

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

4/21/2018 - 5/20/2018

Төрөл : -- Бүгд --

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 8 цаг : 49 минут

№ 01

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа					Шийдвэрлэж хариу өгсөн						
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
1800-1200 тусгай дугаарын утас	тоо	<b>16</b>	100.00%	<b>7</b>	43.75%	<b>0</b>	0.00%	<b>7</b>	43.75%	<b>9</b>	56.25%	<b>0</b>	0.00%	<b>9</b>	56.25%
	%	7.34%	7.34%	12.50%	3.21%	0.00%	0.00%	12.50%	3.21%	5.56%	4.13%	0.00%	0.00%	5.56%	4.13%
www.ub1200.mn цахим хуудас	тоо	<b>5</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>5</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>5</b>	100.00%
	%	2.29%	2.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.09%	2.29%	0.00%	0.00%	3.09%	2.29%
Засгийн газрын 11-11 ТӨВ	тоо	<b>31</b>	100.00%	<b>8</b>	25.81%	<b>0</b>	0.00%	<b>8</b>	25.81%	<b>23</b>	74.19%	<b>0</b>	0.00%	<b>23</b>	74.19%
	%	14.22%	14.22%	14.29%	3.67%	0.00%	0.00%	14.29%	3.67%	14.20%	10.55%	0.00%	0.00%	14.20%	10.55%
Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн ТӨВ	тоо	<b>1</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	100.00%
	%	0.46%	0.46%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.62%	0.46%	0.00%	0.00%	0.62%	0.46%
Нутгийн захиргааны байгууллагууд	тоо	<b>162</b>	100.00%	<b>40</b>	24.69%	<b>0</b>	0.00%	<b>40</b>	24.69%	<b>122</b>	75.31%	<b>0</b>	0.00%	<b>122</b>	75.31%
	%	74.31%	74.31%	71.43%	18.35%	0.00%	0.00%	71.43%	18.35%	75.31%	55.96%	0.00%	0.00%	75.31%	55.96%
Check My service аппликейшн	тоо	<b>3</b>	100.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>2</b>	66.67%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	66.67%
	%	1.38%	1.38%	1.79%	0.46%	0.00%	0.00%	1.79%	0.46%	1.23%	0.92%	0.00%	0.00%	1.23%	0.92%
Мессеж	тоо	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын ТӨВ	тоо	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийт	тоо	<b>218</b>	100.00%	<b>56</b>	25.69%	<b>0</b>	0.00%	<b>56</b>	25.69%	<b>162</b>	74.31%	<b>0</b>	0.00%	<b>162</b>	74.31%
	%	100.00%	100.00%	100.00%	25.69%	0.00%	0.00%	100.00%	25.69%	100.00%	74.31%	0.00%	0.00%	100.00%	74.31%

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : -- Бүгд --

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Албан хаагч : -- Бүгд --

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдлын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан

Огноо: 5/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 9 цаг : 58 минут

№ 06

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.237	0.27	0.084
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	466	1412	17069
3	TS	Нийт албан хаагч	81	623	8268
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	5.753	2.266	2.064
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	24.182	8.333	24.182
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0.026	0.026	0.026
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.884	0.869	0.886
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	412	1258	15524
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	412	1229	15170
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	29	354
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	54	154	1545
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	54	152	1502
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	2	43
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	31	397
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.852	0.832	0.835
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	13429	15208	14926
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	90529	90529	90529
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	4	7	4
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.979	0.954	0.98
23	EP(-)	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	0	0
25	RA(+)	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0	0	0
26	FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	48	1514	21370
27	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	32	0	0
28	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	12	0	0
29	FP3	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0	0	0
30	FP4	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4	0	0
31	FP5	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0	0	0
32	FP6	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0	0	0
33	FP7	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0	0	0
34	FP8	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0	0	0
35	FP9	Буруу буцаасан зөрчил	0	0	0
36	FP10	Бусад зөрчил	0	0	0
37	WP	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	48	1514	21370
38	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	41	463
39	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	48	36.927	46.156
40	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	2265	806	2265
42	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	0	1
41	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.854	0.838	0.835

