

**НИЙСЛЭЛИЙН ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН
2020 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН**

2020 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаанд erp.ulaanbaatar.mn дотоод удирдлагын нэгдсэн системийг нэвтрүүлсэнтэй холбогдуулан 2018 оны 12 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэн шийдвэрлэж байна.

Тус байгууллагад 2020 оны эхний хагас жилийн байдлаар Нутгийн захиргааны байгууллага дээр бүртгэгдсэн буюу байгууллага дээрээ бүртгэгдсэн 75, 11-11 төв дээр бүртгэгдсэн 1, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв дээр бүртгэгдсэн 47, гар утасны аппликейшнээр ирсэн 1 нийт 124 өргөдөл бүртгэгдсэн. Үүний 112 өргөдөл буюу 90%-ийг хуулийн хугацаанд, 1 буюу 0,008%-ийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 1 өргөдөл нь тухайн иргэний тэтгэмж хүссэн тухай өргөдлийн холбогдох нотлох баримтыг бүрэн бүрдүүлж өгөөгүй, хугацаа алдан хүлээлгэснээс үүдсэн шалтгаантай. Хугацаа хэтэрсэн хоног 0,23. 11 буюу 8,87% нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх шатандаа судлагдаж байна. Бүртгэгдсэн өргөдлийн 113 буюу 91,13%-ийг шийдвэрлэсэн.

Нийт шийдвэрлэсэн өргөдлийн 15 буюу 13.27%-ийг 5 хоногт, 23 буюу 20.35%-ийг 10 хоногт, 26 буюу 23.01%-ийг 15 хоногт, 46 буюу 40.71%-ийг 30 хоногт, 3 буюу 2.65%-ийг хугацаа сунгаж, 1 буюу 0.88%-ийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 14 хоног 15 цаг 29 минут байна.

Тус байгууллагад ирсэн өргөдлийг хэлтэс, албаар задалж үзвэл Захиргаа удирдлагын хэлтэс 70, Үүний 66 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. 4 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа /хугацаандаа/ судлагдаж байгаа болно. Шийдвэрлэлт 94.29%. Санхүү бүртгэлийн хэлтэс 52, Үүнээс 44 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 1 өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна. 7 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа /хугацаандаа/ судлагдаж байгаа болно. Шийдвэрлэлт 86.54%. Техникийн хэлтэс 1, Удирдлага 1 нийт 2 өргөдлийг хуулийн хугацаандаа шийдвэрлэсэн байна.

Бүртгэгдсэн өргөдлийг хандалтаар нь ангилбал ажлаас чөлөөлөгдөх тухай 33, нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай 21, цалин хөлсний тухай 12, цалингүй чөлөө хүсэх тухай 9, жирэмсний амралтын тухай 12, цалинтай чөлөө хүсэх тухай 2, мөнгөн тусламж хүсэх тухай 9, ажилд орох тухай 6, нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагааны тухай 5, нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай 5, нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай 2 байна.

Нэгдсэн удирдлагын программд бүртгэгдсэн нийт өргөдлийн 95.7% нь байгууллагын дотоод үйл ажиллагаатай холбоотой 4,3% нь салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой ирсэн байна.

ДҮГНЭЛТ:

Өргөдөл, гомдлын зөрчлийн төрлийн тоон тайлангийн хувьд өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 1 төрлийн зөрчлөөр багасч, тоон үзүүлэлт 13 удаагийн зөрчил буюу 41%-аар буурсан байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 0 хоног 15 цаг 19 минутаар уртассан байна.

Мөн erp.ulaanbaatar.mn нэгдсэн удирдлагын системд бүртгэлтэй ажилтнуудыг иргэнээс ирсэн өргөдөл, гомдол, албан бичгийн шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгох,

шийдвэрлэлтийн хоногийг 1 оронтой тоонд шилжүүлэх, зөрчлийн тоон үзүүлэлт, төрлийг багасгах, алдаа дутагдал гаргасан албан хаагчид хариуцлага тооцох тухай үүрэг даалгавар өгч, биелэлтэд удирдлагуудын зүгээс хяналт тавин ажиллаж байна.

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

Одоогийн байдлаар ажилтны буруутай үйлдлээс болж өргөдлийг хугацаандаа шийдвэрлээгүй, иргэнд хүндрэл учруулсан, хариуцлага хүлээсэн албан тушаалтан байхгүй байна.

ЦААШИД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ САНАЛ:

1. Зарим тохиолдолд erp.ulaanbaatar.mn нэгдсэн удирдлагын программд хандалт хийхэд удаашралтай тул систем хөгжүүлэлтийг сайжруулах.
2. Өргөдөл, гомдол шилжүүлэхэд зарим албан тушаалтны утсанд мэдэгдэл ирэхгүй байгааг шийдвэрлүүлэх.
3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын төрлийн ангиллыг нэмэгдүүлэх.

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТЭС