

БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР
ТАЙЛАН

Иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай
(2023 оны жилийн эцсийн байдлаар)

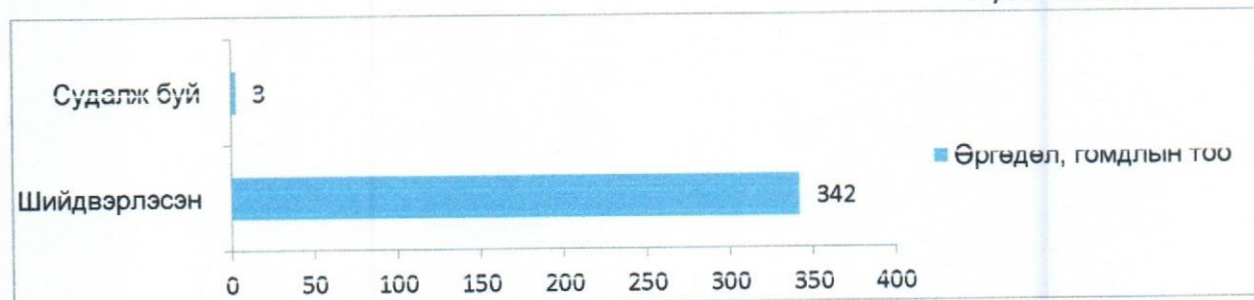
2023 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдөр

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 дүгээр захирамжийг үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажиллаж байна.

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар 20 байгууллагад иргэдээс нийт 342 өргөдөл ирснээс 333 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдлийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн ба 3 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна.

Хүснэгт №1



Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2023 оны 03 дугаар сарын 02-ны өдрийн А/11 дүгээр захирамжаар 5 хүний бүрэлдэхүүнтэй ажлын хэсэг байгуулан, 4 бүлэг 22 хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа бүхий төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж, хэрэгжилтийг хангаж ажиллалаа. Хэрэгжилт 92 хувьтай байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр

Хүснэгт №2

№	Эх үүсвэрүүд	Тоо	Хувь
1.	Нутгийн захиргааны байгууллага	271	79.2%
2.	Засгийн газрын 11-11 төв	11	3,22%
3.	Хороо	12	3,51%
4.	Дижитал сити	48	14,04%
5.	Нийт	342	100%

Иргэдээс ирүүлсэн гомдолд дүн шинжилгээ хийхэд:

Дүүргийн хэмжээнд нутгийн захиргааны байгууллагаар 4. Засгийн газрын 11-11 төвөөр 7 гомдол, дижитал ситигээр 2, нийт 13 гомдол ирүүлсэн байна.

Засаг дарга болон ЗДТГ-т хандан 3 иргэн, дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллага болох Цагдаагийн хэлтэст-3, Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэст-1, Газар зохион байгуулалтын албанд-1, Боловсролын хэлтэст-1, Нийгмийн даатгалын хэлтэст-1, Татварын хэлтэст-1, дижитал ситигээр дамжуулан 2 гомдол, нийт 13 иргэн гомдол гаргасан байна. 12 иргэний гомдлыг хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэж, 7 иргэнд хариуг албан бичгээр, 2 иргэнтэй биеэр уулзаж, 3 иргэнд утсаар хариуг тус тус өгөв. 1 иргэний гомдлыг шийдвэрлэх шатандаа байна.

Агуулгаар нь авч үзвэл:

1. Торгуулийн хуудас, торгууль төлөх тухай -2 буюу 15.38%
2. Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай-1 буюу 7.69%

3. Зэрэг дэв, зэрэг дэвийн нэмэгдлийн тухай-1 буюу 7.69%
4. Сургуулийн өмнөх боловсролын үйлчилгээний тухай-1 буюу 7.69%
5. Авто зам, гүүрийн засвар, үйлчилгээний тухай-1 буюу 7.69%
6. Явган зорчигч, явган хүний гарцын тухай-1 буюу 7.69%
7. Усны шугам сүлжээний техникийн тодруулга хүсэх тухай-1 буюу 7.69%
8. Хувийн эмийн сангуудын үйл ажиллагаатай холбоотой зөрчил-1 буюу 7.69%
9. Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай-1 буюу 7.69%
10. Тэтгэвэр, тэтгэмжийн даатгалын тухай-1 буюу 7.69%
11. Хүрээлэн буй орчны тухай-1 буюу 7.69%
12. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай-1 буюу 7.6%-ийг тус тус эзэлж байна.

