

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

6/21/2018 - 7/20/2018

Төрөл : -- Бүгд --

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 2 өдөр. 10 цаг : 27 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>26</b>	100.00%	<b>6</b>	23.08%	<b>0</b>	0.00%	<b>6</b>	23.08%	<b>20</b>	76.92%	<b>0</b>	0.00%	<b>20</b>	76.92%
	%	14.77%	14.77%	18.18%	3.41%	0.00%	0.00%	18.18%	3.41%	13.99%	11.36%	0.00%	0.00%	13.99%	11.36%
www.ub1200.mn цахим хуудас	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%
	%	1.70%	1.70%	3.03%	0.57%	0.00%	0.00%	3.03%	0.57%	1.40%	1.14%	0.00%	0.00%	1.40%	1.14%
Засгийн газрын 11-11 ТӨВ	тоо	<b>29</b>	100.00%	<b>14</b>	48.28%	<b>0</b>	0.00%	<b>14</b>	48.28%	<b>15</b>	51.72%	<b>0</b>	0.00%	<b>15</b>	51.72%
	%	16.48%	16.48%	42.42%	7.95%	0.00%	0.00%	42.42%	7.95%	10.49%	8.52%	0.00%	0.00%	10.49%	8.52%
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%
	%	0.57%	0.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.70%	0.57%	0.00%	0.00%	0.70%	0.57%
Нутгийн захиргааны байгууллагууд	тоо	<b>107</b>	100.00%	<b>11</b>	10.28%	<b>0</b>	0.00%	<b>11</b>	10.28%	<b>96</b>	89.72%	<b>0</b>	0.00%	<b>96</b>	89.72%
	%	60.80%	60.80%	33.33%	6.25%	0.00%	0.00%	33.33%	6.25%	67.13%	54.55%	0.00%	0.00%	67.13%	54.55%
Check My service аппликейшн	тоо	<b>10</b>	100.00%	<b>1</b>	10.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	10.00%	<b>9</b>	90.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>9</b>	90.00%
	%	5.68%	5.68%	3.03%	0.57%	0.00%	0.00%	3.03%	0.57%	6.29%	5.11%	0.00%	0.00%	6.29%	5.11%
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>176</b>	100.00%	<b>33</b>	18.75%	<b>0</b>	0.00%	<b>33</b>	18.75%	<b>143</b>	81.25%	<b>0</b>	0.00%	<b>143</b>	81.25%
	%	100.00%	100.00%	100.00%	18.75%	0.00%	0.00%	100.00%	18.75%	100.00%	81.25%	0.00%	0.00%	100.00%	81.25%

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: 7/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 2 өдөр. 10 цаг : 32 минут

№ 06

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.256	0.257	0.08
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	731	2120	23912
3	TS	Нийт албан хаагч	81	624	8384
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	9.025	3.397	2.852
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	35.125	12.755	35.125
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0.033	0.167	0.033
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.955	0.933	0.928
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	698	2021	22834
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	698	1978	22236
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	43	598
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	33	99	1078
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	33	98	1036
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	1	42
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	44	640
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.753	0.67	0.711
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	13269	15293	15529
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	53777	46363	53777
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	6	7	6
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.982	0.948	0.982
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	64	2079	30146
27	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	48	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/	64	2079	30146
38	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	41	467
39	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	64	50.707	64.552
40	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	3552	967	3552
42	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	0	1
41	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.847	0.806	0.813

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан (нэгжээр)

6/21/2018 - 7/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 2 өдөр. 10 цаг : 41 минут

