

НИЙСЛЭЛИЙН ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН НЭГТГЭЛ ОНӨААТҮГ-ЫН
2020 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2020 оны 12 дугаар сарын 25

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 онд Нутгийн захиргааны байгууллага дээр бүртгэгдсэн буюу байгууллага дээрээ бүртгэгдсэн 106, 11-11 төв дээр бүртгэгдсэн 1, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв дээр бүртгэгдсэн 122, гар утасны аппликейшнээр ирсэн 1 нийт 230 өргөдөл бүртгэгдсэн. Үүний 4 өргөдөл буюу 1% нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх шатандаа судлагдаж байна. Бүртгэгдсэн өргөдлийн 226 буюу 98%-ийг шийдвэрлэсэн. 223 өргөдөл буюу 96%-ийг хуулийн хугацаандаа, 3 буюу 1%-ийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 3 өргөдлийн 1 нь тухайн иргэний тэтгэмж хүссэн тухай өргөдлийн холбогдох нотлох баримтыг бүрэн бүрдүүлж өгөөгүйгээс, 2 нь шүүхийн маргаантай байгаа 2 иргэний өргөдөл ба байгууллагын санхүүгийн байдалтай холбоотой байдлаас үүссэн шалтгаантай.

Нийт шийдвэрлэсэн өргөдлийн 21 буюу 9,29-ийг 5 хоногт, 61 буюу 26.99%-ийг 10 хоногт, 46 буюу 20.35%-ийг 15 хоногт, 85 буюу 37.61%-ийг 30 хоногт, 13 буюу 5.75%-ийг хугацаа сунгаж, 3 буюу 1.33%-ийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 15 хоног 8 цаг 14 минут байна. Шийдвэрлэлтийн хугацаа уртассан шалтгаан нь байгууллагын Захирал албан томилолтоор явсан, эзгүй байх хугацаанд Захирлыг орлон тушаалд гарын үсэг зурах боломжгүй мөн Захирлын албан үүргийг орлон гүйцэтгэх албан тушаалтан томилогдоогүй удсантай холбоотой юм.

Тус байгууллагад ирсэн өргөдлийг хэлтэс, албаар задалж үзвэл Захиргаа удирдлагын хэлтэс 152, Үүний 147 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. 3 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа /хугацаандаа/ судлагдаж байгаа, 2 өргөдөл хугацааа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн. Шийдвэрлэлт 98.03%. Санхүү бүртгэлийн хэлтэс 76. Үүнээс 74 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 2 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа судлагдаж байгаа, 1 өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна. Шийдвэрлэлт 98.68%. Техникийн хэлтэс 1, Удирдлага 1 өргөдлийг хуулийн хугацаандаа шийдвэрлэсэн байна.

Шийдвэрлэсэн өргөдлийг хандалтаар нь ангилбал ажлаас чөлөөлөгдөх тухай 69, нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай 36, цалин хөлсний тухай 15, цалингүй чөлөө хүсэх тухай 27, жирэмсний амралтын тухай 20, цалинтай чөлөө хүсэх тухай 5, мөнгөн тусламж хүсэх тухай 21, ажилд орох тухай 10, нийтийн тээврийн салбарын үйл

ажиллагааны тухай 5, нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай 7, ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай 1, нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай 2, сургалтад хамруулах тухай 1, тэтгэвэр тэтгэмж даатгалын тухай 3 өргөдөл байна.

Нэгдсэн удирдлагын программд бүртгэгдсэн нийт өргөдлийн 96.8% нь байгууллагын дотоод үйл ажиллагаатай холбоотой, 3,1% нь салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой ирүүлсэн байна.

Тайлант хугацаанд явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 18 бүртгэгдсэн байна. Ажилтан тус бүрээр харуулбал Санхүү бүртгэлийн хэлтсийн дарга С.Түмэн-Ундармаа 2, Техникийн хэлтсийн дарга Б.Энхцаг 2, Захиргаа удирдлагын хэлтсийн дарга Д.Оюунчимэг 1, хүний нөөцийн албаны ахлах менежер Ч.Батбаатар 7, И.Оюунгэрэл 4, хүний нөөцийн менежер Б.Рэнцэнханд 1 явцын тэмдэглэл хөтлөөгүйгээс зөрчил тооцуулсан. Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 1 байгаа нь Санхүү бүртгэлийн хэлтсийн дарга С.Түмэн-Ундармаа тус зөрчлийг тооцуулсан байна. Бүртгэгдсэн 7 удаагийн давтан зөрчил гаргасан Хүний нөөцийн албаны ахлах менежер Ч.Батбаатарт удирдлагын зүгээс анхааруулга өгсөн.

