

БАЯНГОЛ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

**ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ДОЛГОРСҮРЭНГИЙН ГЭРЭЛЭЭГИЙН
2019 ОНЫ 07 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.	100%

2. Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал

№	Хийх ажил	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзах уулзалтыг зохион байгуулах	2019 оны 7 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 07 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 087 дугаар сарын 30-ны өдрийг дуустал Засаг дарга нийт 12 иргэнийг хүлээн авч 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.	100%

2	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын сар бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	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	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	Баянгол дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, эрх бүхий албан тушаалтанд шилжүүлэх, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, тайлагнах, хүргүүлэх;	<p>“Цахим өргөдөл, гомдлын нэгдсэн систем”-ийг ашиглан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлүүлэх, эргэн мэдээлэх үйл ажиллагааг Нийслэлийн Засаг даргын А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захирагааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу зохион байгуулан ажиллаж байгаа бөгөөд 2019 оны 07 дугаар сарын 01-нээс 2019 оны 07 дугаар сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 103 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Нийт 103 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 78 буюу 75,0%, шийдвэрлэх шатандаа 25 буюу 25%-тай шийдвэрлэгдсэн байна.</p> <p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 11 хоног 18 цаг 04 минут буюу индексийн үнэлгээ 0,78 “В” үнэлгээгээр дүгнэгдсэн.</p> <p>Өргөдөл гомдлыг хандалтаар нь авч үзвэл СӨХ-ын үйл ажиллагааг шалгуулах, дээврийн асуудлаар, хог цэвэрлэгээ тээвэрлэлтийн асуудлаар нийт өргөдлийн 35%-ийг эзэлж байна.</p>	100%

		<p>Өргөдөл шийдвэрлэх явцад нийт 20 зөрчил үүссэн. Үүнд өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 5, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 15, зөрчил үүсч, зөрчил гаргаж ажилласан мэргэжилтнүүдэд сануулга өгч ажилласан.</p>	
2	Байгууллагуудын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийн тайланг сар, улирал бүр гаргах, хүргүүлэх, дүүргийн цахим санд байршуулж мэдээлэх;	<p>Баянгол дүүргийн харьяа хэлтэс албадад 2019 оны 07 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 07 дугаар сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 349 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.</p> <p>Нийт 349 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 276 буюу 79,0%, шийдвэрлэх шатандаа 73 буюу 21%, өргөдөл шийдвэрлэгдсэн байна.</p> <p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 22 цаг 13 минут буюу индексийн үнэлгээ 0,78 "В" үнэлгээгээр дүгнэгдсэн.</p> <p>Өргөдөл гомдлыг хандалтаар нь авч үзвэл нийгмийн даатгал болон хүнсний чанар аюулгүй байдал болон эрүүл ахуй нийт өргөдлийн 38 %-ийг эзэлж байна.</p> <p>Өргөдөл шийдвэрлэх явцад нийт 65 зөрчил үүссэн. Үүнд өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 28, өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй 6, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 29, буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй 2 зөрчил үүсч, зөрчил гаргаж ажилласан мэргэжилтнүүдэд сануулга өгч ажилласан.</p>	
3	Иргэд байгууллагаас 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.	100%