Хүснэгт №3



Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газар, дэргэдэх хэлтэс, албадад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон мэдээлэл

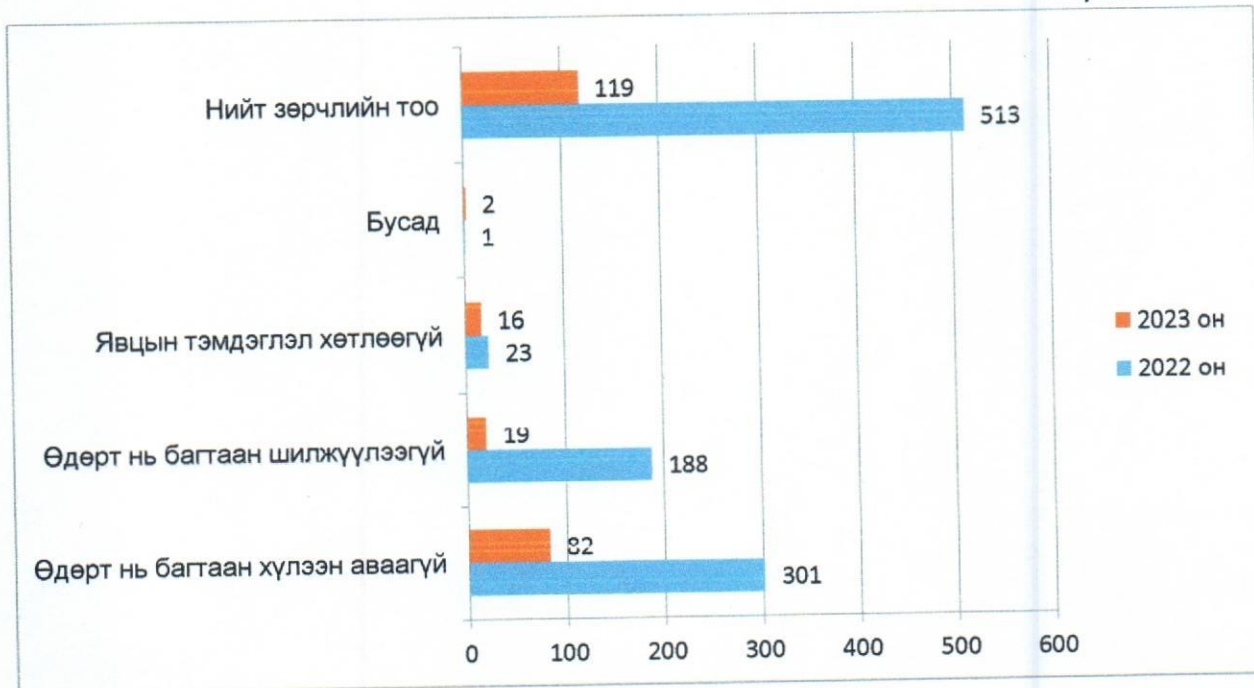
Хүснэгт №4

№	Аж ахуйн нэгж, байгууллага	Өргөдлийн тоо	Үүнээс			Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Зөрчлийн тоо
			Шийдвэрлэх шатандаа	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		
1.	Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал	22	-	20	2	3 хоног 6 цаг 12 мин	3
2.	Засаг даргын Тамгын газар	136	2	131	3	9 хоног 19 цаг 19 мин	14
3.	Боловсролын хэлтэс	2	-	2	-	7 хоног 17 цаг 2 мин	3
4.	Газар зохион байгуулалтын алба	5	-	5	-	3 хоног 10 цаг 19 мин	-
5.	Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн хэлтэс	10	-	10	-	5 хоног 22 цаг 5 мин	-
6.	Дотоод аудитын алба	11	-	11	-	3 хоног 10 цаг 14 мин	1
7.	Нийгмийн даатгалын хэлтэс	5	-	5	-	5 хоног 1 цаг 52 мин	6
8.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	60	-	60	-	0 хоног 16 цаг 34 мин	5
9.	Цагдаагийн хэлтэс	5	1	4	-	13 хоног 20 цаг	2

						12 мин	
10.	Багахангай тохижилт ОНӨААТҮГ	32	-	32	-	6 хоног 8 цаг 37 мин	67
11.	Багахангай Гэрэлтүүлэг, ногоон байгууламж ОНӨААТҮГ	4	-	4	-	1 хоног 19 цаг 17 мин	-
12.	1 дүгээр хороо	3	-	3	-	2 хоног 16 цаг 22 мин	2
13.	2 дугаар хороо	10	-	10	-	1 хоног 6 цаг 6 мин	-
14.	Эрүүл мэндийн төв	5	-	5	-	7 хоног 3 цаг 53 минут	4
15.	44 дүгээр цэцэрлэг	3	-	3	-	2 хоног 23 цаг 51 мин	-
16.	207 дугаар цэцэрлэг	19	-	18	1	5 хоног 3 цаг 6 мин	-
17.	Хангай цогцолбор сургууль	7	-	7	-	4 хоног 2 цаг 57 мин	10
18.	Биеийн тамир, спортын хороо	1	-	1	-	20 хоног 22 цаг 24 мин	1
19.	Татварын хэлтэс	1	-	1	-	7 хоног 1 цаг 51 мин	1
20.	Онцгой байдлын хэлтэс	1	-	1	-	13 хоног 23 цаг 57 мин	-
	НИЙТ	342	3	333	6	6 хоног 11 цаг 25 мин	119