Тайлант хугацаанд 1 саналын шинжтэй өргөдөл бүртгэгдсэн. Үүнд: 2020 оны 04 дүгээр сарын 29-ний өдөр иргэн н.Хашмаргад хуучин троллейбусны замыг авахуулах санал хүргүүлсэн. Иргэний саналаар Сүхбаатар дүүрэгт байрлах 5 буудлаас 32 тойргын буудал хүртэлх троллейбусны ашиглагдахгүй байгаа тросс, кранштейнийг авах ажил зохион байгуулагдсан.



Шийдвэрлэсэн нийт 226 өргөдлөөс иргэний талд шийдвэрлэсэн 202 өргөдлийн хариуг захирлын тушаалаар, 24 өргөдлийг албан бичгээр нийт 226 өргөдлийг тушаал, албан бичгээр хариу хүргүүлсэн.

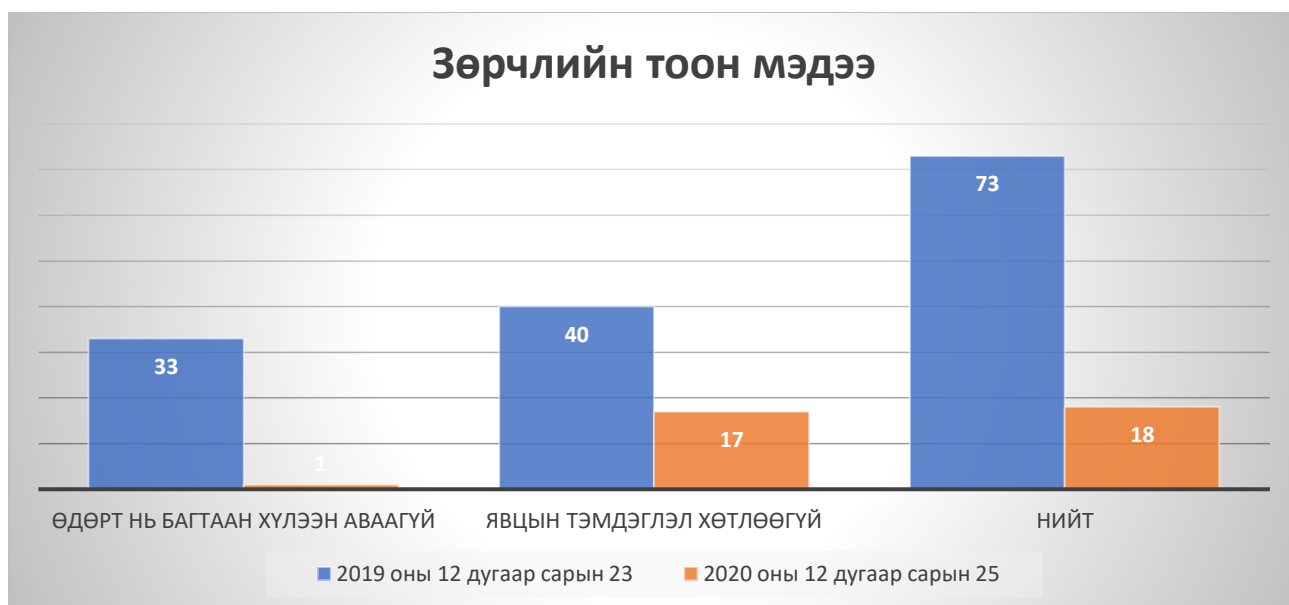
Мөн “UB ERP” дотоод удирдлагын нэгдсэн систем дэх албан хаагчдын мэдээллийг бүрэн шинэчилж эрхийн тохиргоог албан тушаалтай уялдуулан тохируулах ажлыг хийсэн.

Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа, зөрчлийг багасгах арга хэмжээг үе шаттайгаар авч ажиллаж байна.

ДҮГНЭЛТ:

Өргөдөл, гомдлын зөрчлийн төрлийн тоон тайлангийн хувьд өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 55 удаагийн зөрчил буюу 75,3%-аар буурсан байна.

Хүснэгт 1



Өргөдөл гомдлын хандалтыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулж графикаар харуулбал



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 1 хоног 16 цаг 11 минутаар уртассан сул талтай байна.

Epr.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.

ТАЙЛАНТАЙ ТАНИЛЦСАН:
ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Д.ОЮУНЧИМЭГ

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:
БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН

Д.АРИУНЖАРГАЛ