

БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР
ТАЙЛАН

Иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд
гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай
(2024 оны хагас жилийн байдлаар)

2024.06.26

Багахангай дүүрэг

Тус дүүрэг нь "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай" хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны "Журам шинэчлэн батлах тухай" А/1049, 2024 оны "Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай" А/91 дүгээр захирамж, 2023 оны өргөдөл, гомдлын үйл ажиллагаанд хийсэн хяналт шалгалтын хүрээнд ирүүлсэн зөвлөмжийг үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

2024 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс 16 байгууллагад нийт 180 өргөдөл ирснээс 174 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 96%-тай, дундаж хугацаа 6 хоног 12 цаг 19 минут байна.

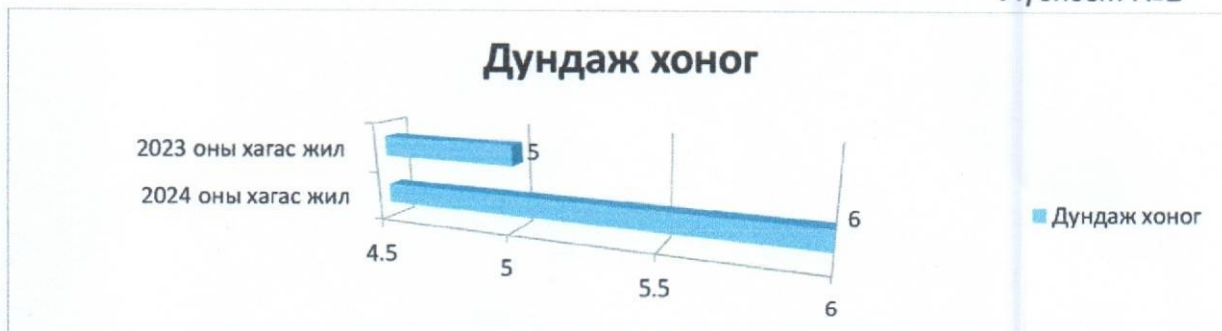
Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр

№	Эх үүсвэрүүд	Тоо	Хувь
1.	Нутгийн захиргааны байгууллага	131	72.78%
2.	Засгийн газрын 11-11 төв	8	4.44%
3.	Хороо	17	9.44%
4.	Дижитал сити	23	12.78%
5.	1800-1200 дугаарын утас	1	0.56%
	Нийт	180	100%

Хүснэгт №1



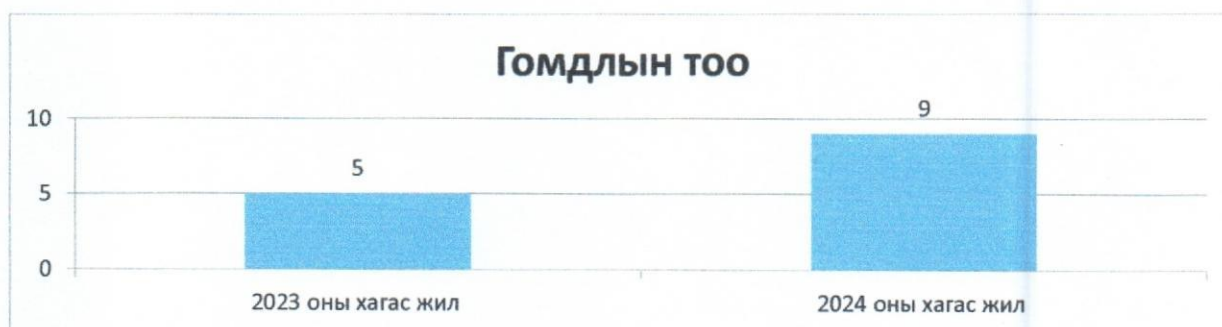
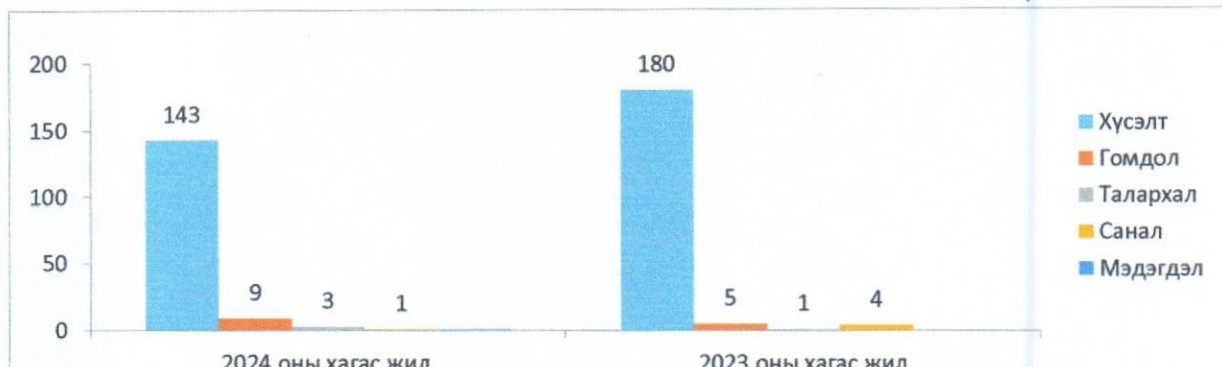
Хүснэгт №2



Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөлд дүн шинжилгээ хийхэд Засаг дарга болон ЗДТГ-т хандан 6 иргэн, дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллага буюу Нийгмийн даатгалын газарт 2, Эрүүл мэндийн төвд 1 иргэн гомдол гаргасан байна. 6 иргэний гомдлыг

хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэж, иргэнд хариуг албан бичгээр тус тус хүргүүлэв. 3 иргэний өргөдлийг шийдвэрлэх шатандаа байна.

Хүснэгт №4



Өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл ажилд орохыг хүссэн өргөдөл 39 буюу 23%, нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай 22 буюу 12,5%, Шагнал, урамшууллын тухай 13 буюу 7,39%-ийг тус тус эзэлж байна.

Хүснэгт №5

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	22	12.50%
2	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	21	11.93%
3	Ажилд орох тухай	18	10.23%
4	Шагнал, урамшууллын тухай	13	7.39%
5	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	11	6.25%
6	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	7	3.98%
7	Ногоон байгууламжийн ашиглалт, хамгаалалт, түүнтэй холбоотой зөрчлүүд	4	2.27%
8	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	4	2.27%
9	Явган хүний зам, түүнийг хийх, ашиглах, засварлах, арчлахтай холбоотой зөрчил	4	2.27%
10	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	4	2.27%
11	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	4	2.27%
12	Жирэмсний амралтын тухай	4	2.27%

13	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	3	1.70%
14	СӨХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой зөрчил	3	1.70%
15	Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	2	1.14%
16	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	1.14%
17	Газар чөлөөлөх тухай	2	1.14%
18	Хүүхэд үрчлэлийн асуудал	2	1.14%
19	Тамхины зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	2	1.14%
20	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	2	1.14%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 9 байгууллага зөрчил гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 8, өдөрт багтаан шилжүүлээгүй 6, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 11, нийт 25 зөрчил байна. Зөрчил гаргасан 9 байгууллагад ЗДТГ-ын даргын 3/241 дүгээр албан бичгээр болон байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид утсаар болон биечлэн мэдэгдэж, цаашид өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэхгүй байх, шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллахыг үүрэг чиглэл болгов. Мөн тус байгууллагуудын 2024 оны хагас жилийн гүйцэтгэлийн тайланг үнэлэх ажлыг зохион байгуулж, зөрчил гаргасан байгууллагын үнэлгээнээс оноо хасч ажиллав.

Зөрчил гаргасан байгууллагууд

Хүснэгт №6

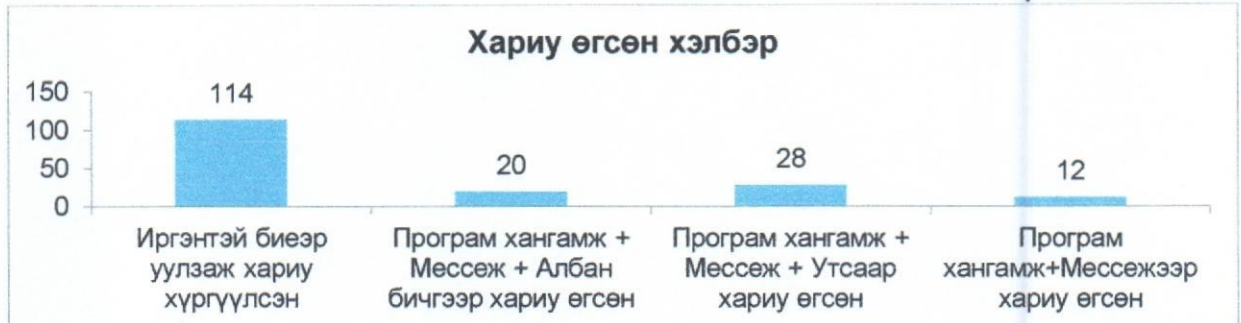
№	Байгууллагын нэр	Зөрчлийн тоо	Үүнээс		
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй
1.	Засаг даргын Тамгын газар	7	-	-	7
2.	Нийгмийн даатгалын хэлтэс	6	-	5	1
3.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	1	1	-	-
4.	Эрүүл мэндийн төв	1	-	-	1
5.	Худалдан авах ажиллагааны алба	1	-	-	1
6.	Багахангай тохижилт ОНӨААТҮГ	3	3	-	-
7.	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын хэлтэс	1	-	1	-
8.	1-р хороо	1	1	-	-
9.	Илч-Орд ОНӨААТҮГ	4	3	-	1
	Нийт	25	8	6	11

Иргэнд хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

Хүснэгт №7

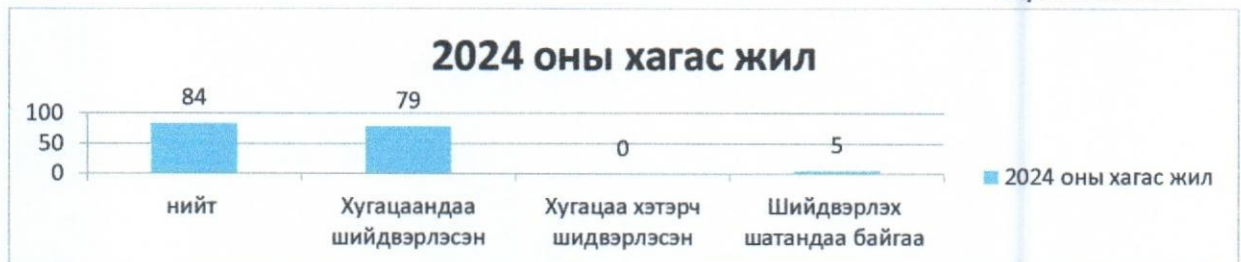
Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	151
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	23

Хүснэгт №8

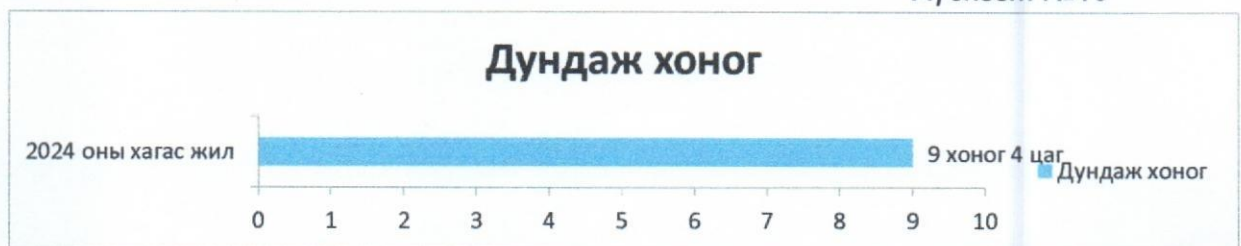


Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан 84 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 79, шийдвэрлэх шатандаа 5 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 94%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 4 цаг 35 минут байна.

Хүснэгт №9



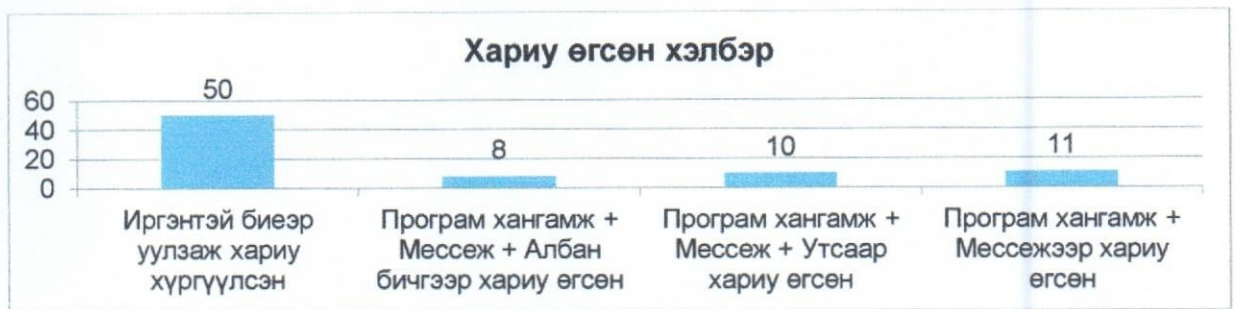
Хүснэгт №10



Хүснэгт №11

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	60
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	19

Хүснэгт №12



Нийслэлийн Засаг даргын А/91 дүгээр захирамжийг хэрэгжүүлэх хүрээнд 2021-2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх үүрэг бүхий ажлын хэсгийг Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2024 оны А/03 дугаар тушаалаар 5 хүний бүрэлдэхүүнтэйгээр байгуулан, тайлан мэдээг нэгтгэн, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлэв. Мөн 2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр 4 бүлэг 23 хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа бүхий төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж, хэрэгжилтийг хангаж ажиллаж байна. Хагас жилийн хэрэгжилт 82,7%-тай байна.

Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны "Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай" А/91 дүгээр захирамжийг хэрэгжүүлэх, нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас өргөдөл, гомдол, архив, албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажилллагаанд хяналт шалгалтын хүрээнд ирүүлсэн зөвлөмжийн хэрэгжилтийг хангах, иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчил, дутагдлыг бууруулах зорилгоор "Өргөдөл, гомдлын дэд системийн ашиглалт" сэдэвт сургалтыг 2024 оны 05 дугаар сарын 29-ний өдөр зохион байгуулав. Сургалтад дүүрэгт үйл ажиллагаа явуулж буй төрийн 19 байгууллагын 36 албан хаагч хамрагдлаа. Дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд 35 удирдах албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг танилцуулан, цаашид зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллах үүрэг чиглэлийг өгч ажиллав.

Өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээ мэдээллийг иргэдэд хүргэх, сурталчлах зорилгоор 1, 2 дугаар хороо болон Засаг даргын Тамгын газрын байранд "Өргөдөл, гомдлын мэдээлэл" самбар байршуулан, өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан хаагчийн мэдээлэл, өргөдөл хүлээн авах эх үүсвэр, өргөдөл гаргахад шаардагдах мэдээллийн жагсаалт, удирдлагуудын иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарийг тус тус байршуулав. Мөн дүүргийн веб сайт болох www.bagakhangai.ub.gov.mn сайтад тайлан мэдээг тухай бүр байршуулж байна.

ТАНИЛЦСАН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГА

Л.САНЖИЙЖАМЦ

ХЯНАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА

Б.ОТГОНЖАРГАЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН

Б.ГЭРЭЛЦОЛМОН

**НИЙСЛЭЛИЙН БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР**

ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ
(2024.01.01-2024.06.25)

2024 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдөр

Багахангай дүүрэг

№	Аж ахуйн нэгж, байгууллага	Өргөдлийн тоо	Үүнээс			Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Зөрчлийн тоо
			Шийдвэрлэх шатандаа	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		
1.	Засаг даргын Тамгын газар	84	5	79	-	9 хоног 4 цаг 35 мин	7
2.	Нийгмийн даатгалын газар	8	-	8	-	7 хоног 17 цаг 53 мин	6
3.	Татварын хэлтэс	1	-	1	-	0 хоног 0 цаг 3 мин	-
4.	Худалдан авах ажиллагааны алба	2	-	2	-	12 хоног 23 цаг 5 мин	1
5.	Илч-Орд ОНӨААТҮГ	18	-	18	-	4 хоног 19 цаг 34 мин	4
6.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	2	-	2	-	13 хоног 22 цаг 32 мин	1
7.	Цагдаагийн хэлтэс	2	-	2	-	0 хоног 14 цаг 42 мин	-
8.	1-р хороо	14	-	14	-	1 хоног 6 цаг 26 мин	1
9.	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын хэлтэс	11	-	11	-	3 хоног 3 цаг 36 мин	1
10.	Эрүүл мэндийн төв	4	1	3	-	9 хоног 7 цаг 27 мин	1
11.	207-р цэцэрлэг	5	-	5	-	22 мин	-
12.	Багахангай тохижилт ОНӨААТҮГ	10	-	10	-	5 хоног 14 цаг 46 мин	3
13.	Хангай сургууль	2	-	2	-	5 хоног 11 цаг 27 мин	-
14.	Багахангай гэрэлтүүлэг, ногоон байгууламж ОНӨААТҮГ	1	-	1	-	2 хоног 21 цаг 10 мин	-
15.	Газар зохион байгуулалтын алба	5	-	5	-	4 хоног 16 цаг 38 мин	-
16.	Улсын бүртгэлийн хэлтэс	1	-	1	-	2 хоног 22 цаг 34 мин	-
Нийт		170	6	164	-	6 хоног 12 цаг 19 мин	25

ИРГЭДЭЭС НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГАД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ
САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ БИЕЛЭЛТ

2024 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдөр

Багахангай дүүрэг

№	Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа	Төсөв	Шалгуур үзүүлэлт	Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Биелэлт	Хувь
Нэг. Өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх чиглэлээр							
1.	2021-2023 онд иргэдээс гарсан өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх үүрэг бүхий ажлын хэсгийг байгуулах	-	Ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүн	-	5	Нийслэлийн Засаг даргын А/91 дүгээр захирамжийг хэрэгжүүлэх хүрээнд 2021-2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх үүрэг бүхий ажлын хэсгийг Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2024 оны 02 дугаар сарын 05-ны өдрийн А/03 дугаар тушаалаар 5 хүний бүрэлдэхүүнтэйгээр байгуулав.	100
2.	2021-2023 оны хугацаанд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газарт саналыг хүргүүлэх	-	Дүн шинжилгээний хэрэгжилтийн хувь	-	90 ба түүнээс дээш	Дүн шинжилгээ хийсэн тайлан мэдээг нэгтгэн, Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 02 дугаар сарын 08-ны өдрийн 04/136 дугаар албан бичгээр Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлэв.	100
Хоёр. Өргөдөл, гомдлын системийн чиглэлээр							
2.1. Дүүргийн хэмжээнд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах							
3.	Дүүргийн харьяа хэлтэс, албадад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих	-	Хяналт тавих ААНБ-ын тоо	20	20+	2024 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс 16 байгууллагад нийт 180 өргөдөл ирснээс 174 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 96%-тай, дундаж хугацаа 6 хоног 12 цаг 19 минут байна.	90
4.	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, ERP системд бүртгэн, хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгэдэд шилжүүлэх	-	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо	19	20-оос ихгүй	Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан өргөдлийг ERP системд тухай бүр бүртгэн, 84 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 79, шийдвэрлэх	90

						шатаандаа 5 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 94%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 4 цаг 35 минут байна.				
5.	Системээр шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлыг эрх бүхий этгээд өдөрт нь багтаан хүлээн авч танилцан, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэх, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж хэвших	-	Бууруулах зөрчлийн тоо	119	100-аас ихгүй	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 9 байгууллага зөрчил гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 8, өдөрт багтаан шилжүүлээгүй 6, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 11, нийт 25 зөрчил байна.	70			
6.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэж, албан бичгээр хариуг өгч хэвших	-	Албан бичгээр эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн өргөдлийн тоо	50	50+	Өргөдлийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, 2024 оны хагас жилийн байдлаар 20 иргэнд хариуг албан бичгээр, 114 иргэнтэй биеэр уулзаж, 40 иргэнд утсаар хариуг тус тус өгөв. Иргэний талд шийдвэрлэсэн 151 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгсөн 23 өргөдөл байна.	70			
7.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулах	-	Танилцуулах тоо	-	4	2024 оны 06 дугаар сарын 03-ны өдөр Дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд 35 удирдах албан тушаалтанд 2024 оны хагас жилийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг танилцуулан, цаашид зөрчил гаргахгүй байх, шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгоход анхаарч ажиллах үүрэг чиглэлийг өгч ажиллав.	90			
8.	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгох	-	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	6 хоног	5 хоног	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 12 цаг 19 минут байна. Хугацааг богиносгох шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр "Өргөдөл, гомдлын дэд системийн ашиглалт" сэдэвт сургалтыг 2024 оны 05 дугаар сарын 29-ний өдөр зохион	90			