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

### Зөрчлийн дэлгэрэнгүй тайлан

Хамрагдах огноо: 2018-04-21 -с 2018-05-20

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 9 цаг : 26 минут

Д/д	Хэлтэс	Албан хаагч	Өргөдлийн дугаар	Зөрчил бүртгэсэн	Зөрчлийн огноо	Зөрчлийн тоо
Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил - FP1						
1	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	С.Мөнгөтулга	O180507010	Систем	2018-05-08 17:22:24	1
2	Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс	Д.Ганбаа	O180430004	Систем	2018-05-02 09:17:27	1
3	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Б.Мандахнаран	G180501015	Систем	2018-05-03 10:38:18	1
4	Төлөвлөлт, гүйцэтгэлийн хяналт, шинжилгээний хэлтэс	Ө.Мөнхчулуун	O180502006	Систем	2018-05-03 17:10:14	1
5	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Б.Одгэрэл	O180514001	Систем	2018-05-15 10:52:58	1
6	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Б.Сэрчин	G180509036	Систем	2018-05-11 09:43:08	1
7	Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс	Д.Ганбаа	G180511030	Систем	2018-05-15 17:08:34	1
8	Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс	О.Ичинноров	O180515001	Систем	2018-05-16 16:36:54	1
<b>Нийт зөрчил</b>						<b>8</b>

Тайлан гаргасан: .....

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан (нэгжээр)

4/21/2018 - 5/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 10 цаг : 5 минут

№ 08

Нэгжүүд	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн							
			Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд			
			1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
			тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
1	Захиргаа, хуулийн хэлтэс	<b>35</b>	100.00%	<b>10</b>	28.57%	<b>0</b>	0.00%	<b>10</b>	28.57%	<b>25</b>	71.43%	<b>0</b>	0.00%	<b>25</b>	71.43%	
2	Хуулийн алба	<b>4</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>4</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>4</b>	100.00%	
3	Архивын тасаг	<b>1</b>	100.00%	<b>1</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	
4	Эдийн засаг төлөвлөлтийн хэлтэс	<b>6</b>	100.00%	<b>1</b>	16.67%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	16.67%	<b>5</b>	83.33%	<b>0</b>	0.00%	<b>5</b>	83.33%	
5	Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс	<b>34</b>	100.00%	<b>10</b>	29.41%	<b>0</b>	0.00%	<b>10</b>	29.41%	<b>24</b>	70.59%	<b>0</b>	0.00%	<b>24</b>	70.59%	
6	Дэд бүтэц, тохижилтын хэлтэс	<b>63</b>	100.00%	<b>23</b>	36.51%	<b>0</b>	0.00%	<b>23</b>	36.51%	<b>40</b>	63.49%	<b>0</b>	0.00%	<b>40</b>	63.49%	
7	Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний	<b>22</b>	100.00%	<b>7</b>	31.82%	<b>0</b>	0.00%	<b>7</b>	31.82%	<b>15</b>	68.18%	<b>0</b>	0.00%	<b>15</b>	68.18%	
8	Цэргийн штаб	<b>46</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>46</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>46</b>	100.00%	
9	Нийтлэг үйлчилгээний алба	<b>5</b>	100.00%	<b>2</b>	40.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	40.00%	<b>3</b>	60.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>3</b>	60.00%	
<b>Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар</b>		<b>216</b>	100.00%	<b>54</b>	25.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>54</b>	25.00%	<b>162</b>	75.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>162</b>	75.00%	

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

4/21/2018 - 5/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 9 цаг : 56 минут

№ 03

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Цэргийн албанаас чөлөөлөгдөх тухай	45	20.64%
2	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	16	7.34%
3	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	16	7.34%
4	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	13	5.96%
5	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	12	5.50%
6	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	10	4.59%
7	Эмчилгээний төлбөр хүсэх тухай	10	4.59%
8	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	8	3.67%
9	Хороодын үйл ажиллагааны тухай	5	2.29%
10	Гэр хүсэх тухай	4	1.83%
11	Орон сууцны лифтний ашиглалт, засвар, үйлчилгээний тухай	4	1.83%
12	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	4	1.83%
13	Хог хаягдлын төвлөрсөн цэгийн тухай	3	1.38%
14	Ахмадын орон сууцны хөтөлбөрт хамрагдах тухай	3	1.38%
15	Орон сууцны конторын үйл ажиллагааны тухай	3	1.38%
16	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	3	1.38%
17	Нийгмийн халамжийн үйлчилгээний тухай	3	1.38%
18	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	3	1.38%
19	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	3	1.38%
20	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	3	1.38%

21	Хорих ангиас чөлөө, тодорхойлолт хүсэх тухай	2	0.92%
22	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	2	0.92%
23	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	2	0.92%
24	Жирэмсний амралтын тухай	2	0.92%
25	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	2	0.92%
26	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	2	0.92%
27	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	2	0.92%
28	Нийтийн эд аж ахуйн ашиглалт, үйлчилгээний тухай	2	0.92%
29	Хот тохижилтын тухай	1	0.46%
30	Хогийн сав, уут, хогны бункерийн тухай	1	0.46%
31	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	1	0.46%
32	Орон сууцны подваль, орц, хонгилын цэвэрлэгээ, үйлчилгээний тухай	1	0.46%
33	Орон сууцны чанар, аюулгүй байдлын тухай	1	0.46%
34	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	1	0.46%
35	Агаарын бохирдлын тухай	1	0.46%
36	Харгалзан дэмжигчээр тогтоолгох тухай	1	0.46%
37	Соёл, урлагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	1	0.46%
38	Хөдөлмөрийн болон үр дүнгийн гэрээний тухай	1	0.46%
39	Нийслэлийн Засаг даргын Харьяа байгууллагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.46%
40	Дүүргийн Засаг даргын бодлого, үйл ажиллагааны тухай	1	0.46%
41	Шагнал, урамшууллын тухай	1	0.46%
42	Сургалтын төлбөр хүсэх тухай	1	0.46%
43	Нийгмийн халамжийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.46%

44	Авто зам, гүүрийн засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.46%
45	Замын хөдөлгөөний зөрчлийн тухай	1	0.46%
46	Замын хөдөлгөөний ачаалал, түгжрэл, зохицуулалтын тухай	1	0.46%
47	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.46%
48	Хөнгөлөлттэй зээлэнд хамрагдах тухай	1	0.46%
49	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	1	0.46%
50	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	1	0.46%
51	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	1	0.46%
52	Согтууруулах ундааны зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.46%
53	Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай	1	0.46%
54	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	1	0.46%
55	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	1	0.46%
56	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.46%
57	Хүүхдийн эрхийг хангах, хамгаалах тухай	1	0.46%
58	Ээлжийн амралтын тухай	1	0.46%
59	Орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газруудын тухай	1	0.46%
<b>Нийт өргөдөл, гомдлын дүн</b>		<b>218</b>	<b>100.00%</b>

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

## НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

4/21/2018 - 5/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 5 сар 24 өдөр. 9 цаг : 47 минут

№ 02

Д/д	Ангилал	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо												
		5 хоногт		10 хоногт		15 хоногт		30 хоногт		Хугацаа сунгаж		Хугацаа хэтэрч		Нийт
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо
1	1800-1200 тусгай дугаарын утас	1	11.11%	4	44.44%	0	0.00%	4	44.44%	0	0.00%	0	0.00%	9
2	www.ub1200.mn цахим хуудас	1	20.00%	3	60.00%	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5
3	Засгийн газрын 11-11 төв	4	17.39%	6	26.09%	5	21.74%	8	34.78%	0	0.00%	0	0.00%	23
4	Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
5	Нутгийн захиргааны байгууллагууд	70	57.38%	28	22.95%	10	8.20%	14	11.48%	0	0.00%	0	0.00%	122
6	Check My service аппликейшн	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
7	Мессеж	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>Нийт өргөдөл гомдлын дүн</b>		<b>77</b>	<b>47.53%</b>	<b>42</b>	<b>25.93%</b>	<b>15</b>	<b>9.26%</b>	<b>28</b>	<b>17.28%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>162</b>

<b>Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа</b>	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>162</b>