

НИЙСЛЭЛИЙН АГААР, ОРЧНЫ БОХИРДОЛТОЙ ТЭМЦЭХ ГАЗРЫН 2022 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2022 оны 06 сарын 27-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Байгууллагын хэмжээнд тайлант хугацаанд 2022 оны 06 сарын 25-ны өдрийн байдлаар нийт 66 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

Өргөдлүүдийн дамжин ирсэн эх үүсвэрүүд:

- ❖ НҮНТ-д бүртгэсэн 3,
- ❖ ННЗБ 27,
- ❖ 1800-1200 дугаараас ирсэн 15,
- ❖ 11-11 төвөөс ирсэн 18,
- ❖ гар утасны аппликейшнээр ирсэн 2 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

Нийт өргөдөл гомдлын хувиарлалт шийдвэрлэлтийн хувьд:

- Захиргааны хэлтэст 49,
- Бодлогын хэрэгжилтийн хэлтэст 25,
- Агаарын чанар, хяналт, зохион байгуулалтын хэлтэст 10 өргөдөл, гомдол цохогдсон байна.

Дээрх өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаагаар тайлагнавал:

- хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн 62,
- хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн 4 өргөдөл, гомдол байна.

Мөн байгууллагад цаасаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг erp.ulaanbaatar.mn-ийн өргөдөл гомдлын цонхонд бүртгэн байгууллагын удирдлагад шилжүүлэн ажиллаж байна.

Ирсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг хугацаагаар нь авч үзвэл:

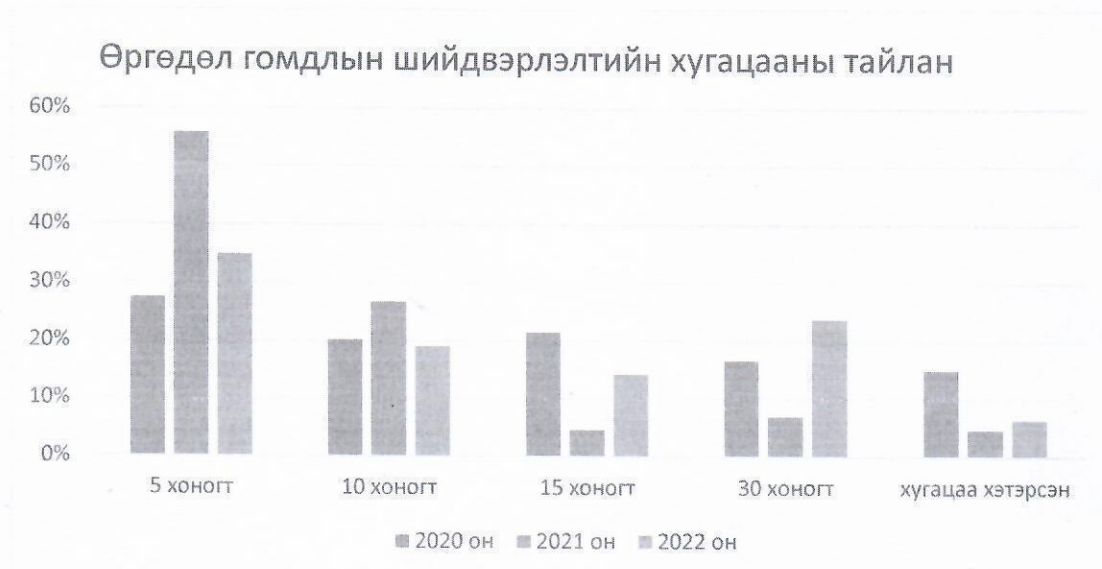
- ✓ 5 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 22,
- ✓ 10 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 12,
- ✓ 15 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 9,
- ✓ 30 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 15,
- ✓ хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 4 өргөдөл байна.

2022 оны эхний хагас жилийн байдлаар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 12 хоног 20 цаг 49 минут үзүүлэлттэй байна. Иймээс цаашид өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хоногийг бууруулах төлөвлөгөөг гарган ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийг 5 хоногт нийт өргөдлийн 34.92% шийдвэрлэсэн үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн байдлыг сүүлийн 3 жилээр харьцуулан графикаар үзүүлэв.

График 1.



