

БАЯНГОЛ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

**ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ДОЛГОРСҮРЭНГИЙН ГЭРЭЛЭЭГИЙН
2019 ОНЫ 02 ДУГААР САРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН**

1. Бодлогын зорилтын чиглэлээр

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Дээд шатны байгууллагаас ирүүлсэн үүрэг даалгавар, чиг үүргийг хэрэгжүүлж ажиллах	Иргэд төрийн байгууллагаас албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг НЗДТГ-ын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ний өдрийн А/1086 Захирамжаар батлагдсан журмын дагуу зохион байгуулан өдөр тутам хяналт тавин ажиллаж байна. Баянгол дүүрэгт иргэд аж ахуйн нэгж байгууллагаас ирүүлсэн 403 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 311 буюу 77 %, шийдвэрлэх шатандаа 78 буюу 19 %, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл,гомдол 14 буюу 3% эзэлж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 8 хоног 03 цаг 54 минут буюу индексийн үзүүлэлт 0,742 “В” үнэлгээтэй дүгнэгдсэн байна.	100%

2. Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал

№	Хийх ажил	Хугацаа	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзах уулзалтыг зохион байгуулах	2 сар	2019 оны 2 дугаар сард Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэд хүлээн авах уулзалтыг зохион байгуулж, уг уулзалтаар гарч буй иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг тэмдэглэл хөтлөн шийдвэрлэлтэнд хяналт тавин ажиллаж байна. 2019 оны 02 дугаар сард Засаг дарга нийт 16 иргэнийг хүлээн авч	100%

			уулзаж, шууд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг холбогдох мэргэжилтнүүдийг нь байлцуулан асуудлыг тухай бүрт нь шийдвэрлэн ажилласан. Бичгээр өгч шийдвэрлүүлэх зөвлөгөө өгсөн иргэдийн өргөдлийг хүлээн авч өргөдөл гомдлын нэгдсэн цахим программд бүртгэн хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн иргэдэд холбогдох хариуг өгч ажилласан.	
2	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын сар бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	2 сар	Дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын мэдээг www.bgd.mn цахим хуудсанд байршуулан иргэдэд ил тод, нээлттэй мэдээлж ажилласан.	100%
3	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн сар, улирал бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	2 сар	Сар бүрийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг www.bgd.mn цахим хуудас буюу мэдээллийн самбарт байршуулан иргэдэд ил тод, нээлттэй мэдээлсэн.	100%

3. Үндсэн үзүүлэлтийн чиглэлээр

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Иргэд төрийн байгууллагаас албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг НЗДТГ-ын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ний өдрийн А/1086 Захирамжаар батлагдсан журмын дагуу зохион байгуулан ажиллах	“Цахим өргөдөл, гомдлын нэгдсэн систем”-ийг ашиглан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлүүлэх, эргэн мэдээлэх үйл ажиллагааг удирдлагын заалтын дагуу зохион байгуулан ажиллаж байгаа бөгөөд Баянгол дүүрэгт 2019 оны 01 дүгээр сарын 21-ний өдрөөс 2019 оны 02 дугаар сарын 20-ны өдрийг дуустал нийт 403 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Үүнээс Засаг даргын Тамгын	100%

		газарт 75 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 54 буюу 72 %, шийдвэрлэх шатандаа 21 буюу 28 %, эзэлж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 8 хоног 23 цаг 02 минут буюу индексийн үзүүлэлт 0,742 “В” үнэлгээтэй дүгнэгдсэн байна.	
	Иргэд байгуулагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг үр дүнтэй, чанартай шийдвэрлүүлэх талаар санаачилга гаргаж ажиллана.	Мэргэжилтнүүдийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавьж өдөр тутам арга зүйн зөвлөгөө өгч ажиллаж байна. Өргөдөл гомдлын системд хөгжүүлэлт өөрчлөлт хийгдэж байгаатай холбогдуулан ЗДТГ болон харьяа байгууллагын албан хаагчдад утсаар болон цахимаар тогтмол хяналт тавьж ажилласан.	100%

4. Шинээр санаачлан хэрэгжүүлсэн ажил

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар болон харьяа дэргэдэх байгууллагуудын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах	Өргөдөл гомдлын системд хөгжүүлэлт өөрчлөлт хийгдэж байгаатай холбогдуулан шинээр тусгах саналыг ННҮТ-д тухай бүр цахимаар хүргүүлэн ажиллаж байна.	100%

5. Бусад ажил

№	Хийх ажил	Хугацаа	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1				

ХЯНАСАН:
ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Х.МӨНХЗУЛ

БОЛОВСРУУЛСАН:
ӨРӨГДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.ГЭРЭЛЭЭ

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

2019-01-20 - 2019-02-20

2019 он 2 сар 22 өдөр 12 цаг : 55 минут

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	%
НҮНТ бүртгэсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	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%
ННЗБ бүртгэсэн	тоо	58	100.00%	15	25.86%	0	0.00%	15	25.86%	43	74.14%	0	0.00%	43	74.14%
	%	77.33%	77.33%	71.43%	20.00%	0.00%	0.00%	71.43%	20.00%	79.63%	57.33%	0.00%	0.00%	79.63%	57.33%
1800-1200 дугаарын оператор	тоо	4	100.00%	3	75.00%	0	0.00%	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%	1	25.00%
	%	5.33%	5.33%	14.29%	4.00%	0.00%	0.00%	14.29%	4.00%	1.85%	1.33%	0.00%	0.00%	1.85%	1.33%
11-11 төвөөс ирсэн	тоо	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%
	%	6.67%	6.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	9.26%	6.67%	0.00%	0.00%	9.26%	6.67%
гар утасны аппликейшнээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	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%
Мессежээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	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%
E-Service	тоо	4	100.00%	3	75.00%	0	0.00%	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%	1	25.00%
	%	5.33%	5.33%	14.29%	4.00%	0.00%	0.00%	14.29%	4.00%	1.85%	1.33%	0.00%	0.00%	1.85%	1.33%
Хороо бүртгэсэн	тоо	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%
	%	5.33%	5.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.41%	5.33%	0.00%	0.00%	7.41%	5.33%