						байгуулав. Сургалтад дүүрэгт үйл ажиллагаа явуулж буй төрийн 19 байгууллагын 36 албан хаагч хамрагдлаа. Мөн дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд 35 удирдах албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг танилцуулан, шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгоход анхаарч ажиллах үүрэг чиглэлийг өгч ажиллав.	
9.	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан, хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдад хариуцлага тооцох	-	Хариуцлага тооцсон албан хаагчийн тоо	-	2	Тайлангийн хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол байхгүй байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 9 байгууллага зөрчил гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 8, өдөрт багтаан шилжүүлээгүй 6, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 11, нийт 25 зөрчил байна. Зөрчил гаргасан 9 байгууллагад ЗДТГ-ын даргын 3/241 дүгээр албан бичгээр болон байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид утсаар болон биечлэн мэдэгдэж, цаашид өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэхгүй байх, шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллахыг үүрэг чиглэл болгов. Мөн тус байгууллагуудын 2024 оны хагас жилийн гүйцэтгэлийн тайланг үнэлэх ажлыг зохион байгуулж, зөрчил гаргасан байгууллагын үнэлгээнээс оноо хасч ажиллав.	90
2.2.Засаг дарга болон ЗДТГ-т ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах							
10.	Системээр шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлыг эрх бүхий этгээд өдөрт нь багтаан хүлээн авч	-	Бууруулах зөрчлийн тоо	14	10-аас ихгүй	Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан 84 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 79, шийдвэрлэх шатандаа	90

	танилцан, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэх, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж хэвших					5 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 94%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 4 цаг 35 минут байна.	
11.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэж, албан бичгээр хариуг өгч хэвших	-	Албан бичгээр эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн өргөдлийн тоо	25	25+	Тайлангийн хугацаанд 8 иргэнд хариуг албан бичгээр, 50 иргэнтэй биеэр уулзаж, 22 иргэнд утсаар хариуг тус тус өгөв. Иргэний талд шийдвэрлэсэн 60 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгсөн 19 өргөдөл байна.	70
12.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг байгууллагын танилцуулах	-	Танилцуулах тоо	-	4	Албан хаагчдад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг байгууллагын цахим хуудаст (Багахангай дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар) байршуулан, албан хаагчдын 2024 оны хагас жилийн гүйцэтгэлийн тайланг үнэлэх ажлын хүрээнд зөрчил гаргасан 3 албан хаагчийн үнэлгээнээс оноо хасч дүгнэв.	90
13.	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгох	-	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	9 хоног	8 хоног	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 4 цаг 35 минут байна. Шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгоход анхаарч ажиллах үүрэг чиглэлийг өгч ажиллав.	70
Гурав. Тайлан, мэдээний чиглэлээр							
14.	Өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг НЗД-ын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан журмын дагуу улирал бүр гарган, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд тогтоосон хугацаанд хүргүүлэх	-	Хугацаанд нь хүргүүлсэн тайлан мэдээний тоо	4	4	2024 оны 1-р улирлын тайланг Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдрийн 03/237 дугаар албан бичгээр НЗДТГ-ын нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлэн ажиллав. Хагас жилийн тайланг хүргүүлэхээр нэгтгэж байна.	90
15.	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл,	-	Тайлан авах ААНБ-ын тоо	20	20	Тайлангийн хугацаанд дүүргийн хэмжээнд 16 байгууллагад 180 өргөдөл,	90

Гомдлын тайлан мэдээг авч нэгтгэх					Гомдол иргэдээс ирүүлсэн байна. Тайлан мэдээг нэгтгэн холбогдох газарт хүргүүлэн ажиллав.
16.	Иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгаж ажиллах	-	Саналын тоо	-	Саналын шинжтэй өргөдөл иргэдээс ирүүлээгүй байна.
17.	Иргэдээс гаргасан гомдлын шалтгаан нөхцлийг тодорхойлж дүн шинжилгээ хийн, тайланд тусгах	-	Дүн шинжилгээ хийсэн өргөдлийн тоо	13	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөлд дүн шинжилгээ хийхэд Засаг дарга болон ЗДТГ-т хандан 6 иргэн, дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллага буюу Нийгмийн даатгалын газарт 2, Эрүүл мэндийн төвд 1 иргэн гомдол гаргасан байна. 6 иргэний гомдлыг хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэж, иргэнд хариуг албан бичгээр тус тус хүргүүлэв. 3 иргэний өргөдлийг шийдвэрлэх шатандаа байна.
18.	Өргөдөл, гомдлын улирал болон жилийн эцсийн тайлан, мэдээг удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэх	-	Хэлэлцүүлсэн хурлын тоо	4	Өргөдөл, гомдлын хагас жилийн тайланг 2024 оны 06 дугаар сарын 26-ны өдөр дүүргийн Удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэв.
19.	Удирдлагын зөвлөлийн хурлаас гаргасан шийдвэрийг хурлын тэмдэглэлээр баталгаажуулан, хэлтэс албан хаагчдад үүрэг даалгаврыг хүргүүлэн, хэрэгжилтэд хяналт тавих	-	Хурлаас гаргасан шийдвэрийн хэрэгжилтийн хувь	90	Удирдлагын зөвлөлийн хурлаас гарсан үүрэг чиглэлийг хэлтсийн дарга нарт өгч ажиллав.
20.	Тайлан, мэдээг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулах	-	Байршуулсан мэдээний тоо	4	Өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээ мэдээллийг иргэдэд хүргэх, сурталчлах зорилгоор 1, 2 дугаар хороо болон Засаг даргын Тамгын газрын байранд "Өргөдөл, гомдлын мэдээлэл" самбар байршуулан, өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан хаагчийн мэдээлэл, өргөдөл

						хүлээн авах эх үүсвэр, өргөдөл гаргахад шаардагдах мэдээллийн жагсаалт, удирдлагуудын иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарийг тус тус байршуулав. Мөн дүүргийн веб сайт болох www.bagakhangai.ub.gov.mn сайтад тайлан мэдээг тухай бүр байршуулж байна.	
Дөрөв. Сургалт, сурталчилгааны чиглэлээр							
21.	ERP системийн Өргөдөл гомдол дэд системийн ашиглалтын талаарх сургалтыг байгууллага болон аж ахуйн нэгж, байгууллагын албан хаагчдад зохион байгуулах	-	Сургалтын тоо Хамрагдах албан хаагчдын тоо	-	2 40	Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны "Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай" А/91 дүгээр захирамжийг хэрэгжүүлэх, нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас өргөдөл, гомдол, архив, албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажилллагаанд хяналт шалгалтын хүрээнд ирүүлсэн зөвлөмжийн хэрэгжилтийг хангах, иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчил, дутагдлыг бууруулах зорилгоор "Өргөдөл, гомдлын дэд системийн ашиглалт" сэдэвт сургалтыг 2024 оны 05 дугаар сарын 29-ний өдөр зохион байгуулав. Сургалтад дүүрэгт үйл ажиллагаа явуулж буй төрийн 19 байгууллагын 36 албан хаагч хамрагдлаа. Дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд 35 удирдах албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг танилцуулан, цаашид зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллах үүрэг чиглэлийг	100

							өгч ажиллав.	
	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдыг арга зүйн удирдлагаар хангах, заавар зөвлөгөө өгөх	-	Зөвлөгөө өгсөн ААНБ-ын тоо	20	20+	Зөрчил гаргасан байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид утсаар болон биечлэн мэдэгдэж, цаашид өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэхгүй байх, шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил гаргахгүй байх талаар заавар зөвлөгөөг 20 байгууллагад өгч ажиллав.	90	
23.	Иргэдээс төрийн албан гаргасан тушаалтанд өргөдөл, шийдвэрлэх тухай хууль, журмын бэлтгэн, танилцуулга болон ААНБ-ын албан хаагч, иргэдэд хүргэх	-	Тараасан танилцуулгын тоо	-	100	Танилцуулгыг бэлтгэж байна.	10	
Дундаж хувь								82.7%

ХЯНАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА Б.ОТГОНЖАРГАЛ



БИЕЛЭЛТ ГАРГАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН Б.ГЭРЭЛЦОЛМОН