

**ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН**  
(2021 оны жилийн эцсийн байдлаар)

2021 оны 12 дугаар сарын 27

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Төр захиргааны авто бааз УТҮГ-ын “Нийслэлийн Нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангаж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл хүсэлтийг тухай бүрт [www.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn) программд, хугацаанд нь бүрэн шийдвэрлэж ажиллалаа.

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 143 өргөдөл хүсэлт ирснийг программд бүртгэн, 137 өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 6 өргөдөл байна. Үүнд:

1. Хүсэлт-142
  - ✓ Байгууллагын албан хаагчид-101
  - ✓ Иргэд-41
2. Гомдол-1 ирсэн байна.

Хүснэгт-1 Өргөдөл шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа

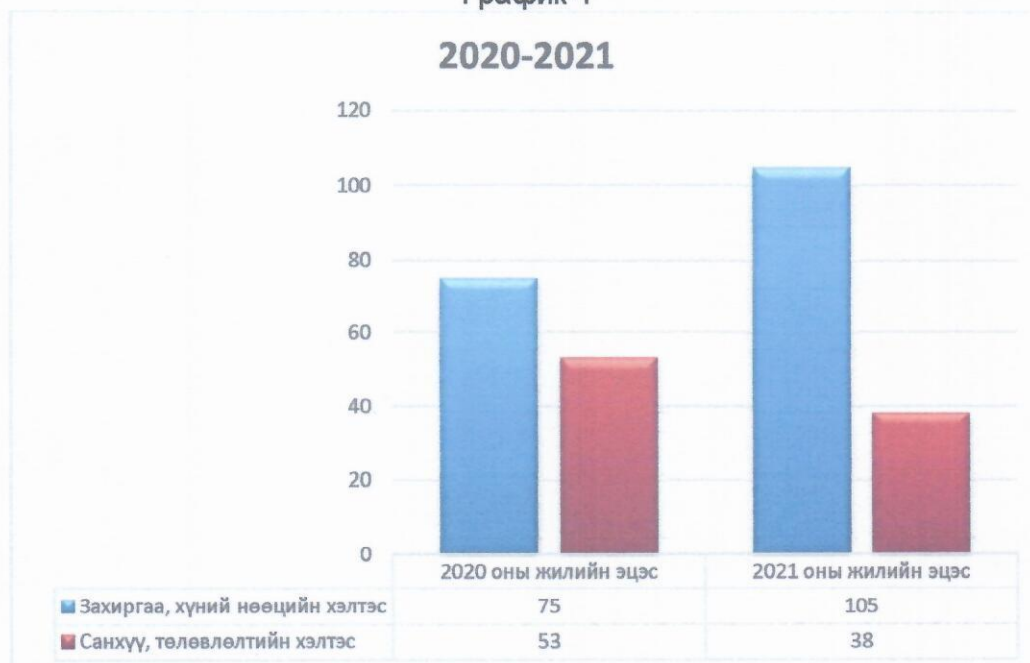
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	5	4	33	137

**2021 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ӨМНӨХ ОНТОЙ ХАРЬЦУУЛСАН БАЙДАЛ**

2021 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 12 дугаар сарын 27-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд манай байгууллагад ирсэн нийт 143 өргөдөл, гомдлыг “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программ”-д бүртгэсэн байна.

Өнгөрөгч 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар 26 өргөдөл, гомдол хүлээн авч хууль зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн байна. 2020-2021 оны жилийн эцсийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг дараах графикаар харьцуулсан. (График-1)

График-1



2021 оны жилийн эцсийн байдлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг /диаграмм-2/ Захиргаа хүний нөөцийн хэлтэс 105, Санхүү, төлөвлөлтийн хэлтэс 38, байгууллагын хэмжээнд нийт 143 өргөдөл гомдлоос журмын дагуу хуулийн үндэслэлтэй 137 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 6 өргөдөл байна.

Диаграмм 2



(2021 оны жилийн эцсийн байдлаар)

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар хандалтаараа тэргүүлж байгаа 3 асуудал нь иргэнээс ажилд орох хүсэлт 41 (28,67%), цалин хөлс, цалингийн урьдчилгаа хүссэн 41 (28,67%), ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлт 32 (22,38%) ирсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын программд нийт 143 өргөдлийг бүртгэж, 137 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг журмын дагуу 5 хоногт 89 (64,96%), 10 хоногт 28 (20,44%), 15 хоногт 11 (8,03%), 30 хоногт 9 (6,57%). Шийдвэрлэх шатандаа байгаа 6 өргөдөл байна. 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй болно. Өргөдөл, гомдлын индексээр (PCI) 0,88 буюу "B" үнэлгээтэй байна.

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



Байгууллагын хэмжээнд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан өдөрт нь хүлээн авч, өргөдөл гомдлын нэгдсэн системд бүртгэж, удирдлагад өдөрт багтаан шилжүүлж, удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөр нь хүлээн авч танилцан, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хийж ажилласан. Өдөрт нь багтааж аваагүй өргөдөл 49 байгаагаас явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 6, өдөрт багтааж шилжүүлээгүй 25 өргөдөл гарсан.

Байгууллагын өргөдөл гомдлын зөрчлийн тайланг өмнөх онтой харьцуулахад 31 нэгжээр буурсан, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна.

ТАНИЛЦСАН:  
НИЙСЛЭЛИЙН ТӨР ЗАХИРГААНЫ  
АВТО БААЗ УТҮГ-ЫН ДАРГА



Э.БОЛОР-ЭРДЭНЭ

ХЯНАСАН:  
ЗАХИРГАА ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА,  
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АХЛАХ МЕНЕЖЕР

*Н.Батцэцэг* Н.БАТЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:  
МЭДЭЭЛЭЛ ТЕХНОЛОГИ, АРХИВ БИЧИГ  
ХЭРЭГ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

*Ц.Дэлгэрмаа*

Ц.ДЭЛГЭРМАА

**ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН ТӨР ЗАХИРГААНЫ АВТО БААЗ УТУГ-ЫН ДАРГАД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ  
ГОМДЛЫН ШИИДВЭРЛЭЛТИЙН 2021 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН МЭДЭЭ**

2021 оны 12 дугаар сарын 28

Улаанбаатар хот

№	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр				Агуулга					Шийдвэрлэж		Шийдвэрлэж	
			Амаар /бичгээр/ Апликейшн	Утсаар	Цахим хэлбэрээр	Дээд байгууллагаас ирсэн	Талархал	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн	Хугацаа болоогүй	Хугацаа хэтэрсэн
1	Цахим программд бүртгэгдсэн	143	143					142	1		137	0	6	0	
2	Цахим программд бүртгэгдээгүй	0	0					0			0			0	
<b>Нийт</b>		143	143					142	1		137	0	6	0	

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГААНЫ ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН  
ХЭЛТСИЙН ДАРГА, ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АХЛАХ МЕНЕЖЕР

 Н.БАТЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

МЭДЭЭЛЭЛ ТЕХНОЛОГИ, АРХИВ БИЧИГ ХЭРЭГ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН



Ц.ДЭЛГЭРМАА