугацаа: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хийх шалгалтыг 2022 оны 03-11 дүгээр сарыг дуусталх хугацаанд батлагдсан хуваарийн дагуу гүйцэтгэнэ.

Зургаа. Зохион байгуулалт:

- Ажлын хэсгийн нарийн бичгийн дарга гишүүдийн шалгалтын дунг сар тутам нэгтгэж, нэгдсэн танилцуулгыг бэлтгэнэ;
- Ажлын хэсгийн дарга шалгалтын ажлын дунг нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн хуралд сар тутам танилцуулна;
- Шалгалтын ажлын танилцуулгад тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын чиглэлээр хийсэн ажил, алдаа дутагдал, анхаарах зүйлс, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний талаар тусгаж, үр дүн, дүгнэлт, зөвлөмжийг ажлын хэсгийн хурлаар хэлэлцэж, ажлын

хэсгийн дарга болон гишүүд гарын үсэг зурж баталгаажуулна. Дүгнэлтийн бодит байдлыг тухайн ажлын хэсэг хариуцна.

- Шалгалтын үйл ажиллагаанд шаардлагатай тохиолдолд Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын холбогдох албан тушаалтны дэмжлэгийг авч татан оролцуулж болно.

Дэлхийн Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хийх шалгалтын ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүн:

Ажлын хэсгийн дарга:

Ү.Ганболд /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга/

Гишүүд

Б.Ууганбат /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн дарга/

Ц.Нямдэлгэр /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн Дүүрэг, хороо хариуцсан мэргэжилтэн/

Б.Жавзмаа /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн Агентлаг, нийслэлийн өмчтэй үйлдвэрийн газрын үйл ажиллагаа хариуцсан мэргэжилтэн/

Г.Саянболд /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хариуцсан ажилтан/

Нарийн бичгийн дарга:

Б.Энхмаа /Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн Ахлах мэргэжилтэн/

Хавсралт 1

ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ
БАЙГУУЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ,
ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ШАЛГАХ ХУУДАС

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт-нийт үнэлгээ 100% /Үзүүлэлт тус бүрт 0-10 хүртэлх оноо/				
1	Хугацаа хэтрэн судлагдаж байгаа өргөдөл, гомдлын тоо			
2	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо			
3	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчийн тоо			
4	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /нийслэлийн хэмжээний дундаж хугацаанаас их, бага/			
5	Хариу өгсөн хэлбэр	Албан бичгээр хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо		
		Мессажээр хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо		
		Утсаар хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо		
6	Бусад буюу тодорхойгүй байдлаар шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо			
7	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зерчлийн тоо			
8	Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд холбогдох байгууллага, албан тушаалтиас албан бичгээр мэдээлэл, тодруулга, материал татан авсан байдал			
9	Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэгүйгээс нэг асуудлаар дахин хандсан өргөдөл, гомдлын тоо			
10	Иргэдээс ирүүлсэн "Гомдол"-ын тоо			
ҮНЭЛГЭЭ				
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ-нийт үнэлгээ 100% /Үзүүлэлт тус бүрт 0-4 хүртэлх оноо/				
1	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээс хуулийн зүйл заалтыг бичсэн эсэх			
2	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг хугацаанд нь гаргадаг эсэх			

3	Тайлан, мэдээг хугацаанд нь ирүүлдэг эсэх			
4	Тайлан, мэдээг тайлагнаж ажиллаагүй албан хаагчид хариуцлага тооцсон эсэх			
5	Иргэдээс ирүүлсэн саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгаж, тайлан мэдээ ирүүлсэн эсэх			
6	Иргэдийн гаргасан гомдлыг бууруулах чиглэлээр авсан арга хэмжээг тайлан, мэдээнд тусгасан эсэх			
7	Шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тусгай төлөвлөгөө боловсруулсан эсэх			
8	Тусгай төлөвлөгөөний биелэлтийг хангаж, тайлагнасан эсэх			
9	Өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчид хариуцлага тооцсон эсэх			
10	Өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчид хариуцлага тооцсон тухай тайлан, мэдээнд тусгасан эсэх			
11	Тайлан мэдээг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт ил тод, нээлттэй байршуулсан эсэх			
12	Газрын даргын хурлаар улирал болон жилийн эцсийн тайлан, мэдээг тогтмол хэлэлцүүлж, хэвшүүлсэн эсэх			
13	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг танилцуулдаг эсэх			
14	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэрийг хурлын тэмдэглэлээр баталгаажуулж, хэлтэс, албан хаагч тус бүрээр үүрэг даалгавар өгдөг эсэх			
15	Газрын дэргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэр, үүрэг даалгаврыг дагуу үр дүнтэй арга хэмжээ авч, хэрэгжүүлдэг эсэх			
16	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэр, үүрэг даалгаврын үр дүнд хяналт, шинжилгээ хийж, зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг эсэх			
17	Өргөдөл, гомдлын дэд системийн чиглэлээр албан хаагчдад сургалт авсан эсэх			
18	Өргөдөл, гомдлын дэд системийн чиглэлээр албан хаагчдад сургалт дотооддоо өгсөн эсэх			
19	Ажлаас чөлөөлөгдсөн болон албан тушаал өөрчлөгдсөн албан хаагчдын өргөдөл, гомдлыг бүрэн			

	шийдвэрлүүлж, ажил хүлээнцсэн эсэх			
20	2020 оны цахим болон цаасан архив хийсэн эсэх			
21	Эргэн танилцуулах цохолтой шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын дарга эргэж танилцсан эсэх			
22	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг сунгуулахдаа үндэслэл, хугацааг тодорхой тэмдэглэсэн эсэх			
23	Өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, шалтгаан нөхцөлийг тодорхойлсон эсэх			
24	Тодорхойлсон шалтгаан нөхцөлийн дагуу арилгах чиглэлээр арга хэмжээ авсан эсэх			
25	Дээд шатны байгууллагад санал дэвшүүлсэн эсэх			
ҮНЭЛГЭЭ				
ERP системийн ашиглалт-нийт үнэлгээ 100% /Үзүүлэлт тус бүрт 0-25 хүртэлх оног/				
1	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ илгээгчийн төрлийг зөв сонгосон эсэх			
2	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ чиглэл, салбар, ангилалыг зөв сонгосон эсэх			
3	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ төрлийг зөв сонгосон эсэх			
4	Өргөдөл, гомдлын дэд системд албан хаагчдын мэдээллийг шинэчлэсэн эсэх			
ҮНЭЛГЭЭ				

ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ: