

БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР
ТАЙЛАН

Иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд
гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай
(2024 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар)

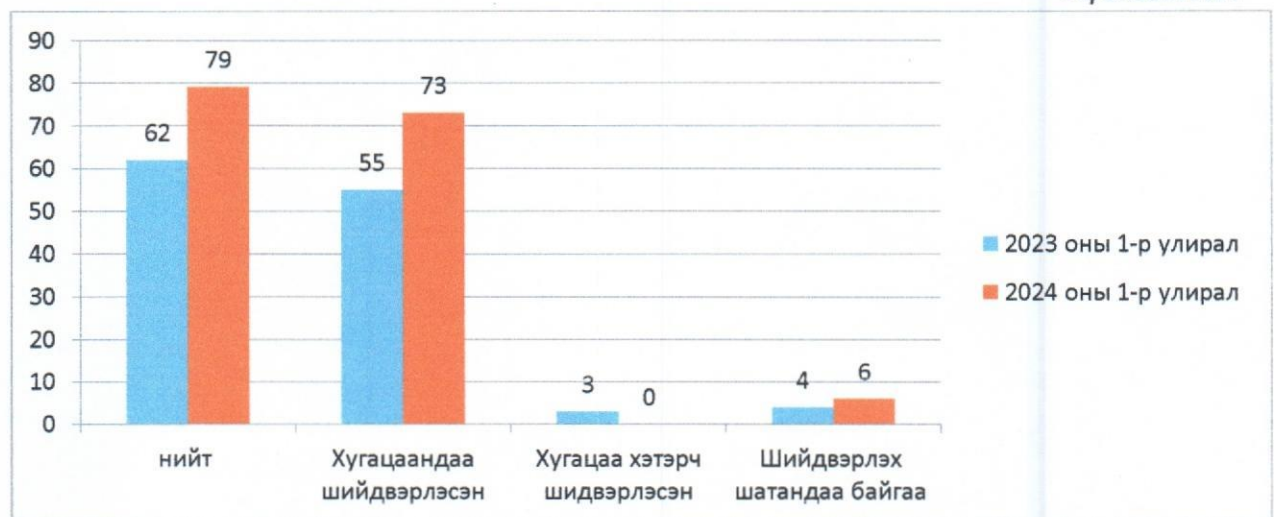
2024.03.25

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 1 дүгээр улирлын байдлаар иргэдээс нийт 79 өргөдөл ирснээс 73 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 92%-тай, дундаж хугацаа 4 хоног 8 цаг 23 минут байна.

Хүснэгт №1



Хүснэгт №2



Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр

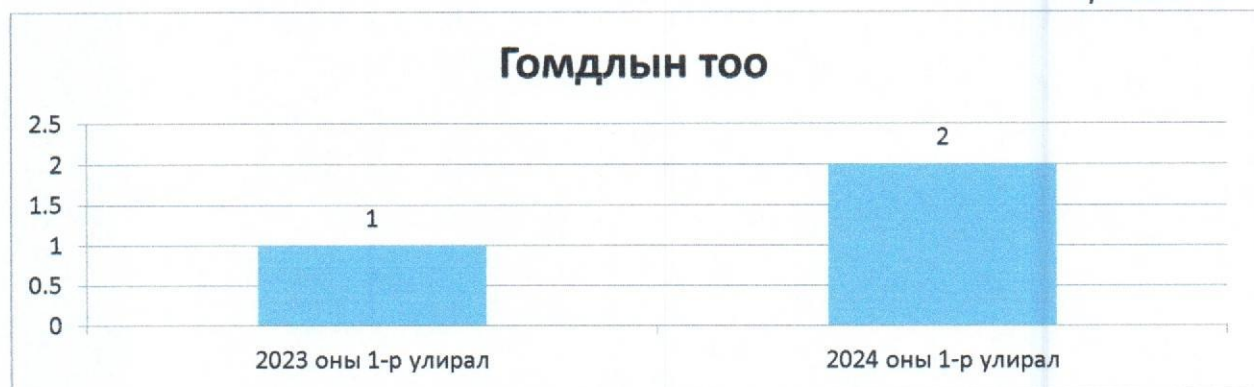
Хүснэгт №3

№	Эх үүсвэрүүд	Тоо	Хувь
1.	Нутгийн захиргааны байгууллага	60	75,9%
2.	Засгийн газрын 11-11 төв	1	1,27%
3.	1800-1200 тусгай дугаарын утас	0	0
4.	НМХГ-ын тусгай дугаар	0	0
5.	Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	0	0
6.	Хороо	17	21,5%

7.	Eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудас	0	0
8.	Check my service аппликейшн	0	0
9.	131200 дугаарт мессэж	0	0
10.	Фейсбүүк	0	0
11.	Дижитал сити	1	1,27%
12.	Нийт	79	100%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөлд дүн шинжилгээ хийхэд нутгийн захиргааны байгууллагад буюу Засаг даргын Тамгын газарт 2 гомдол (Сөх-ы үйл ажиллагаатай холбоотой, том оврын автомашин бэлчээр сүйтгэж байгаатай холбоотой) ирсэн байна. Иргэний гомдлыг хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэсэн байна.

Хүснэгт №4



Өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл ажилд орохыг хүссэн өргөдөл 26 буюу 34,67%, шагнал урамшууллын тухай 13 буюу 17,33%-ыг эзэлж байна.

Хүснэгт №5

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	17	22.67%
2	Шагнал, урамшууллын тухай	13	17.33%
3	Ажилд орох тухай	9	12.00%
4	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	8	10.67%
5	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	5	6.67%
6	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	2.67%
7	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	2	2.67%
8	Жирэмсний амралтын тухай	2	2.67%
9	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	2.67%
10	Сургалтын төлбөр хүсэх тухай	1	1.33%
11	Нийслэлийн Засаг даргын Харьяа байгууллагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	1.33%
12	Цагдаагийн байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	1.33%
13	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	1.33%
14	Цэргийн жинхэнэ албанаас чөлөөлөгдөх хүсэлт	1	1.33%
15	Хальтиргаа, гулгаа цэвэрлэгээний тухай	1	1.33%
16	Такси үйлчилгээний тухай	1	1.33%
17	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	1	1.33%
18	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	1.33%
19	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	1	1.33%

20	Том оврын тээврийн хэрэгслийн зөрчлийн тухай	1	1.33%
21	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	1.33%
22	Хөшөө дурсгал, архитектурын жижиг байгууламжийн арчлалт, хамгаалалттай холбоотой зөрчлүүд	1	1.33%
23	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	1.33%
24	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	1	1.33%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 5 зөрчил байгууллага, аж ахуйн нэгжээс гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 4, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 1 зөрчил байна. Зөрчил гаргасан 4 байгууллагад зөрчлийг арилгах үүрэг чиглэлийг өгч ажиллалаа.

Зөрчил гаргасан байгууллагууд

Хүснэгт №6

№	Байгууллагын нэр	Зөрчлийн тоо	Үүнээс		
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй
1.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	1	1	-	-
2.	Худалдан авах ажиллагааны алба	1	-	-	1
3.	Илч-Орд ОНӨААТҮГ	2	2	-	-
4.	1-р хороо	1	1	-	-
	Нийт	5	4	-	1

Иргэнд хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

Хүснэгт №7

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	57
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	16

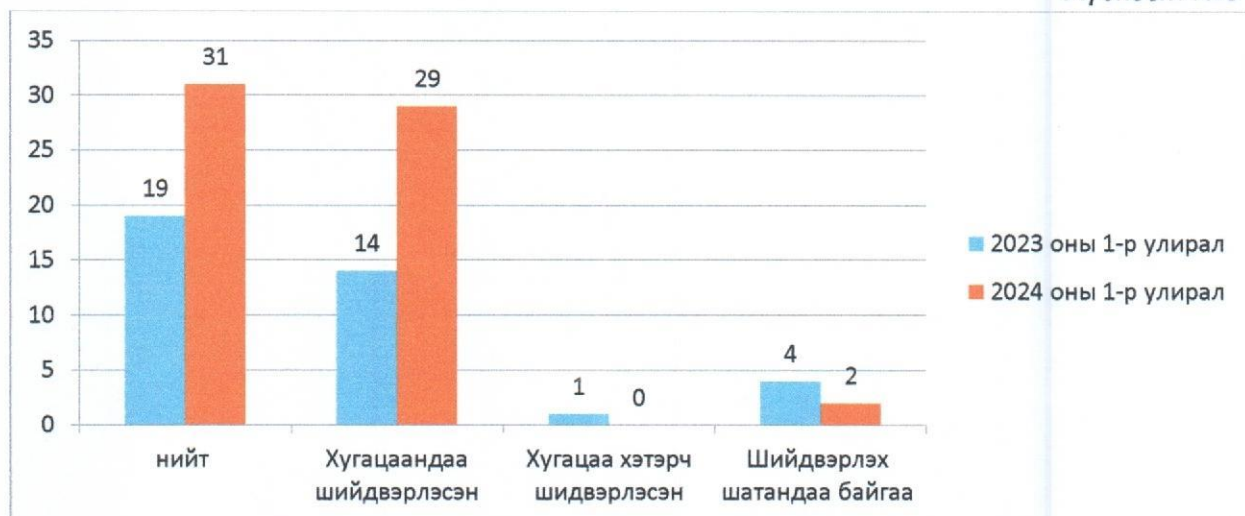
Хүснэгт №8



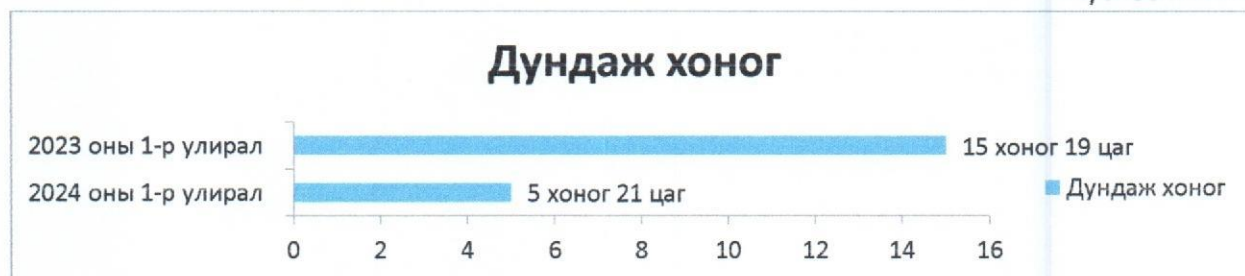
Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан 31 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 29, шийдвэрлэх шатандаа 2 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын

шийдвэрлэлт 93%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 21 цаг 10 минут байна.