Нийт	100	75	100%	21	28.00%	0	0.00%	21	28.00%	54	72.00%	0	0.00%	54	72.00%
	%	100%	100%	100.00%	28.00%	0.00%	0.00%	100.00%	28.00%	100.00%	72.00%	0.00%	0.00%	100.00%	72.00%

Төрөл : --Бүгд--
Бүлэг : Баянгол дүүрэг
Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар
Нэгж : --Бүгд--
Албан хаагч : --Бүгд--

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан (бүлгээр)

2019-01-20 - 2019-02-20

15 цаг : 17 минут

№	Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Мэдэгдэл		Нийт	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Дээд шатны байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	Төрийн байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	Төрийн өмчит болон өмчийн оролцоотой байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	Хувийн болон төрийн бус байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	Нийслэл	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	Баянгол дүүрэг	66	88.00%	7	9.33%	0	0.00%	2	2.67%	0	0.00%	75	100.00%
7	Баянзүрх дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
8	Багануур дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
9	Багахангай дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
10	Налайх дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
11	Сүхбаатар дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
12	Сонгино хайрхан дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
13	Хан- Уул дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
14	Чингэлтэй дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
НИЙТ		66	88.00%	7	9.33%	0	0.00%	2	2.67%	0	0.00%	75	100.00%

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Албан хаагч : --Бүгд--

Байгууллага : --Бүгд--

Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

2019-01-20 - 2019-02-20

2019 он 2 сар 22 өдөр 12 цаг : 59 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Эмчилгээний төлбөр хүсэх тухай	24	18.05%
2	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	9	6.77%
3	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	8	6.02%
4	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	7	5.26%
5	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	7	5.26%
6	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	7	5.26%
7	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	6	4.51%
8	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	5	3.76%
9	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	5	3.76%
10	Жирэмсний амралтын тухай	5	3.76%
11	Ахмадын орон сууцны хөтөлбөрт хамрагдах тухай	3	2.26%
12	Хороодын үйл ажиллагааны тухай	3	2.26%
13	Хорих ангиас чөлөө, тодорхойлолт хүсэх тухай	3	2.26%
14	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	3	2.26%
15	Хөдөлмөр эрхлэлтийн тухай	2	1.50%
16	Боловсролын салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	2	1.50%
17	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	2	1.50%
18	Хальтиргаа, гулгаа цэвэрлэгээний тухай	2	1.50%
19	Биеийн тамир, спортын арга хэмжээний тухай	2	1.50%
20	Орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газруудын тухай	2	1.50%
21	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	2	1.50%
22	Хог хаягдлын төвлөрсөн цэгийн тухай	2	1.50%
23	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	2	1.50%
24	Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	2	1.50%
25	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.75%
26	Төвлөрсөн цахилгаан хангамжийн тухай	1	0.75%
27	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	1	0.75%
28	Орон сууцны чанар, аюулгүй байдлын тухай	1	0.75%

29	Инженерийн байгууламжийн эвдрэл, гэмтлийн тухай	1	0.75%
30	Хэрэглээний /халуун, хүйтэн/ усан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай	1	0.75%
31	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	1	0.75%
32	Хүүхэд үрчлэлийн асуудал	1	0.75%
33	Төрийн сангаас сургалтын төлбөрийн дэмжлэг хүссэн тухай	1	0.75%
34	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	1	0.75%
35	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	1	0.75%
36	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	1	0.75%
37	Нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.75%
38	Бусад зориулалтаар газар эзэмших хүсэлтийн тухай	1	0.75%
39	Орон сууцны конторын үйл ажиллагааны тухай	1	0.75%
40	Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай	1	0.75%
41	Дулаан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай	1	0.75%
42	Нийгмийн халамжийн үйлчилгээний тухай	1	0.75%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		133	100.00%

Төрөл : --Бүгд--

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын
Тамгын газар

Нэгж : --Бүгд--

Албан хаагч : --Бүгд--

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

2019-01-20 - 2019-02-20

2019 он 2 сар 22 өдөр 12 цаг : 58 минут

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	НҮНТ бүртгэсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
2	гар утасны аппликейшнээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
3	E-Service	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
4	Хороо бүртгэсэн	0	0.00%	1	25.00%	0	0.00%	3	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	4
5	ННЗБ бүртгэсэн	21	48.84%	6	13.95%	2	4.65%	14	32.56%	0	0.00%	0	0.00%	43
6	1800-1200 дугаарын оператор	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
7	11-11 төвөөс ирсэн	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5
8	Мессежээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Нийт өргөдөл гомдлын дүн		26.0	48.15%	8.0	14.81%	3.0	5.56%	17.0	31.48%	0.0	0.00%	0.0	0.00%	54.0

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	8	23	2	54

Төрөл : --Бүгд--
 Бүлэг : Баянгол дүүрэг
 Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар
 Нэгж : --Бүгд--
 Албан хаагч : --Бүгд--

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