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 119 зөрчил байгууллага, аж ахуйн нэгжээс гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 82 буюу дийлэнх хувийг эзэлж байна. Зөрчил гаргасан 10 байгууллагад Засаг даргын Тамгын газрын даргын ЗДТГ-ын даргын 3/282, 3/773, 3/774, 3/775, 3/776, 3/777, 3/778, 3/779 дүгээр албан бичгээр болон дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд байгууллагын дарга нарт, өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдад холбогдох чиглэлийг өгч хүргүүлж ажиллав.

Хүснэгт №5



2022 оны жилийн эцсийн байдлаар өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх явцад нийт 513 зөрчил гаргасан бол 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар 119 зөрчил гарч, зөрчлийн тоо буурсан байна.

Зөрчил гаргасан байгууллагуудыг хүснэгтээр үзүүлбэл:

Хүснэгт №6

№	Байгууллагын нэр	Зөрчлийн тоо	Үүнээс			
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй
1.	Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал	3	1	-	2	-
2.	Засаг даргын Тамгын газар	14	4	1	9	-
3.	Боловсролын хэлтэс	3	3	-	-	-
4.	Нийгмийн даатгалын хэлтэс	6	6	-	-	-
5.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	5	5	-	-	-
6.	Дотоод аудитын алба	1	1	-	-	-
7.	Багахангай тохижилт ОНӨААТҮГ	67	58	7	-	2
8.	Эрүүл мэндийн төв	4	3	-	1	-
9.	Хангай ЦС	10	-	10	-	-
10.	Цагдаагийн хэлтэс	2	1	-	1	-
11.	Биеийн тамир спортын хороо	1	-	-	1	-
12.	Татварын хэлтэс	1	-	1	-	-
13.	1-р хороо	2	-	-	2	-
	Нийт	119	82	19	16	2

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар иргэнд хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

Хүснэгт №7

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	292
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	44
Бусад	2

Хариу өгсөн хэлбэр



Иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллагуудад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хандалтаараа дийлэнх хувийг эзэлж буй өргөдлийг авч үзвэл:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	64	18.9%
2	Нийгмийн халамжийн үйлчилгээний тухай	34	9.94%
3	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	25	7.31%
4	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	21	7.24%
5	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	17	4.97%
6	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	16	4.68%
7	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	13	3.80%
8	Ногоон байгууламжийн ашиглалт, хамгаалалт, түүнтэй холбоотой зөрчлүүд	10	2.92%
9	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	10	2.92%

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг дүгнэж үзэхэд 2022 онд дундаж хугацаа 8 хоног 22 цаг 15 минут байсан бол 2023 онд 6 хоног 11 цаг 16 минут болж 2 хоногоор буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг удирдлагын зөвлөлийн хурлаар 4 удаа хэлэлцүүлэн, холбогдох албан тушаалтнуудад үүрэг чиглэлийг өгч ажиллалаа. Мөн зөрчил гаргасан 10 байгууллагад ЗДТГ-ын даргын 3/282, 3/773, 3/774, 3/775, 3/776, 3/777, 3/778, 3/779 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.

2022 онд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчил 70 байсан бөгөөд зөрчлийн шалтгааныг тодруулахад зөрчил их гаргасан Засаг даргын орлогч нь ERP системд 2 нэвтрэх эрхтэй, 1 эрхийг НЗДТГ-аас нээсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэдэг, нөгөө эрх нь дүүргийн ЗДТГ-аас нээсэн албан бичиг шийдвэрлэдэг байсныг холбогдох арга хэмжээг авч засварлуулав. Мөн өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн шилжин

ажилласантай холбогдуулан шинээр томилогдсон албан тушаалтан 2023 оны 03 дугаар сарын 06-ны өдөр Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн мэргэжилтнээс заавар зөвлөгөө, чиглэл авч ажиллалаа.