Хүснэгт №9



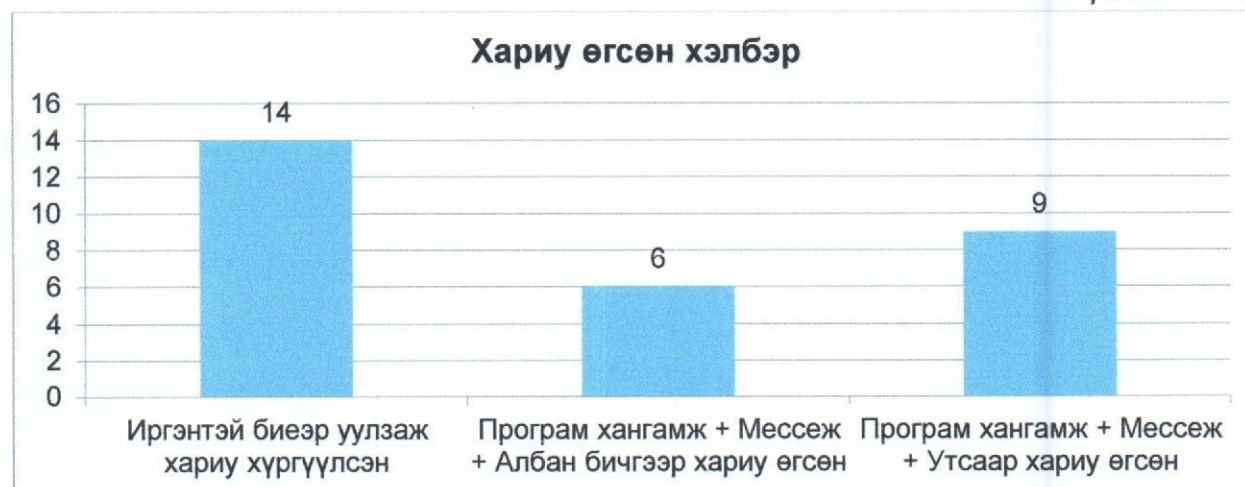
Хүснэгт №10



Хүснэгт №11

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	16
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	13

Хүснэгт №12



Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас 2023 оны өргөдөл, гомдол, архив, албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажилллагаанд хяналт шалгалт хийх ажлын хэсэг дүүрэгт ажиллан, ажлын хэсгээс ирүүлсэн зөвлөмжийн дагуу 8 заалт бүхий төлөвлөгөө боловсруулан, 95%-тай хэрэгжүүлэн ажиллалаа. Мөн 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.

2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр 4 бүлэг 23 хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа бүхий төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж, хэрэгжилтийг хангаж ажиллаж байна.

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.

Байгууллагын угтах үйлчилгээнд өргөдөл гомдлын мэдээллийг иргэдэд хүргэх дэлгэц байршуулж, өргөдөл, гомдлын явцын мэдээллийг тогтмол хүргэж хэвшээд 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
(2024.01.01-2024.03.25)

2024 оны 03 дугаар сарын 26-ны өдөр

Багахангай дүүрэг

№	Аж ахуйн нэгж, байгууллага	Өргөдлийн тоо	Үүнээс			Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Зөрчлийн тоо
			Шийдвэрлэх шатандаа	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		
1.	Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал	1	-	1	-	11 хоног 16 цаг 26 мин	-
2.	Засаг даргын Тамгын газар	31	2	29	-	5 хоног 21 цаг	-
3.	Нийгмийн даатгалын газар	3	-	3	-	0 хоног 15 цаг 26 мин	-
4.	Татварын хэлтэс	1	-	1	-	0 хоног 0 цаг 3 мин	-
5.	Худалдан авах ажиллагааны алба	2	-	2	-	12 хоног 23 цаг 5 мин	1
6.	Илч-Орд ОНӨААТҮГ	14	3	11	-	3 хоног 5 цаг 34 мин	2
7.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	2	-	2	-	13 хоног 22 цаг 32 мин	1
8.	Цагдаагийн хэлтэс	1	-	1	-	1 хоног 1 цаг 29 мин	-
9.	1-р хороо	14	-	14	-	1 хоног 6 цаг 26 мин	1
10.	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын хэлтэс	3	-	3	-	2 хоног 18 цаг 31 мин	-
11.	Эрүүл мэндийн төв	4	1	3	-	5 хоног 13 цаг 58 мин	-
12.	207-р цэцэрлэг	3	-	3	-	34 мин	-
	Нийт	79	6	73	-	4 хоног 8 цаг 23 минут	5

ХЯНАСАН

ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА

БОТГОНЖАРГАЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН

ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН

Б.ГЭРЭЛЦОЛМОН





Багахангай дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2024 оны 05-ны сарын 15-ны өдрийн 15/05 дугаар тушаалын хавсралт

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

2024 оны 02 дугаар сарын 05-ны өдөр Багахангай дүүрэг

№	Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа	Төсөв	Шалгуур үзүүлэлт	Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Хугацаа	Хариуцах албан тушаалтан
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	2-р сард	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
2.	2021-2023 оны хугацаанд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газарт саналыг хүргүүлэх	-	Дүн шинжилгээний хэрэгжилтийн хувь	-	90 ба түүнээс дээш	2-р сард	Ажлын хэсэг
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+	1-12-р сард	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
4.	Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, ERP системд бүртгэн, хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд шилжүүлэх	-	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо	19	20-оос ихгүй	Тухай бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
5.	Системээр шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлыг эрх бүхий этгээд өдөрт нь багтаан хүлээн авч танилцан, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэх, явцын	-	Бууруулах зөрчлийн тоо	119	100-аас ихгүй	Тухай бүр	ААНБ-ын албан хаагчид

	тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж хэвших		Албан бичгээр эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн өргөдлийн тоо		50	50+	Тухай бүр	
6.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хууль эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэж, албан бичгээр хариуг өгч хэвших	-			50		Тухай бүр	Албан хаагчид
7.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг дүүргийн Удирдах ажилтны шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулах	-	Танилцуулах тоо		-	4	Улирал бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
8.	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгох	-	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа		6 хоног	5 хоног	Жилдээ	ААНБ
9.	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан, хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдад хариуцлага тооцох	-	Хариуцлага тооцсон албан хаагчийн тоо		-	2	1-12 сард	Удирдлага
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 танилцан, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэх, явцын тэмдэглэлийг 10 хоног тутам хөтөлж хэвших	-	Бууруулах зөрчлийн тоо		14	10-аас ихгүй	Тухай бүр	Удирдлага Албан хаагчид
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+	Тухай бүр	Албан хаагчид
12.	Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн мэдээг байгууллагын хуралд танилцуулах	-	Танилцуулах тоо		-	4	Улирал бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
13.	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг богиносгох	-	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа		9 хоног	8 хоног	Жилдээ	Албан хаагчид
Гурав. Тайлан, мэдээний чиглэлээр								
14.	Өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг НЗД-ын	-	Хугацаанд нь		4	4	3, 6, 9,	Гадаад харилцаа,

	2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан журмын дагуу улирал бүр гарган, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд тогтоосон хугацаанд хүргүүлэх		хүргүүлсэн тайлан мэдээний тоо			12-р сард	өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
15.	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг авч нэгтгэх	-	Тайлан авах ААНБ-ын тоо	20	20	Улирал бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
16.	Иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгаж ажиллах	-	Саналын тоо	-	5 ба түүнээс дээш	Тухай бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
17.	Иргэдээс гаргасан гомдлын шалтгаан нөхцлийг тодорхойлж дүн шинжилгээ хийн, тайланд тусгах	-	Дүн шинжилгээ хийсэн өргөдлийн тоо	13	10-аас ихгүй	Улирал бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
18.	Өргөдөл, гомдлын улирал болон жилийн эцсийн тайлан, мэдээг удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэх	-	Хэлэлцүүлсэн хурлын тоо	-	4	3, 6, 9, 12-р сард	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
19.	Удирдлагын зөвлөлийн хурлаас гаргасан шийдвэрийг хурлын тэмдэглэлээр баталгаажуулан, хэлтэс албан хаагчдад үүрэг даалгаврыг хүргүүлэн, хэрэгжилтэд хяналт тавих	-	Хурлаас гаргасан шийдвэрийн хэрэгжилтийн хувь	90	90 ба түүнээс дээш	3, 6, 9, 12-р сард	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Засаг даргын туслах
20.	Тайлан, мэдээг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулах	-	Байршуулсан мэдээний тоо	4	4	Улирал бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Мэдээлэл технологи хариуцсан мэргэжилтэн
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	2, 4-р улирал	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн
22.	Аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдыг арга зүйн удирдлагаар хангах, заавар	-	Зөвлөгөө өгсөн ААНБ-ын тоо	20	20+	Тухай бүр	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн

	зөвлөгөө өгөх							
23.	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, холбогдох журмын танилцуулга бэлтгэн, байгууллага болон ААНБ-ын албан хаагч, иргэдэд хүргэх	-	Тараасан танилцуулгын тоо	-	100	Жилдээ	Гадаад харилцаа, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Мэдээлэл технологи хариуцсан мэргэжилтэн	Хороод