№ 08

	Нэгжүүд	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа							Шийдвэрлэж хариу өгсөн						
		Нийт		Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
												Н			
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
1	Удирдлага	<b>2</b>	100.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%
2	Захиргаа, хуулийн хэлтэс	<b>65</b>	100.00%	<b>2</b>	3.08%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	3.08%	<b>63</b>	96.92%	<b>0</b>	0.00%	<b>63</b>	96.92%
3	Хуулийн алба	<b>6</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>6</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>6</b>	100.00%
4	Архивын тасаг	<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%
5	Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс	<b>10</b>	100.00%	<b>2</b>	20.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	20.00%	<b>8</b>	80.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>8</b>	80.00%
6	Дэд бүтэц, тохижилтын хэлтэс	<b>73</b>	100.00%	<b>23</b>	31.51%	<b>0</b>	0.00%	<b>23</b>	31.51%	<b>50</b>	68.49%	<b>0</b>	0.00%	<b>50</b>	68.49%
7	Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний хэлтэс	<b>10</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>10</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>10</b>	100.00%
8	Нийтлэг үйлчилгээний алба	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%
	<b>Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар</b>	<b>173</b>	100.00%	<b>31</b>	17.92%	<b>0</b>	0.00%	<b>31</b>	17.92%	<b>142</b>	82.08%	<b>0</b>	0.00%	<b>142</b>	82.08%

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

6/21/2018 - 7/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 2 өдөр. 10 цаг : 31 минут

№ 03

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Ээлжийн амралтын тухай	57	32.39%
2	Үзлэгийн худаг, траншейны таг, нүхний тухай	10	5.68%
3	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	10	5.68%
4	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	8	4.55%
5	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	7	3.98%
6	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	7	3.98%
7	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	6	3.41%
8	Цахилгааны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	6	3.41%
9	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	5	2.84%
10	Эмчилгээний төлбөр хүсэх тухай	4	2.27%
11	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	4	2.27%
12	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	4	2.27%
13	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	3	1.70%
14	Төвлөрсөн цахилгаан хангамжийн тухай	3	1.70%
15	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	3	1.70%
16	Нийтийн эд аж ахуйн ашиглалт, үйлчилгээний тухай	3	1.70%
17	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	3	1.70%
18	Орон сууцны гадна талбайн цэвэрлэгээ, тохижилт, үйлчилгээний тухай	3	1.70%
19	Орон сууцны лифтний ашиглалт, засвар, үйлчилгээний тухай	3	1.70%
20	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	3	1.70%

21	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	2	1.14%
22	Авто замын ус зайлуулах шугам сүлжээний тухай	2	1.14%
23	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	2	1.14%
24	Хорих ангиас чөлөө, тодорхойлолт хүсэх тухай	2	1.14%
25	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.57%
26	Ахмадын орон сууцны хөтөлбөрт хамрагдах тухай	1	0.57%
27	Гэр хүсэх тухай	1	0.57%
28	Замын тэмдэг, тэмдэглэгээний тухай	1	0.57%
29	Нийгмийн халамжийн үйлчилгээний тухай	1	0.57%
30	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	1	0.57%
31	Цахилгааны үнэ, тоолуурын тухай	1	0.57%
32	Хогийн сав, уут, хогны бункерийн тухай	1	0.57%
33	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	1	0.57%
34	Нийтийн бие засах газрын тухай	1	0.57%
35	Тамхины зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.57%
36	Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай	1	0.57%
37	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	1	0.57%
38	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	1	0.57%
39	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.57%
40	Газар чөлөөлөх тухай	1	0.57%
<b>Нийт өргөдөл, гомдлын дүн</b>		<b>176</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

6/21/2018 - 7/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 2 өдөр. 10 цаг : 29 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	2	10.00%	9	45.00%	4	20.00%	5	25.00%	0	0.00%	0	0.00%	20
2	www.ub1200.mn цахим хуудас	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
3	Засгийн газрын 11-11 төв	6	40.00%	4	26.67%	2	13.33%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	15
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	47	49.47%	19	20.00%	21	22.11%	8	8.42%	1	1.05%	0	0.00%	96
6	Check My service аппликейшн	4	44.44%	2	22.22%	2	22.22%	1	11.11%	0	0.00%	0	0.00%	9
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>61</b>	<b>42.96%</b>	<b>34</b>	<b>23.94%</b>	<b>29</b>	<b>20.42%</b>	<b>18</b>	<b>12.68%</b>	<b>1</b>	<b>0.70%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>143</b>

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>143</b>