Засаг даргын Тамгын газрын 9 удирдах албан тушаалтан, 27 төрийн захиргаа болон үйлчилгээний албан хаагч, нийт 36 албан хаагчдад “Өргөдөл, гомдлын дэд системийн ашиглалт, зөрчил дутагдлыг арилгах” сэдэвт сургалтыг 2023 оны 03 дугаар сарын 09-ний өдөр зохион байгуулж, “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг албан хаагчдад танилцуулан, 2021, 2022, 2023 оны өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд гаргасан зөрчил, хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдын мэдээллийг хүргэн, цаашид анхаарах асуудлыг танилцууллаа. Мөн Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс дүүргийн төрийн болон орон нутгийн өмчит байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтнүүдэд “Өргөдөл гомдлын систем”-ийн талаарх сургалтыг 2023 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдөр цахимаар зохион байгуулж, нийт 22 албан хаагч хамрагдан, заавар зөвлөгөөг өгч ажиллалаа.

Төрийн албан хаагчдад өргөдөл, гомдлын системийн талаарх мэдлэг, ойлголтыг өгөх, иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, системийн хүрээнд илэрсэн зөрчлийг арилгах зорилгоор 2023 оны 07 дугаар сарын 05-ны өдөр дүүргийн удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд оролцогч 34 байгууллагын дарга, эрхлэгч, захирал нарт, 2023 оны 09 дүгээр сарын 18-ний өдөр дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан 20 мэргэжилтэнд тус тус сургалтыг зохион байгуулав.

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.

ХЯНАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА Б.ОТГОНЖАРГАЛ



ТАЙЛАН ГАРГАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН Б.ГЭРЭЛЦОЛМОН

ТАЙЛАНД ХОЛБОГДОХ ЗУРАГ

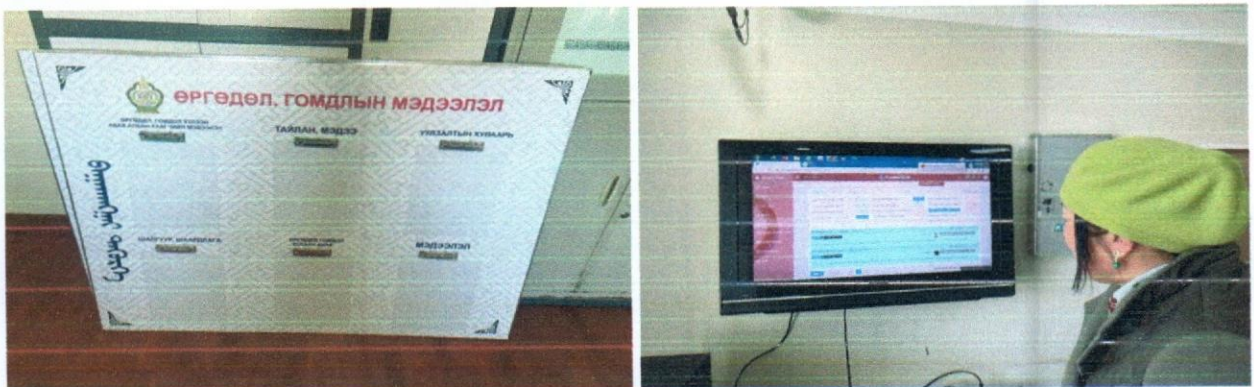
НҮНТ-өөс заавар, зөвлөгөө авч буй нь



ЗДТГ-ын албан хаагчдад сургалт хийж буй нь:

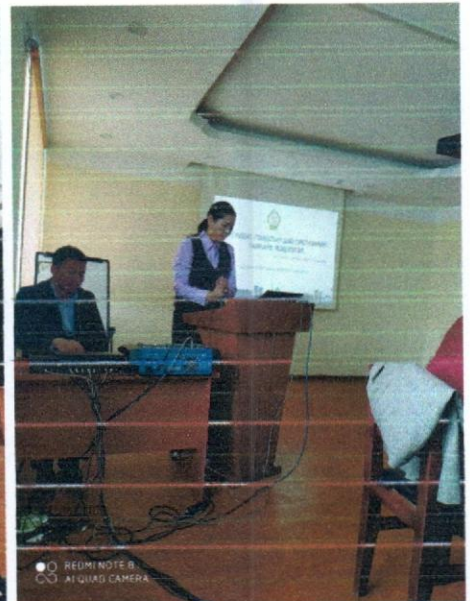


Өргөдөл, гомдлын самбар, иргэдэд мэдээлэл хүргэх дэлгэц байршуулсан байдал

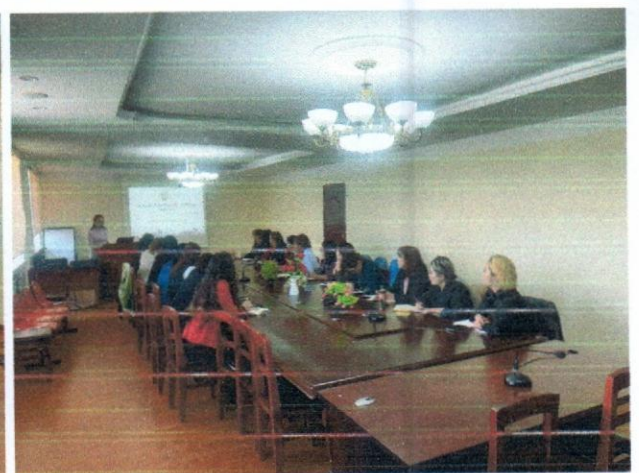
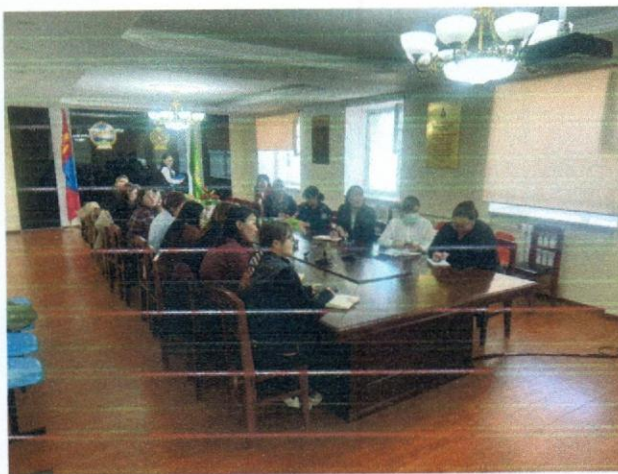




Байгууллагын удирдлагуудад сургалт хийж буй байдал



ААНБ-ын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдад сургалт хийж буй байдал





**НИЙСЛЭЛИЙН БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН УДИРДЛАГЫН ЗӨВЛӨЛИЙН
ХУРЛЫН ТЭМДЭГЛЭЛ**

2023 оны 12 дугаар сарын 28

Дугаар 13

Улаанбаатар хот

Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх удирдлагын зөвлөлийн хурал Засаг даргын ажлын өрөөнд 11:30 цагт эхлэв. Хуралд нийт 9 гишүүнээс 7 албан тушаалтан оролцлоо.

Үүнд:

1. Засаг дарга А.Сүхболд
2. Засаг даргын орлогч Б.Болормаа
3. Засаг даргын Тамгын газрын дарга Л.Санжийжамц
4. Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга Б.Отгонжаргал
5. Санхүү, төрийн сангийн хэлтсийн дарга Ц.Мягмарсүрэн
6. Нийгмийн хөгжлийн хэлтсийн дарга Б.Цогжавхлан
7. Тохижилт, худалдаа үйлчилгээний хэлтсийн дарга Д.Хүрэлбаатар

ХЭЛЭЛЦЭХ АСУУДАЛ

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг хэлэлцэх - (Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс)

ХЭЛЭЛЦЭХ НЬ:

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын 2023 оны жилийн эцсийн шийдвэрлэлтийн тайлан танилцуулах

СОНССОН НЬ:

Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн Ахлах мэргэжилтэн Б.Гэрэлцолмон: 2023 оны жилийн эцсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг танилцуулав.

Засаг дарга А.Сүхболд:

Зөрчлийг арилгах чиглэлээр ямар ажил зохион байгуулсан бэ?

Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн мэргэжилтэн Б.Гэрэлцолмон:

Дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөн дээр байгууллагын удирдлагуудад мэдээлэл хийсэн. Мөн байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан

ажилтнуудад зөрчлийн мэдээлэл, шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг хүргэн, цаашид анхаарах асуудлыг танилцуулсан.

Засаг даргын Эдийн засаг, нийгмийн хөгжлийн асуудал хариуцсан орлогч
Б.Болормаа:

Иргэдэд мэдээлэл хүргэх тал дээр анхаарч ажиллаарай.

Засаг даргын Тамгын газрын дарга Л.Санжийжамц:

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй холбоотой байгууллагуудад сургалтаа зохион байгуулсан. Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчиддаа мэдээллээ тогтмол өгөөрэй.

ШИЙДВЭРЛЭСЭН НЬ:

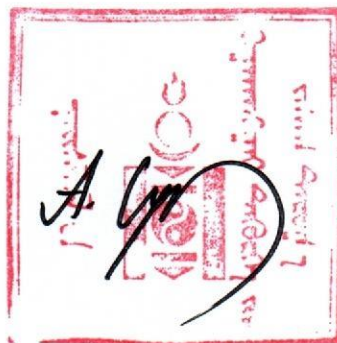
1.Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан аж ахуйн нэгжид чиглэл өгч, дахин зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллахыг дүүргийн Засаг даргын Тамгын газарт ;

Засаг дарга:

Ирэх жил бид бүгдэд онцлогтой жил байгаа, ажил хэргээ дотроо тооцоолон ажил цуглах ирэх 7 хоногт цуглаж тодорхой ажлаа ярилцъя. Тал талаас сайжруулах зүйл юу байна, зорилтот жилд хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөө гаргаад явна. Өнөөдрийн хуралдаанаар хэлэлцэх асуудал өндөрлөсөн учраас хуралдаанаа дуусгая гэснээр

Хурал 11:50 цагт өндөрлөв.

ТАНИЛЦСАН
ЗАСАГ ДАРГА



А.СҮХБОЛД

ТЭМДЭГЛЭЛ ХӨТӨЛСӨН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТУСЛАХ *М.Батсайхан* М.БАТСАЙХАН

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

2023 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдөр

Багахангай дүүрэг

№	Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа	Төсөв	Шалгуур үзүүлэлт	Хүрэх түвшин	Хүрсэн түвшин/ биелэлт	Хувь
Нэг. Өргөдөл, гомдлын системийн чиглэлээр						
1.	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, ERP системд бүртгэн, хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд шилжүүлэх	-	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо	-	Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан 136 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 131, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 3, шийдвэрлэх шатандаа 2 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 98%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 19 цаг 19 минут байна. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2023 оны 03 дугаар сарын 02-ны өдрийн А/11 дүгээр захирамжаар 5 хүний бүрэлдэхүүнтэй ажлын хэсэг байгуулан, 4 бүлэг 22 хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа бүхий төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж, хэрэгжилтийг хангаж ажиллалаа. Хэрэгжилт 92 хувьтай байна.	90
2.	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	30	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 13 байгууллага 119 зөрчил гаргасан бөгөөд 2022 оны зөрчлийн тоон үзүүлэлттэй харьцуулахад 5 дахин буурсан үзүүлэлттэй байна. Зөрчил гаргасан 10 байгууллагад ЗДТГ-ын даргын 3/282, 3/773, 3/774, 3/775, 3/776, 3/777, 3/778, 3/779 дүгээр албан бичгээр болон байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид утсаар болон биечлэн мэдэгдэж, цаашид өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэхгүй байх, шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил гаргахгүй	90

					байхад анхаарч ажиллахыг үүрэг чиглэл болгов. 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт иргэдээс ирүүлсэн өргөдөлд хууль зүйн үндэслэлийг тусган, 25 өргөдлийн хариуг иргэнд албан бичгээр, 66 өргөдлийн хариуг иргэнд биечлэн хүргэн ажиллалаа. Иргэний талд шийдвэрлэсэн 104 өргөдөл, боломжгүй хариу өгсөн 28 өргөдөл байна.	90	
3.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэж, албан бичгээр хариуг өгч хэвших	-	Албан бичгээр эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн өргөдлийн тоо	10 ба түүнээс дээш		2023 оны жилийн эцсийн байдлаар зөрчлийн мэдээг байгууллагын хуралд 3 удаа танилцуулав. Мөн удирдлагын зөвлөлийн хурлаар 4 удаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг хэлэлцүүлэн, холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд үүрэг чиглэл өгч ажиллалаа. 2022 онд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчил 70 байсан бөгөөд зөрчлийн шалтгааныг тодруулахад зөрчил их гаргасан Засаг даргын орлогч нь ERP системд 2 нэвтрэх эрхтэй, 1 эрхийг НЗДТГ-аас нээсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэдэг, нөгөө эрх нь дүүргийн ЗДТГ-аас нээсэн албан бичиг шийдвэрлэдэг байсныг холбогдох арга хэмжээг авч засварлуулав.	90
4.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг байгууллагын хуралд танилцуулах	-	Танилцуулсан хурлын тоо	4			
5.	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан, хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдад хариуцлага тооцох	-	Хариуцлага тооцсон албан хаагчийн тоо	2		Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 13 байгууллага 119 зөрчил гаргасан бөгөөд 2022 оны зөрчлийн тоо үзүүлэлттэй харьцуулахад 5 дахин буурсан үзүүлэлттэй байна. Зөрчил гаргасан 10 байгууллагад ЗДТГ-ын даргын 3/282, 3/773, 3/774, 3/775, 3/776, 3/777, 3/778, 3/779 дүгээр албан бичгээр болон байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид утсаар болон биечлэн мэдэгдэж, цаашид өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэхгүй байх, шийдвэрлэлтийн явцад	70

					зөрчил гаргахгүй байхад анхаарч ажиллахыг үүрэг чиглэл болгов. Мөн байгууллагын дарга нар болон албан хаагчдын гүйцэтгэлийн тайланг дүгнэх үзүүлэлтэд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг 1 шалгуур үзүүлэлт болгон, 3-6 зөрчил гаргасан бол 0,5 оноо хасах, 7-15 зөрчил 1 оноо хасах, 15-аас дээш зөрчил гаргасан бол 2 оноо хасахаар оруулж, 21 аж ахуйн нэгж, байгууллагын дарга, захиралыг үнэлж, дүгнэлээ.				
6.	Дүүргийн харьяа хэлтэс, албадад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих	-	Хяналт тавих ААНБ-ын тоо	25	Тайлангийн хугацаанд 20 байгууллагад иргэдээс нийт 342 өргөдөл ирснээс 333 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдлийг хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн ба 3 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна. Шийдвэрлэлтийн хувь 96%, дундаж хоног 6 хоног 11 цаг 25 минут байна. Тайлангийн хугацаанд 50 иргэний өргөдлийн хариуг албан бичгээр, 194 иргэний өргөдлийн хариуг биечилж өгөөд байна. 292 өргөдлийг иргэний талд шийдвэрлэн, 44 өргөдөлд боломжгүй гэсэн хариуг өгч ажиллалаа.	90	Хоёр. Тайлан, мэдээний чиглэлээр		
7.	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 хүргүүлсэн тайлан мэдээний тоо	4	2023 оны 1, 2, 3-р улирал, жилийн эцсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажлын тайланг гарган, ЗДТГ-ын 3/257, 5/542, 4/736 дугаар албан бичгээр НЗДТГ-т хүргүүлэв. 1, 2, 3-р улирал, жилийн эцсийн тайланд дүн шинжилгээ хийж, дүүргийн удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн, холбогдох албан тушаалтнуудад үүрэг чиглэл өгөв. Мөн дүүргийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног бүр гарган, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт хүргүүлэн ажиллаж байна.	100			
8.	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг авч нэгтгэх	-	Тайлан авах ААНБ-ын тоо	25	2023 оны жилийн эцсийн байдлаар 20 байгууллагад иргэдээс нийт 342 өргөдөл ирүүлсэн байна. Тайланг 1-р улирал, хагас жил,	100			

						3-р улирал, жилийн эцсийн байдлаар нэгтгэн холбогдох газарт хүргүүлэн ажилласан.	
9.	Иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын ажиллагаанд тусгаж ажиллах	-	Саналын тоо	5 ба түүнээс дээш	Тайлангийн хугацаанд саналын шинжтэй өргөдөл ирүүлээгүй байна.	-	
10.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцлийг тодорхойлж дүн шинжилгээ хийн, тайланд тусгах	-	Дүн шинжилгээ хийсэн өргөдлийн тоо	80	Дүүргийн хэмжээнд Засгийн газрын 11-11 төвөөр 7, нутгийн захиргааны байгууллагаар 4, дижитал сити програмаар 2, нийт 13 гомдол иргэдээс ирүүлснийг бүрэн шийдвэрлэж, 7 иргэнд хариуг албан бичгээр, 2 иргэнтэй биеэр уулзаж, 3 иргэнд утсаар хариуг тус тус өгөв. 1 иргэний гомдлыг шийдвэрлэх шатандаа байна.	90	
11.	Өргөдөл, гомдлын улирал болон жилийн эцсийн тайлан, мэдээг зөвлөлийн удирдлагын хурлаар хэлэлцүүлэх	-	Хэлэлцүүлсэн хурлын тоо	4	2023 оны 1-р улирлын тайлан, хагас жил, 3-р улирал, жилийн эцсийн тайланд дүн шинжилгээ хийж, дүүргийн удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн, холбогдох албан тушаалтнуудад үүрэг чиглэл өгөв.	100	
12.	Удирдлагын зөвлөлийн хурлаас гаргасан шийдвэрийг хурлын тэмдэглэлээр баталгаажуулан, хэлтэс албан хаагчдад үүрэг даалгаврыг хүргүүлэн, хэрэгжилтэд хяналт тавих	-	Үүрэг даалгаврын тоо Хэрэгжилтийн хувь	10 ба түүнээс дээш 90 ба түүнээс дээш	2023 оны 1-р улирал, хагас жил, 3-р улирал, жилийн эцсийн тайлан, шийдвэрлэтийн мэдээг байгууллагын цахим хуудас www.bagakhangaib.gov.mn сайтад байршуулав. Мөн байгууллагын өргөдөл, гомдлын самбарт мэдээллийг байршуулан ажиллалаа.	100	
13.	Тайлан, мэдээг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулах	-	Байршуулсан мэдээний тоо	4			
Гурав. Сургалт, сурталчилгааны чиглэлээр							
14.	Өргөдөл, гомдлын дэд системийн талаарх сургалт, зөвлөгөөг Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс авах	-	Заавар, зөвлөгөөний тоо	1 ба түүнээс дээш	Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн шилжин ажилласантай холбогдуулан шинээр томилогдсон албан тушаалтан 2023 оны 03 дугаар сарын 06-ны өдөр Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн мэргэжилтнээс заавар зөвлөгөө, чиглэл.	100	

					авч ажиллалаа.	
15.	ERP системийн гомдол дэд ашиглалтын сургалтыг байгууллага болон аж ахуйн нэгж, байгууллагын албан хаагчдад зохион байгуулах	-	Сургалтын тоо Хамрагдах албан хаагчдын тоо	2 40	Засаг даргын Тамгын газрын 9 удирдах албан тушаалтан, 27 төрийн захиргаа болон үйлчилгээний албан хаагч, нийт 36 албан хаагчдад "Өргөдөл, гомдлын дэд системийн ашиглалт, зөрчил дутагдлыг арилгах" сэдэвт сургалтыг 2023 оны 03 дугаар сарын 09-ний өдөр зохион байгуулж, "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг албан хаагчдад танилцуулан, 2021, 2022, 2023 оны өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд гаргасан зөрчил, хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдын мэдээллийг хүргэн, цаашид анхаарах асуудлыг танилцууллаа. Мөн төрийн албан хаагчдад өргөдөл, гомдлын системийн талаарх мэдлэг, ойлголтыг өгөх, иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, системийн хүрээнд илэрсэн зөрчлийг арилгах зорилгоор 2023 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдөр "Өргөдөл гомдлын систем"-ийн талаарх цахим сургалтаар нутгийн захиргааны байгууллагын 22 албан хаагчдад, 2023 оны 07 дугаар сарын 05-ны өдөр дүүргийн удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд оролцогч 34 байгууллагын дарга, эрхлэгч, захирал нарт, 2023 оны 09 дүгээр сарын 18-ний өдөр дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан 20 мэргэжилтэнд тус тус сургалтыг зохион байгуулж, мэдээлэл, зөвлөгөөг өгөв.	90
16.	Хороодын албан хаагчдад ажлын байран дээр нь системийн талаарх сургалтыг зохион байгуулах, заавар зөвлөгөө өгөх	-	Хамрагдах хороодын албан хаагчдын тоо	14	1, 2 дугаар хорооны өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан болох зохион байгуулагч болон хэсгийн ахлагч нарт 2 удаа ажлын байран дээрх сургалтыг зохион байгуулж, заавар зөвлөгөөг өгч ажиллав.	90

17.	Иргэдэд өргөдөл, гомдлын талаар мэдээлэл өгөх самбар байршуулах, мэдээллийг тогтмол шинэчлэх	300000	Самбарын тоо Байршуулах мэдээллийн тоо	3 12	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.	100
18.	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдыг арга зүйн удирдлагаар хангах, заавар зөвлөгөө өгөх	-	Зөвлөгөө өгсөн ААНБ-ын тоо	15	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдыг арга зүйн удирдлагаар тухай бүр ханган ажиллаж байна. Тайлангийн хугацаанд 20 байгууллагын 28 албан хаагчид арга зүйн заавар зөвлөгөөг өглөө.	90
19.	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон журмыг албан хаагчдад танилцуулах	-	Мэдээлэл хүргэх албан хаагчдын тоо	30	2023 оны 03 дугаар сарын 09-ний өдөр байгууллагын хурлаар нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг танилцуулан, албан хаагчдын асуултад хариулт өгөв.	90
20.	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, холбогдох журмын танилцуулга бэлтгэн, байгууллага болон ААНБ-ын албан хаагч, иргэдэд тараах	-	Тараасан танилцуулгын тоо	100	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, холбогдох журмын танилцуулгыг бэлтгэж байна.	-
Дөрөв. Иргэдэд чиглэсэн арга хэмжээний чиглэлээр						
21.	Өргөдөл, гомдол гаргах эх үүсвэрүүдийг иргэдэд сурталчилах	-	Цахимаар хүргэсэн мэдээллийн тоо	6 ба түүнээс дээш	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 хүлээн авах эх үүсвэр, өргөдөл гаргахад шаардагдах мэдээллийн жагсаалтыг тус тус байршуулав. Мөн дүүргийн веб сайт болох	90

					www.bagakhangai.ub.gov.mn сайтад өргөдөл хүлээн авах эх үүсвэрүүдийг байршуулан ажиллалаа.	
22.	Өргөдөл, гомдол хүлээн авах тусгай утас ажиллуулан, өргөдөл хүлээн авах, эргэн шийдвэрлэлтийг мэдэгдэх	-	Утсаар гаргасан өргөдлийн тоо	20 ба түүнээс дээш	Тайлангийн хугацаанд төсвөөс шалтгаалан тусгай утас ажиллуулаагүй байна.	-
	Дундаж хувь					92%



ХЯНАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА
Б.ОТГОНЖАРГАЛ

БИЕЛЭЛТ ГАРГАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН
Б.ГЭРЭЛЦОЛМОН