Байгууллагын 7 хоног тутмын даргын дэргэдэх Зөвлөлийн шуурхай хуралд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг танилцуулж хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн мэргэжилтнүүд тухай бүр нь анхааруулан өргөдөл гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэж байхыг анхааруулан ажиллаж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг багасгаж нийслэлээс тавьж буй нэг оронтой тоонд барьж, төлөвлөгөөний дагуу зөрчил дутагдлыг багасгахаар төлөвлөн ажиллаж байна.

Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн нийт 42 өргөдөл гомдлыг дүгнэхэд эрх зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд иргэнд танилцуулан албан бичгээр хариу өгч ажилласан байна. ERP өргөдөл гомдлын системд тогтмол хяналт тавьж, ирсэн өргөдөл гомдлыг цаг хугацаанд нь удирдлагад шилжүүлж байна.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг судлахад:

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол тайлант хугацаанд 4 байгаа бөгөөд энэ нь:

1. 0020106108 бүртгэлийн дугаар бүхий “Түлшний талаарх гомдол” агуулгатай иргэний гаргасан хүсэлтийг 2022 оны 01 дүгээр сарын 06-ны өдөр бүртгэн удирдлагад шилжүүлж холбогдох мэргэжилтэн Г.Уранцэцэгт 2022 оны 01 дүгээр сарын 07-ны өдөр цохогдсон боловч тус мэргэжилтэн нь 10 хоногт явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй, мөн тодорхой шалтгаан дурдаагүй 2022 оны 02 дугаар сарын 07-ны өдөр 1,678 хоног хугацааг хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.
2. С211228020 бүртгэлийн дугаар бүхий иргэний “Гомдол” нь 2021 оны 12 сарын 30-ны өдөр бүртгэгдэж Нийслэлийн Засаг дарга буюу Улаанбаатар хотын Захирагч Д.Сумъяабазарт цохогдсон бөгөөд 2022 оны 02 дугаар сарын 08-ны өдөр салбарын орлогч дарга Ихбаярт хугацаа хэтрэлттэй цохогдон орж ирсэн

бөгөөд манай мэргэжилтэн У.Жаргалбаатарт 2022 оны 02 дугаар сарын 09-ны өдөр цохогдож өдөртөө шийдвэрлэгдсэн байгаа нь манай газрын шийдвэрлэлтийн алдаа бус байна.

3. С211222009 бүртгэлийн дугаар бүхий иргэний “Санал” нь 2021 оны 12 сарын 23-ны өдөр бүртгэгдэж Нийслэлийн Засаг дарга буюу Улаанбаатар хотын Захирагч Д.Сумъяабазарт цохогдсон бөгөөд 2022 оны 02 дугаар сарын 08-ны өдөр салбарын орлогч дарга Д.Ихбаярт хугацаа хэтрэлттэй цохогдон орж ирсэн бөгөөд манай мэргэжилтэн Р.Болд-Эрдэнэд 2022 оны 02 дугаар сарын 08-нд өдөр цохогдож 02 дугаар сарын 16-ны өдөр шийдвэрлэгдсэн байгаа нь манай газрын шийдвэрлэлтийн алдаа бус байна.
4. 0220506059 бүртгэлийн дугаар бүхий иргэний “Гомдол” нь 2022 оны 05 дугаар сарын 08-ны өдөр бүртгэгдэн удирдлагад шилжүүлсэн бөгөөд АЧХЗБХ-ийн даргад тухайн өдөр цохогдсон байна. мөн тус удирдлага нь 10 хоногийн явцийн тэмдэглэл хөтлөөгүй, өдөрт нь багтаан аваагүй зэрэг зөрчил үүсгэн 2022 оны 06 дугаар сарын 08-ны өдөр 1.008 хоног хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн талаар:

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 шилжүүлэн ажиллаж байгаа бөгөөд:

- ✓ өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй Удирдлага-14, албан хаагч-12,
- ✓ явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй албан хаагч-5,
- ✓ өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-4 өргөдөл, гомдолтой байна.

Удирдлагын цохолттой иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцах, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж, хэвших талаар заавар зөвлөмжийг тогтмол өгч ажиллаж байна.

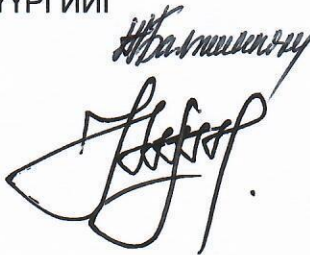
ХЯНАСАН:

ЗСХ-ИЙН ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ

ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

ЗСХ-ИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН



Ж.БАЛЖИННЯМ

Т.ЭНХМАА