

## Өргөдөл гомдлын 2021 оны эхний хагас жилийн тайлан:

Байгууллагын хэмжээнд 2021 оны 2 дугаар улирлын байдлаар нийт 91 өргөдөл, гомдол ирснээс, хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн 82, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн 4, судлагдаж байгаа 5 өргөдөл, гомдол байна. Захиргааны хэлтэст 49, Бодлогын хэрэгжилтийн хэлтэст 25, Агаарын чанар, хяналт, зохион байгуулалтын хэлтэст 10 өргөдөл, гомдол цохогдсон байна. Өргөдлүүдийн дамжин ирсэн эх үүсвэрүүд НҮНТ-д бүртгэсэн 7, ННЗБ 6, 1800-1200 дугаараас ирсэн 37, 11-11 төвөөс ирсэн 34, гар утасны аппликейшнээр ирсэн 5, , eservice 2 нийт 91 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Мөн байгууллагад цаасаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг скайрнердаж [egr.ulaanbaatar.mn](http://egr.ulaanbaatar.mn)-д оруулан байгууллагын удирдлагад шилжүүлэн ажиллаж байна.

Ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг хугацаагаар нь авч үзвэл 5 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 48, 10 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 23, 15 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 4, 30 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 6, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 4 өргөдөл байна. 2020 оны 2 дугаар улирлын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 14 цаг 25 минут байгаа нь түрүү жилийн хагас жилтэй харьцуулбал 7 хоног 7 цаг 29 минут болж багассан үзүүлэлттэй байна. Иймээс цаашид өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хоногийг бууруулах төлөвлөгөөг гарган ажиллаж байна. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийг 5 хоногт нийт өргөдлийн 55% шийдвэрлэсэн үзүүлэлттэй байна.

#### Хүснэгт 4.



- 2 дугаар улирлын байдлаар өргөдөл гомдлын хандалтыг 2020 он- харьцуулвал Агаарын бохирдлын тухай өргөдөл гомдол 10,33% багассан, түлшний эрэлт нэмэгдсэнтэй холбогдуулан сайжруулсан түлшний талаар өргөдөл гомдол 2,43 нэмэгдсэн байна. Нүүрсний зөвшөөрөл худалдаа болон бусад өргөдөл гомдол 9,9% нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. Үзүүлтийг хүснэгт 5-д харуулав.

Байгууллагын 7 хоног тутамд шуурхай хуралд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг танилцуулж хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн мэргэжилтнүүд тухай бүр нь анхааруулан дахин алдаа гаргахгүй сануулж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг багасгаж нийслэлээс тавьж байгаа нэг оронтой тоонд хүрсэн амжилтаа бататган ажиллана, төлөвлөгөөний дагуу зөрчил дутагдлыг багасгахаар төлөвлөн ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдлыг сайжруулах төлөвлөгөөнд дундаж хугацаа үзүүлэлтийг багасгах, өргөдөл гомдлыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэх, хуулийн хугацаанд иргэнд танилцуулан албан бичгээр хариу өгч ажилласан. ERP өргөдөл гомдлын системд тогтмол хяналт тавьж, ирсэн өргөдөл гомдлыг цаг хугацаанд нь удирдлагад шилжүүлж байна.

### Хүснэгт 5:

