

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ЗӨВЛӨЛИЙН 2020 ОНЫ 09 ДҮГЭЭР ХУРАЛДААНЫ ШИЙДВЭРИЙН ДАГУУ АВЧ ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АРГА ХЭМЖЭЭ, ЦААШИД ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ТУСГАЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ БИЕЛЭЛТ

2020 оны 09 дүгээр сарын 28

Улаанбаатар хот

№	Хэрэгжүүлэх ажлын нэр	2020 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар	2020 оны эхний хагас жилийн байдлаар	2020 оны гуравдугаар улирлын байдлаар
1.	Өргөдөл гомдлын индексийн үзүүлэлтийг дээшлүүлэхэд тухай бүр анхаарч ажиллах	Байгууллагын удирдлага, ажилтан, албан хаагчдад 14 хоног тутам танилцуулж, алдаа зөрчилгүй ажилласнаар өргөдөл гомдлын индекс тооцсон үзүүлэлтэд байгаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга – 15.668/, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга - 31.325/, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга - 11.00/, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил -1, шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга – 2,393/ гэсэн үзүүлэлтийг нийслэлийн зохих түвшинд хүргэсэн байна.	2020.01.01-нээс 2020.06.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 гомдол, хүсэлтийн чанартай 8 өргөдлийн индекс тооцсон үзүүлэлт -0.05, нийслэлийнхээс -0.14-өөр бага, “А” үнэлгээтэй үнэлэгдсэн байна.	2020.01.01-нээс 2020.09.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 санал, 2 гомдол, 8 хүсэлтийн индекс тооцсон үзүүлэлт -0.05, нийслэлийнхээс -0.14-өөр бага, 87 буюу “А” үнэлгээтэй үнэлэгдсэн байна.
2.	Иргэдээс гаргаж буй өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцөлийг байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл, бүтцийн нэгж, албан хаагчийн түвшинд нарийвчлан судалж, өргөдөл гомдлыг хууль зүйн	Ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шалтгаан нөхцөлийг тодорхойлж, холбогдох ажилтанд шилжүүлж, 14 хоног тутам удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, шийдвэрлүүлснээр тухайн өргөдөл гомдлыг хууль зүйн	2020.01.01-нээс 2020.06.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн хүсэлтийн чанартай 8 өргөдлийг программд бүртгэж оруулан өдөрт нь удирдлага, холбогдох ажилтнуудад шилжүүлж, шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног бүр байгууллагын удирдлагад	2020.01.01-нээс 2020.09.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 санал, 2 гомдол, 8 хүсэлтийг программд бүртгэж оруулан өдөрт нь удирдлага, холбогдох ажилтнуудад шилжүүлж, шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног бүр байгууллагын

	үндэслэлтэй, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэх, хуулийн хугацаанд иргэнд хариу өгөх жишиг тогтоож ажиллах	үндэслэлтэй, эцэслэн шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд иргэнд хариу өгөх жишиг тогтоно.	танилцуулж, мэдээлэл хийснээр өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. 2020 оны 06 дугаар сарын 03-ны өдрийн 17:12 цагт ирүүлсэн биеийн тамир, спортын үйл ажиллагаатай холбогдолтой нэг гомдлыг ажлын 6 хоног хэтрүүлэн хүлээн авч, зөрчил гаргасан. Уг гомдлыг хүлээн авсан хугацаандаа шийдвэрлэсэн болно.	удирдлагад танилцуулж, мэдээлэл хийснээр санал, гомдол, хүсэлтийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн.
3.	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах	Өргөдөл, гомдлын программыг өдөрт 2 удаа тогтмол шалгаж, ирүүлсэн өргөдлийг өдөрт нь удирдлага, холбогдох ажилтнуудад шилжүүлж, шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног бүр байгууллагын удирдлагад танилцуулж, мэдээлэл хийснээр өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг нийслэлийн дундаж хугацаанд 9 хоног 11 цаг 00 минутад болгоно.	2020.01.01-нээс 2020.06.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 гомдлыг 6-н хоногийн дараа хүлээн авсан ч өдөрт нь, хүсэлтийн чанартай 8 өргөдлийг өдөрт нь удирдлага, холбогдох ажилтнуудад шилжүүлж, шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног бүр байгууллагын удирдлагад танилцуулж, мэдээлэл хийснээр өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг нийслэлийн дундаж хугацаанд 3 хоног 18 цаг 19 минутад болгосон.	2020.01.01-нээс 2020.09.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 санал, 1 гомдол, 8 хүсэлтийг өдөрт нь удирдлага, холбогдох ажилтнуудад шилжүүлж, шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног бүр байгууллагын удирдлагад танилцуулж, мэдээлэл хийснээр өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг нийслэлийн дундаж хугацаанд 3 хоног 13 цаг 24 минутад болгосон.
4.	Иргэдээс гаргасан саналын шинжтэй өргөдлийг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгаж, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг тайлан мэдээнд тусгайлан оруулж, байгууллагын цахим хуудаст ил тод, нээлттэй байршуулж хэвших	Байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн саналын шинжтэй өргөдөл шийдвэрлэгдэж, олон нийтэд ил тод болно.	Байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн хүсэлтийн шинжтэй өргөдөл, гомдлыг жилийн төлөвлөгөөндөө тусгаж, хэрэгжүүлсэн биеийн тамир, спортын аливаа арга хэмжээг тайлан мэдээндээ тусгайлан оруулж, байгууллагын цахим хуудас, мэдээллийн самбар болон пэйж хуудсандаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 1, 2 дугаар улирлын тайланг орууллаа.	Байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн хүсэлтийн шинжтэй өргөдөл, гомдлыг жилийн төлөвлөгөөндөө тусгаж, хэрэгжүүлсэн биеийн тамир, спортын аливаа арга хэмжээг тайлан мэдээндээ тусгайлан оруулж, байгууллагын цахим хуудас, мэдээллийн самбар болон пэйж хуудсандаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 1, 2, 3 дугаар улирлын тайланг орууллаа.

5.	Өргөдөл шийдвэрлэлтийн тэмдэглэл хөтлөх	гомдлын явцын	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад явцын мэдээлэл тухайн иргэнд нээлттэй болж, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй гэсэн зөрчил арилж, шийдвэрлэлтийн индексийн үзүүлэлт дээшилнэ.	Байгууллагын удирдлага, ажилтнуудад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцдаа явцын тэмдэглэлийг хөтөлж байхыг зөвлөх, хяналт тавих, 14 хоног тутмын мэдээ гаргах, алдаа дутагдал, зөрчлийг арилгуулах зэрэг ажлуудыг тухай бүр гүйцэтгэж ажиллалаа.	Байгууллагын удирдлага, ажилтнуудад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцдаа явцын тэмдэглэлийг хөтөлж байхыг зөвлөх, хяналт тавих, 14 хоног тутмын мэдээ гаргах, алдаа дутагдал, зөрчлийг арилгуулах зэрэг ажлуудыг тухай бүр гүйцэтгэж ажиллалаа.
6.	Өргөдөл, шийдвэрлэлтийн тайлан боловсруулалтад ажиллах	гомдлын улирлын мэдээний анхаарч	Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн улирлын тайлан мэдээнд иргэдээс ирүүлсэн саналын дагуу хийж хэрэгжүүлсэн, зохион байгуулсан арга хэмжээний тайлан, тоон үзүүлэлтийг бүрэн оруулсан байна.	2020.01.01-нээс 2020.06.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 гомдол, хүсэлтийн чанартай 8 өргөдлийн шийдвэрлэлийн мэдээг шаардлагын дагуу гаргаж хүргүүлсэн.	2020.01.01-нээс 2020.09.25-ны хооронд иргэдээс ирүүлсэн 1 санал, 1 гомдол, 8 хүсэлт ийн шийдвэрлэлийн мэдээг шаардлагын дагуу гаргаж хүргүүлсэн.

ТАНИЛЦСАН:
ДАРГА

Ж.ГАНБОЛД

ХЯНАСАН:
СПОРТЫН ХӨГЖЛИЙН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

С.САРАНЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.ӨЛЗИЙЖАРГАЛ