

**НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН АШИГЛАЛТ, УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН
2020 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН**

2020.06.23

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Өмчийн ашиглалт, удирдлагын газарт 2020 оны эхний хагас жилийн байдлаар 82 өргөдөл, 2 гомдол албан хаагчид болон иргэд, ААН-ээс бичгээр ирүүлснийг хүлээн авч "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-ийн дагуу шийдвэрлэх, зохион байгуулалтын арга хэмжээ авч ажиллалаа. Нийт 84 санал хүсэлт, өргөдөл гомдол ирсний 78 өргөдлийг шийдвэрлэсэн бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 11 хоног 5 цаг 48 минут, өргөдөл гомдлын индексийн үзүүлэлт "В" үнэлгээтэй байна. Шийдвэрлэх шатандаа судлагдаж байгаа хүсэлт, өргөдөл 6, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн 1 өргөдөл байна.

НӨАУГ-ын дарга, орлогч дарга, хэлтсийн дарга нарт сар, улирал тутамд хугацаа хэтэрсэн, шийдвэрлэх хугацаа дөхсөн болон нийт өргөдлийн жагсаалт гарган танилцуулах хуудсаар танилцуулан албан хаагчдыг өргөдлийг хугацаандаа шийдвэрлэхийг мэдэгдсэн.

Мөн газрын даргын "Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах тухай" 2020 оны 5 дугаар сарын 14-ний өдрийн 5 дугаартай албан даалгавраар албан хаагчдыг үүрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас ирүүлсэн 04 дүгээр сарын 13-ны өдрийн 03/1755 дугаартай "Чиглэл хүргүүлэх тухай" албан бичгийн дагуу "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр хийж хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөө" газрын даргаар батлуулан 1/842 дугаар албан бичгээр Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлсэн болно.

Тайлант хугацаанд тус байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой судалж, шийдвэрлэхэд хугацаа шаардагдах дараах өргөдлүүд байна. Үүнд:

- Стандартын шаардлага хангахгүй болсон нь холбогдох мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлтээр тогтоогдсон "Урт цагаан" үйлчилгээний төвийн үйл ажиллагааг зогсоох тухай Нийслэлийн Засаг даргын А/216 дугаар захирамж гарсан. Уг шийдвэртэй холбогдон "Урт цагаан үйлчилгээний төв"-ийн барилгын байр талбайг түрээслэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол.
- Мөн Монгол Улсын Засгийн газрын шийдвэрээр шинэ коронавируст халдвар (COVID-19)-аас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор өндөржүүлсэн бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлж, хөл хорио тогтоосонтой холбогдуулан

нийслэлийн өмчийн байр, талбайг түрээслэгчид хорио цээрийн хугацаанд түрээсийн төлбөрөөс чөлөөлүүлэх тухай санал, хүсэлт ирүүлсээр байна. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 67 зөрчил гаргасан байна. Үүнээс өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 46, өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй 1, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 20 зөрчлийг тус тус гаргасан болно

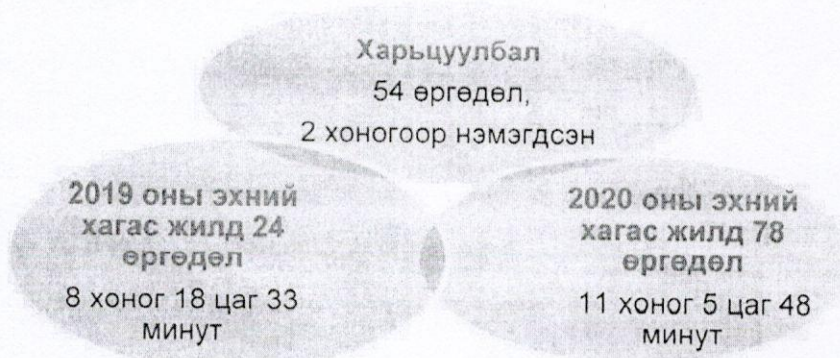
Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал:

Д/Д	Хэлтэс	Шийдвэрлэлт			Нийт	Шийдвэрлэлтийн хувь
		Шийдвэрлэгдсэн	Судлагдаж байгаа	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн.		
1	Захиргаа санхүүгийн хэлтэс	31	1	-	32	97%
2	Өмчийн бүртгэл, хувьчлалын хэлтэс	8	-	-	8	100%
3	Өмчийн төлөөлөл, менежментийн хэлтэс	7	1	-	8	88%
4	Өмчийн мэдээлэл хяналт, ашиглалтын хэлтэс	32	4	1	36	89%
	Нийт	78	6	1	84	94%

Хүсэлт

- Архивын лавлагаа, мэдээлэл хүссэн тухай-10
- Түрээсийн төлбөртэй холбоотой- 21
- Урт цагаан төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой -7
- Ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх, чөлөө хүсэх тухай -8
- Тэтгэвэр тэтгэмж, тусламж олгох тухай-4
- Дуудлага худалдааны дэнчин буцаах тухай-15
- Бусад - 19

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг өмнөх оны хагас жилтэй харьцуулбал.



ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛД ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭР:

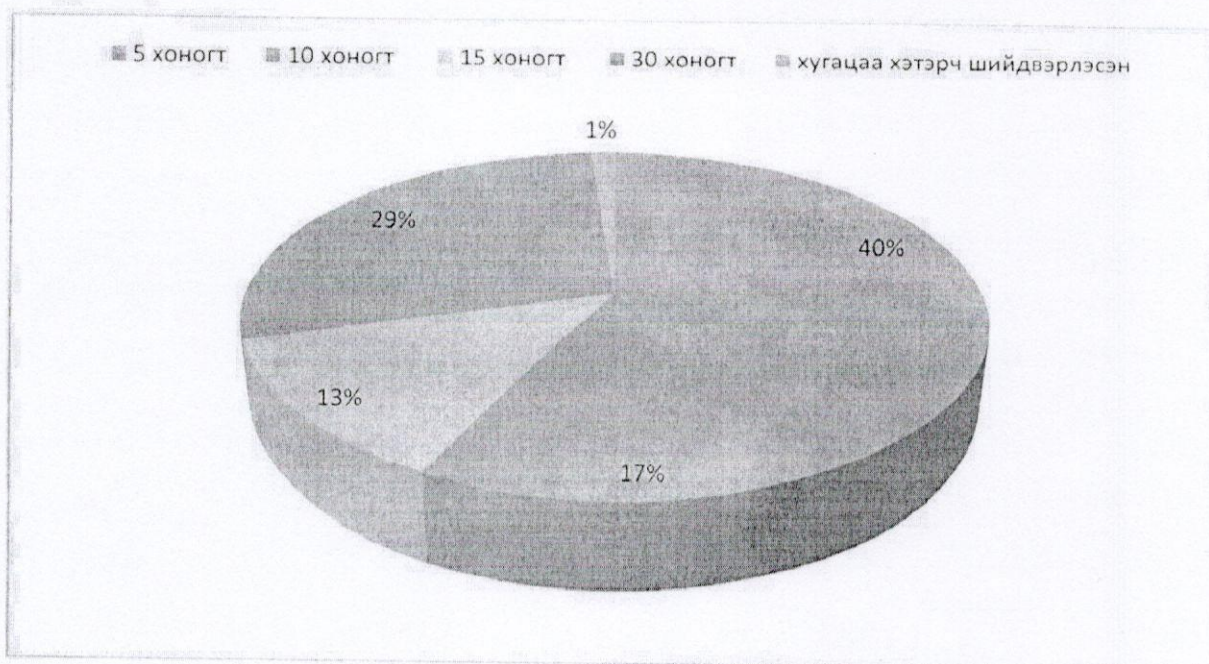
Хариу өгсөн хэлбэр		
Программ+мессэж	Программ+ мессеж+утсаар	Программ+ мессеж+албан бичиг
23	34	21

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭСЭН БАЙДЛЫН ТАЙЛАН:

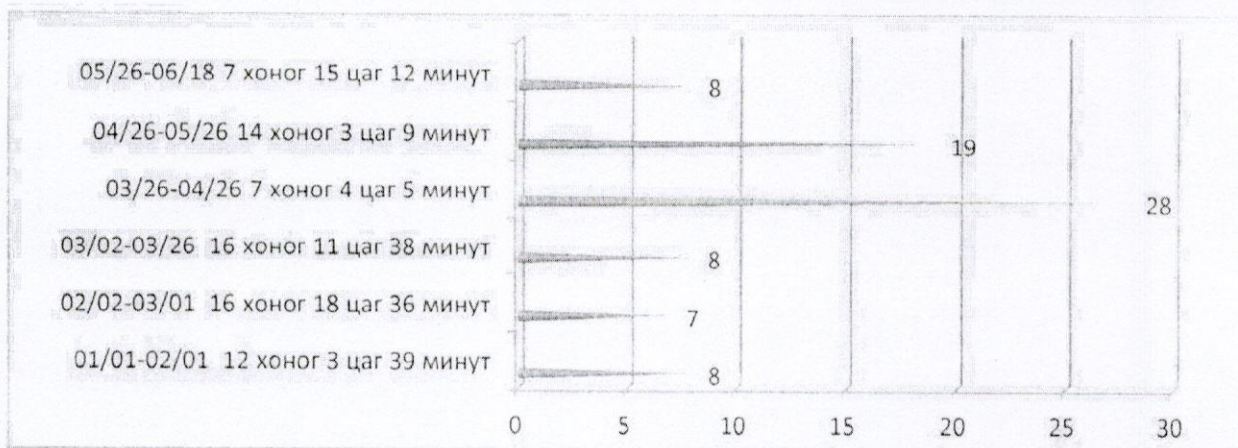
Ангилал		
Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Боломжгүй тухай хариу өгсөн	Бусад
39	6	33

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХУГАЦАА

№		Өргөдлийн тоо	Хувь
1	5 хоногт шийдвэрлэсэн	31	39.74%
2	10 хоногт шийдвэрлэсэн	13	16.67%
3	15 хоногт шийдвэрлэсэн	10	12.82%
4	30 хоногт шийдвэрлэсэн	22	28.21%
5	Хугацаа сунгаж шийдвэрлэсэн	1	1.28%
6	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	1	1.28%
Нийт		78	100%



ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХУГАЦААГ САР БҮРЭЭР ХАРЬЦУУЛБАЛ:



Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн хугацааг хэлтэс бүрээр харуулбал:

- ЗСХ 31, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3 хоног 7 цаг 6 минут
- ӨБХХ 8, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 18 цаг 23 минут
- ӨТМХ 7, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 27 хоног 43 минут
- ӨМХАХ 32, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 16 хоног 6 цаг 29 минут.

ТАНИЛЦСАН:
ХЯНАСАН:

БОЛОВСРУУЛСАН: *[Signature]*

[Signature]

ОРЛОГЧ ДАРГА Д.ТӨМӨРБААТАР
ЗСХ-ИЙН ДАРГА А.МӨНГӨН
ЗСХ-ИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН Б.УУГАНЦЭЦЭГ



НИЙСЛЭЛИЙН
ӨМЧИЙН АШИГЛАЛТ, УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН АЛБАН ДААЛГАВАР

2020 оны 05 сарын 14 өдөр

Дугаар 05

Улаанбаатар хот

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг
сайжруулах тухай

Нэг. Нийслэлийн Өмчийн ашиглалт, удирдлагын газарт 2020 оны 04 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар 62 өргөдөл гомдол ирснээс шийдвэрлэсэн 55, судлагдаж байгаа 7 өргөдөл байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 11 хоног 13 цаг 19 минут бөгөөд 1 өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 46 зөрчил гаргасан байна. Үүнд:

- ✓ Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 30
- ✓ Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 16 зөрчил тус тус гаргасан байна. /Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлтийг хавсаргав/

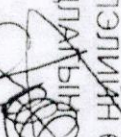
Хоёр. Цаашид зөрчил гаргасан албан хаагчдад хариуцлага тооцож ажиллахыг нийт албан хаагчдад анхааруулж, өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж ажиллахыг үүрэг болгож байна.

ДАРГЫН ҮҮРЭГ
ГҮЙЦЭТГЭГЧ

Ш.ҮНЭНБАТ

115050000047

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН АШИГЛАЛТ, УДИРДАГЫН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ
САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

БАТЛАВ
НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН АШИГЛАЛТ,
УДИРДАГЫН ГАЗРЫН ОРЛОГЧ
ДАРГА
 БАТЖАВ

2020 оны 04 дүгээр сарын 16-ны өдөр

Улаанбаатар хот

№	Хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Хүрэх үр дүн, шалгуур	Харуцах нээж	Хугацаа /сар, улирал/
1	1	2	3	4
1. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах				
1	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын мэдээг байгууллагын удирдлага, хэлтсийн дарга нарт сар тутамд "Танилцуулах хуудас"-аар танилцуулах	Байгууллагын удирдлага явцын мэдээллээр хангагдана.	ЗСХ	Жилдээ
2	Газрын даргын албан даалгавраар холбогдох хэлтэс, албан хаагчдыг үүрэгжүүлэх	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт эрчимжинэ.	ЗСХ	II улиралд
3	Өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн болон зөрчил гаргасан албан хаагчдад арга хэмжээ тооцож ажиллана.	-Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол хуулийн хугацаанд шийдэгдэнэ. -Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа нэг оронтой тоонд байна. -Зөрчлийн үзүүлэлт 20%-иар буурсан байна.	ЗСХ	III улиралд
2. Байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг зохион байгуулсан ажлын тайланг байгууллагын цахим хуудсанд ил тод нээлттэй байршуулах, тайланд хяналт, дүн шинжилгээ хийх				

1	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол болон, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг зохион байгуулсан тухай тайланд дүн шинжилгээ хийх, холбогдох зөвлөмж боловсруулах	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн тайлан, холбогдох зөвлөмж гарна	ӨМХАХ	III Улиралд IV Улиралд
2	Байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг зохион байгуулсан ажлын тайланг улирал тутамд байгууллагын цахим хуудсанд ил тод нээлттэй байршуулах	Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал хангагдана.	ЗСХ	Жилдээ

ХЯНАСАН:
БОЛОВСРУУЛСАН:

Г.И.С.

А.М.
А.МӨНГӨН /ЗСХ-ийн ДАРГА/
Б.УГАНЦЭЦЭГ /ЗСХ-ийн МЭРГЭЖИЛТЭН/

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН АШИГЛАЛТ, УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН
ӨМЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ, ХЯНАЛТ, АШИГЛАЛТЫН ХЭЛТЭС

ИЛТГЭХ ХУУДАС

Байгууллагын өргөдөл, гомдлын 2020 оны хагас жилийн
шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн тухай

2020 оны 06 дугаар сарын 23-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд 2020 оны 06 дугаар сарын 19-ны өдөр Захиргаа, санхүүгийн хэлтсээс хүлээн авч дүн шинжилгээ хийлээ.

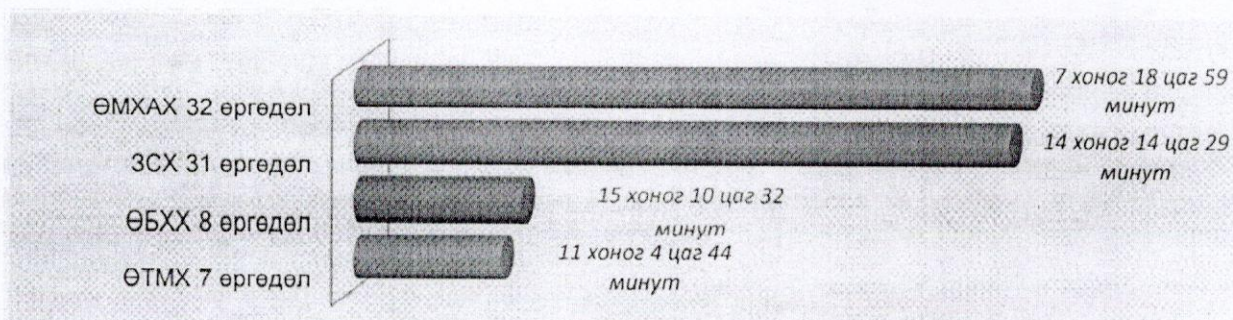
Газрын даргын 2020 оны 5 дугаар сарын 14-ны өдрийн 05 дугаар бүхий “Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийг сайжруулах тухай” албан даалгавраар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх явцад үүссэн зөрчлийг арилган цаашид зөрчил гаргасан албан хаагчид хариуцлага тооцон ажиллах, өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэн ажиллахыг нийт албан хаагчид даалгасан байна. Тайлант хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдлыг ERP программд бүртгэн иргэдэд хугацаанд нь хариу хүргэн ажилласан байна.

Иргэд, аж ахуйн нэгжээс ирсэн нийт 84 өргөдөл, гомдлын хандалтад дүн шинжилгээ хийхэд 53 буюу 63% нь үндсэн үйл ажиллагаатай холбоотой, 12 буюу 14% нь хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, 19 буюу 23% нь бусад үйл ажиллагаатай холбоотой байна.

ERP програмаар байгууллагад 2020 оны 6 сарын 18-ны өдрийн байдлаар нийт 84 өргөдөл, гомдол ирснээс шийдвэрлэсэн 78 буюу 92.86%, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 6 буюу 7.14% байгаагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индексийн үзүүлэлтийн дундаж үнэлгээ 0.84 буюу “B” үнэлгээтэй байна байна.

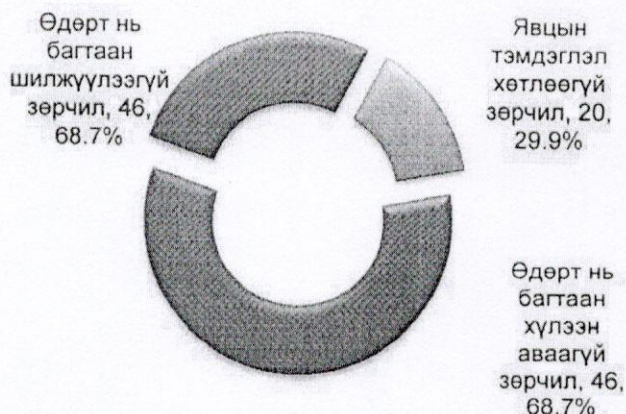
Нийт шийдвэрлэсэн 78 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 11 хоног 5 цаг 48 минут ба 2019 оны дундаж хугацаатай харьцуулбал шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 13 цаг 29 минут нэмэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг
хэлтэс бүрээр харуулбал:



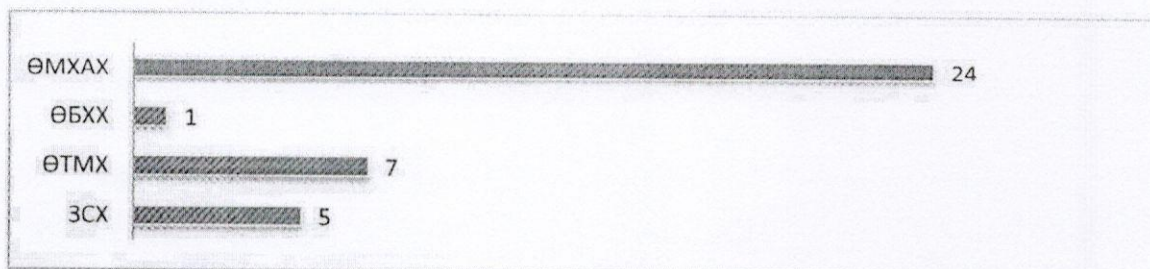
ERP программын “Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт”-д 37 өргөдөл, гомдолд 18 албан хаагчид давтагдсан тоогоор 67 зөрчил системд бүртгэгдсэн байна. Энэ нь өмнөх онтой харьцуулбал зөрчил 24-өөр буурсан байна.

Нийт 67 зөрчлийг төрлөөр нь харуулбал:



Дээрх үзүүлэлтийг өмнөх онтой харьцуулбал "Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил" 21-ээр өссөн, "Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил" 7-оор буурсан, "Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил" 7-өөр өссөн зэрэг үзүүлэлттэй байна.

Зөрчил бүртгэгдсэн 37 өргөдлийг хэлтэс бүрээр харуулбал:



Зөвлөмж

– Нийслэлийн Засаг даргын 2019 оны 10 дугаар сарын 09-ны өдрийн А/1054 дугаар захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийг ашиглах журам"-ын 4.11.6: "Мэдээдлийн дэд системээр тухайн албан хаагчид ирүүлсэн цахим шуудан, зурвас, үүрэг даалгавар, өргөдөл, гомдол, хурал, уулзалт, цаг бүртгэлийн хүсэлт, албан бичиг ирсэн тухай анхааруулга мэдээллийг тухай бүр нээн үзэж, танилцан, холбогдох арга хэмжээг авах, хаах үүрэгтэй бөгөөд мэдээдлийн дэд системд ирсэн анхааруулгыг нээж үзээгүй нь хариуцлагаас чөлөөлөх үндэслэл болохгүй", 7.1."Системд бүртгэгдсэн төлөвлөлт, бүртгэл, хяналт, цаг ашиглалт, хурлын ирц, үүрэг даалгавар, гүйцэтгэл, тайлан болон эцсийн үр дүнг тухайн байгууллагын удирдлага, албан хаагч бүрэн хариуцна." заалтуудыг анхаарч ажиллах, өргөдөл, гомдлын явцад тавих хяналтыг сайжруулах,

Хянасан:
ӨМХАХ-ын дарга

М.Мандах

Дүн шинжилгээ хийсэн:
ӨМХАХ-ын ахлах мэргэжилтэн

Ж.Сувданзаяа