

БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР ТАЙЛАН

Иргэдээс нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд
гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай
(2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар)

2024.09.30

Багахангай дүүрэг

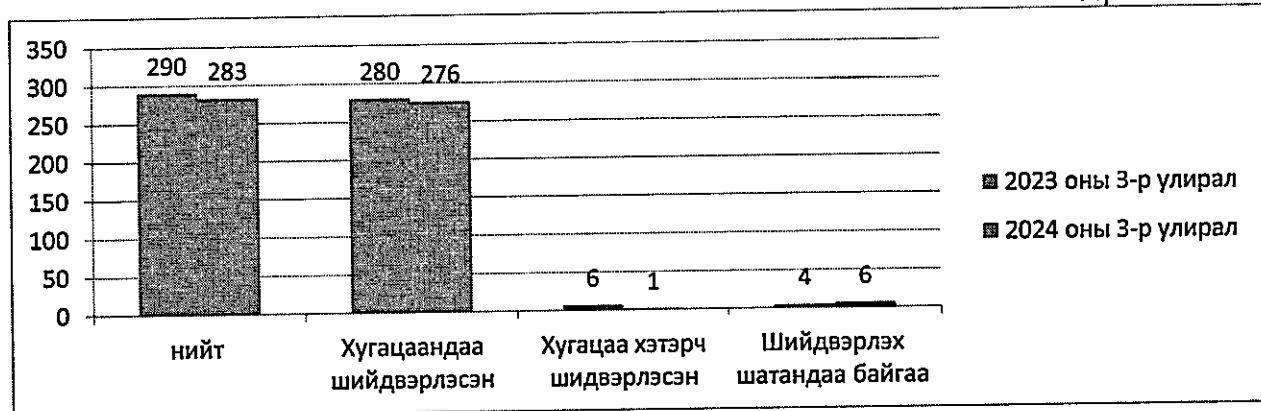
Тус дүүрэг нь "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай" хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны "Журам шинэчлэн батлах тухай" А/1049, 2024 оны "Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай" А/91 дүгээр захирамж,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

2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар иргэдээс 19 байгууллагад нийт 283 өргөдөл ирснээс 277 өргөдлийг хуулийн хугацаанд, 6 өргөдөл шийдвэрлэх шатандаа байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 97,8%-тай, дундаж хугацаа 5 хоног 12 цаг 57 минут байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр

№	Эх үүсвэрүүд	Тоо	Хувь
1.	Нутгийн захиргааны байгууллага	222	78.45%
2.	Засгийн газрын 11-11 төв	12	4.24%
3.	Хороо	23	8.13%
4.	Дижитал сити	25	8.83%
5.	1800-1200 дугаарын утас	1	0.35%
	Нийт	283	100%

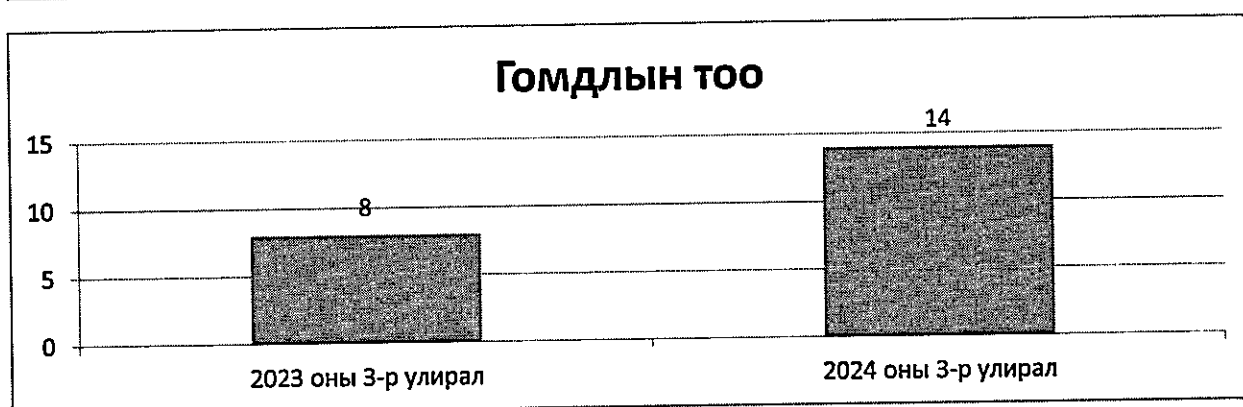
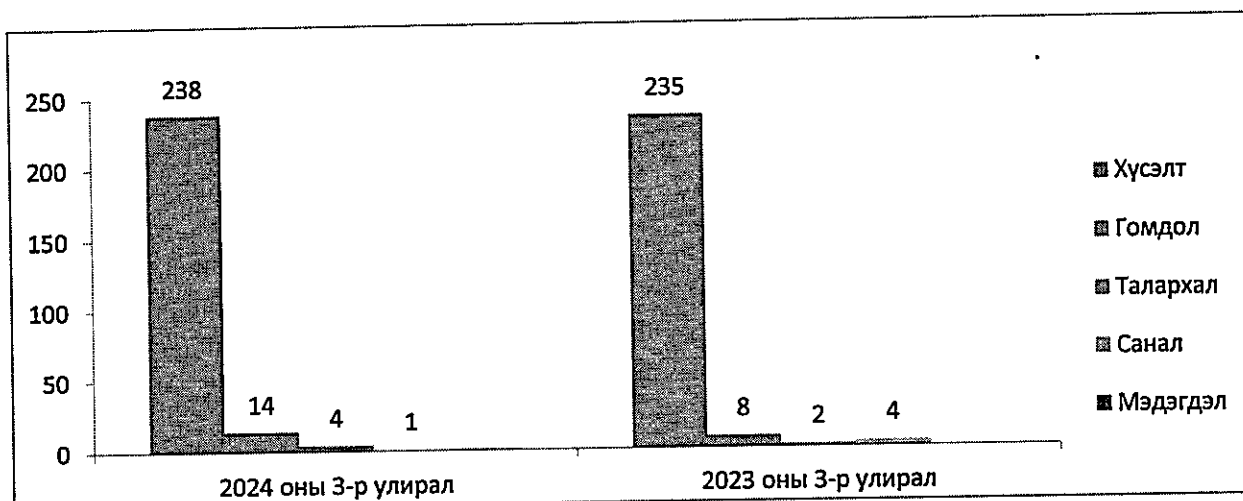
Хүснэгт №1



Хүснэгт №2



Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөлд дүн шинжилгээ хийхэд Засаг дарга болон ЗДТГ-т хандан 9 иргэн, дүүргийн нутгийн захиргааны байгууллага буюу Нийгмийн даатгалын газарт 2, Эрүүл мэндийн төвд 1, Боловсролын хэлтэст 1, Цагдаагийн хэлтэст 1 иргэн гомдол гаргасан байна. 12 иргэний гомдлыг хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэж, иргэнд хариуг албан бичгээр тус тус хүргүүлэв. 2 иргэний өргөдлийг шийдвэрлэх шатандаа байна.



Өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл ажилд орохыг хүссэн өргөдөл 93 буюу 33.5%, нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай 66 буюу 23.8%, Шагнал, урамшуулал хүсэх тухай 28 буюу 10.1%, нийтийн эзэмшлийн гудамж талбай, худалдаа үйлчилгээний тухай 69 буюу 24.9%, байгууллагуудын үйл ажиллагааны тухай 21 буюу 7.5%-ийг тус тус эзэлж байна.

Хүснэгт №5

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын	
		тоо	хувь
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	36	12.95%
2	Буцалтгүй тусламж хүсэх тухай	30	10.79%
3	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	28	10.07%
4	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	25	8.99%
5	Ажилд орох тухай	21	7.55%
6	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	18	6.47%
7	Шагнал, урамшууллын тухай	13	4.68%
8	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	8	2.88%
9	Жирэмсний амралтын тухай	7	2.52%
10	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	6	2.16%
11	Явган хүний зам, түүнийг хийх, ашиглах, засварлах, арчлахтай холбоотой зөрчил	4	1.44%
12	Ногоон байгууламжийн ашиглалт, хамгаалалт, түүнтэй холбоотой зөрчлүүд	4	1.44%
13	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	4	1.44%

14	Тамхины зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	4	1.44%
15	Ерөнхий боловсролын үйлчилгээний тухай	3	1.08%
16	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	3	1.08%
17	Цалин, хөлсний тухай	3	1.08%
18	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	3	1.08%
19	СӨХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой зөрчил	3	1.08%
20	Цэцэрлэг, сургууль, тоглоомын талбай орчмын бүс	2	0.72%
21	Хүүхэд үрчлэлийн асуудал	2	0.72%
22	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	2	0.72%
23	Замын ажил, шугам засварын ажил хийхдээ инженерийн байгууламжийг эвдэж гэмтээсэн тухай зөрчил	2	0.72%
24	Газар чөлөөлөх тухай	2	0.72%
25	Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	2	0.72%
26	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	2	0.72%
27	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	0.72%
28	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	2	0.72%
29	Хог тээвэрлэлт, түүнтэй холбоотой зөрчил	2	0.72%
30	Газраа зориулалтын дагуу ашиглаж байгаа эсэхийг хянах тухай	2	0.72%
31	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.36%
32	Орон сууцны конторын үйл ажиллагаатай холбоотой зөрчил	1	0.36%
33	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	0.36%
34	Хальтиргаа, гулгаа цэвэрлэгээний тухай	1	0.36%
35	Төрийн сангаас сургалтын төлбөрийн дэмжлэг хүссэн тухай	1	0.36%
36	Боловсролын салбарын хүний нөөцийн тухай	1	0.36%
37	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	1	0.36%
38	Золбин муур, нохой, түүнтэй холбоотой зөрчил	1	0.36%
39	Хэрэглээний /халуун, хүйтэн/ усан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай	1	0.36%
40	Гол горхи, худаг усны ашиглалт, хамгаалалтын тухай	1	0.36%
41	Хөдөлмөр эрхлэлтийн тухай	1	0.36%
42	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.36%
43	Цэргийн жинхэнэ албанаас чөлөөлөгдөх хүсэлт	1	0.36%
44	Тэтгэвэр, тэтгэмжийн даатгалын тухай	1	0.36%
45	Хөшөө дурсгал, архитектурын жижиг байгууламжийн арчлалт, хамгаалалттай холбоотой зөрчлүүд	1	0.36%
46	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.36%
47	Нийтийн бие засах газар, түүнтэй холбоотой зөрчил	1	0.36%
48	Том оврын тээврийн хэрэгслийн зөрчлийн тухай	1	0.36%
49	Цагдаагийн байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.36%
50	Нийслэлийн Засаг даргын Харьяа байгууллагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.36%
51	Ахмадын асрамжийн төвд асруулах тухай	1	0.36%
52	Сургалтын төлбөр хүсэх тухай	1	0.36%
53	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	1	0.36%

54	Иргэний бүртгэлийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.36%
55	Хашаа, хайс түүнтэй холбоотой зөрчлүүд	1	0.36%
56	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	1	0.36%
57	Бусад зориулалтаар газар эзэмших хүсэлтийн тухай	1	0.36%
58	Такси үйлчилгээний тухай	1	0.36%
59	Орон сууц хүсэх тухай	1	0.36%
60	Хувийн эмийн сангуудын үйл ажиллагаатай холбоотой зөрчил	1	0.36%
61	Гудамж талбайн цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой зөрчил	1	0.36%
62	Үерийн далан суваг, ус зайлуулах шугам сүлжээний цэвэрлэгээ, үерийн хамгаалалтын барилга байгууламжийн зөрчил	1	0.36%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		277	100%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад 8 байгууллага зөрчил гаргасан бөгөөд өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 8, өдөрт багтаан шилжүүлээгүй 8, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 11, нийт 27 зөрчил байна. Зөрчил гаргасан 8 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

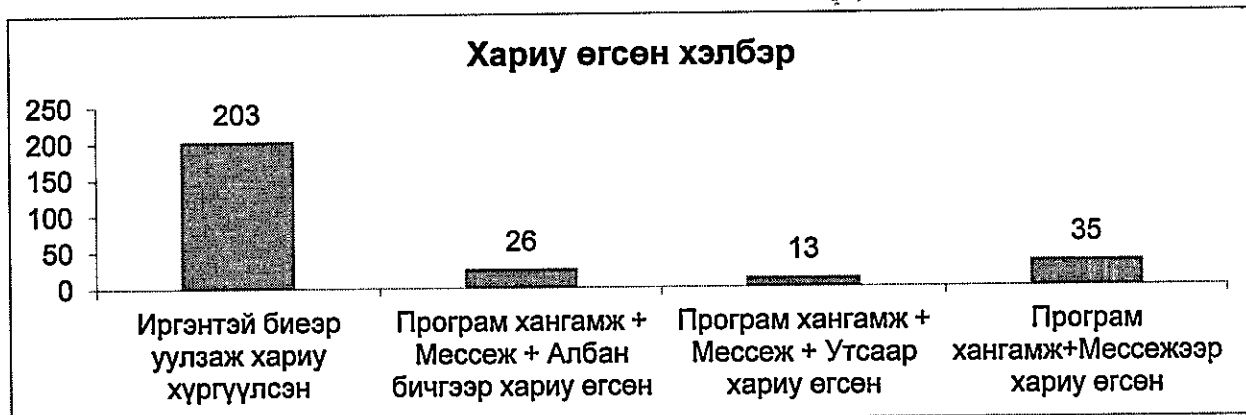
Хүснэгт №6

№	Байгууллагын нэр	Зөрчлийн тоо	Үүнээс		
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй
1.	Засаг даргын Тамгын газар	8	-	-	8
2.	Нийгмийн даатгалын газар	6	-	5	1
3.	Хөдөлмөр халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	1	1	-	-
4.	Эрүүл мэндийн төв	1	-	-	1
5.	Багахангай тохижилт ОНӨААТҮГ	3	3	-	-
6.	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын хэлтэс	1	-	1	-
7.	1-р хороо	1	1	-	-
8.	Илч-Орд ОНӨААТҮГ	6	3	2	1
	Нийт	27	8	8	11

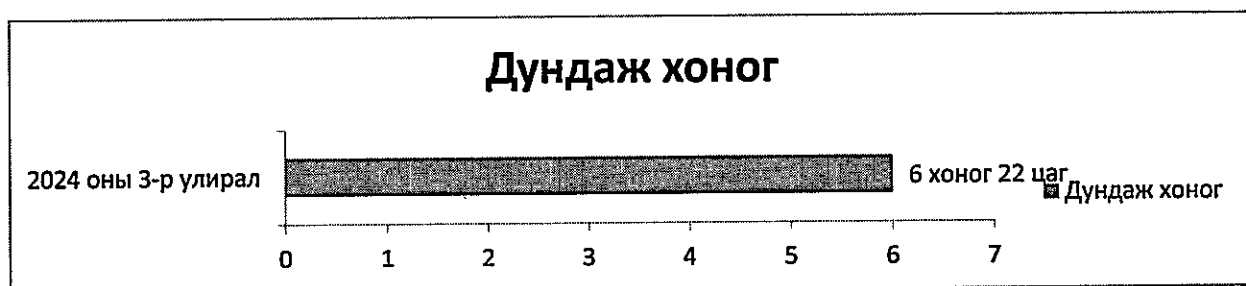
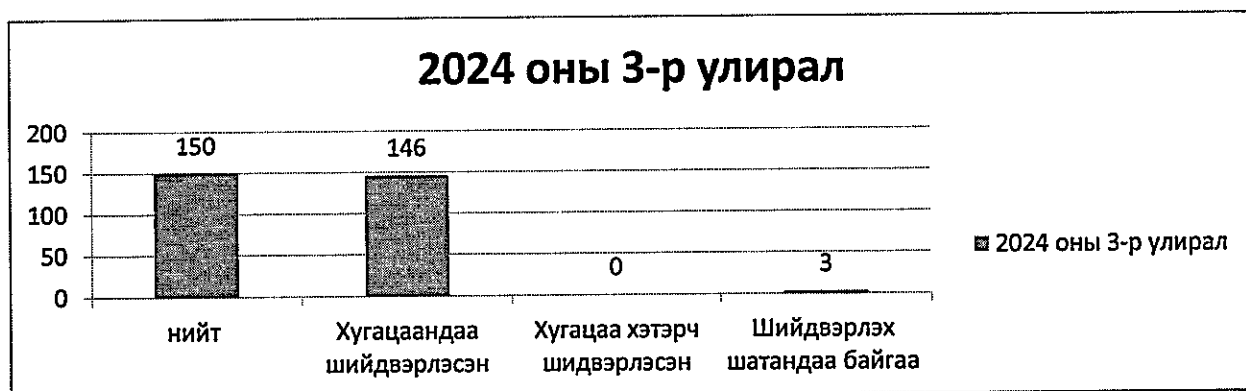
Иргэнд хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

Хүснэгт №7

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	247
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	29
Бусад	1



Дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт уламжилсан 150 өргөдөл бичгээр ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 146, шийдвэрлэх шатандаа 3 өргөдөл байна. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 97.3%-тай, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 22 цаг 17 минут байна.



Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	122
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	24



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 ажиллагаанд 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.

Байгууллагын угтах үйлчилгээнд өргөдөл гомдлын мэдээллийг иргэдэд хүргэх дэлгэц байршуулж, өргөдөл, гомдлын явцын мэдээллийг тогтмол хүргэж хэвшээд байна.



ХЯНАСАН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА



Б.ОТГОНЖАРГАЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН

ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН

A handwritten signature in black ink, likely belonging to N. Batcengel.

Н.БАТЦЭНГЭЛ