

СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРЭГ

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
2023 ОНЫ III ДУГААР УЛИРЛЫН
ТАЙЛАН
(Өссөн дүнгээр)

Улаанбаатар хот
2023 он



ЗАСАГ ДАРГЫН ЭРХЛЭХ АСУУДЛЫН ХҮРЭЭНИЙ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН
ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
3 ДУГААР УЛИРЛЫН ТООН МЭДЭЭ /2023.01.01-09.25/

Нийт өргөдөл-5908

Шийдвэрлэсэн-5673
буюу 96,02%

Судлагдаж байгаа-235
буюу 3,98%

Хугацаа хэтэрсэн-10

Санхүү, татварын тухай
299 буюу 5,10%

Өрхийн эрүүл мэндийн
үйлчилгээний тухай
223 буюу 3,81%

2-р шатлалын Эрүүл
мэндийн байгууллагын
тусламж үйлчилгээний
тухай 197 буюу 3,36%



Нийгмийн
даатгалын
салбарын үйл
ажиллагааны тухай-
1201 буюу 20,50%



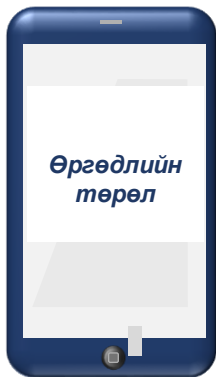
Нийгмийн халамжийн
тэтгэмжийн тухай- 231
буюу 3,4%



Хог цэвэрлэгээ,
тээвэрлэлтийн тухай
212 буюу 3,62%



Тэргүүлэх
6 хандалт



Өргөдлийн
төрөл

Хүсэлт-3181 буюу 53,84%

Гомдол-1991 буюу 33,70%

Талархал-411 буюу 6,96%

Санал-82 буюу 1,39%

Мэдэгдэл-5 буюу 0,08%

Утсаар

1958
буюу
34,51%

Мессежээр
2412 буюу
42,52%

Албан
бичгээр
847 буюу
14,93%

Биечлэн
Уулзаж
456 буюу
8,04%

5 хоног

2808-(49.50%)

10 хоног

1386-(24.43%)

15 хоног

698-(12.30%)

30 хоног

766-(13.50%)

Шийдвэрлэлтийн
дундаж хугацаа
**7 хоног 2 цаг
14 мин**

Шийдвэрлэсэн байдал



Иргэний талд шийдвэрлэсэн
4629 буюу 81,60%



Боломжгүй хариу өгсөн
1014 буюу 17,87%



Бусад 30 буюу 0,53%

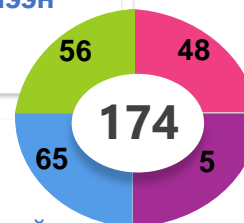
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх
явцад гарсан зөрчил

Өдөрт нь
багтаан хүлээн
аваагүй

Явцын тэмдэглэл
хөтлөөгүй

Өдөрт нь
багтаан
шилжүүлээгүй

Бусад зөрчил



ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН ХЭЛТЭС ТАСАГ, АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 3 ДУГААР УЛИРЛЫН ТООН МЭДЭЭ
/2023.01.01-09.25/

Нийт 1405 өргөдөл,
гомдол

Шийдвэрлэсэн:
1277 буюу 90,89%

Судалж байгаа:
128 буюу 9,11%

Өргөдөл, гомдлын
шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа

8 хоног 23 цаг 8 минут

Шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэр



Утсаар 781
буюу 61,16%



Мессежээр 329
буюу 25,76%



Албан бичиг
99 буюу 7,75%



Биечлэн уулзаж
68 буюу 5,32%

Өргөдлийн
тэргүүлэх агуулга

- 1 Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай 110 буюу 7,86%
- 2 Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай 97 буюу 6,93%
- 3 Хороодын үйл ажиллагааны тухай 77 буюу 5,50%
- 4 Нийтийн эзэмшлийн ТҮЦ, павьелон, ил задгай худалдааны тухай 73 буюу 5,21%
- 5 Сууц өмчлөгчдийн холбооны үйл ажиллагааны тухай 43 буюу 3,07%

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан эх үүсвэр,
төрөл



Гомдол
797 (56,73%)

Хүсэлт
328 (23,35%)

Санал 52
(3,70%)

Талархал
15 (1,07%)

Мэдэгдэл 5
(0,36%)

Шийдвэрлэж, хариу өгсөн байдал



Иргэний талд шийдвэрлэсэн-925 буюу 72,43%



Боломжгүй хариу өгсөн- 341 буюу 26,70%



Бусад-11 буюу 0,86%

Зөрчил: 29

Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-12

Өдөрт багтаан хүлээн аваагүй-10

Өдөрт нь багтаан шийдвэрлээгүй-7

СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2023 ОНЫ ГУРАВДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2023 оны 09 дүгээр сарын 25

Улаанбаатар хот

Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний байгууллага, Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасаг, албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажиллалаа.

НЭГ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААР:

Сонгинохайрхан дүүргийн хэмжээнд 2023 оны гуравдугаар улиралд нийт 5908 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирсэн байна. Үүнээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн 5673 өргөдөл, судал байгаа 235 өргөдөл, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн 10 өргөдөл, гомдол байна.

Нийт өргөдлийн 3181 буюу 53,84 хувийг хүсэлт, 1991 буюу 33,70 хувийг гомдол, 411 буюу 6,96 хувийг талархал эзэлж байна.

Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад нийт өргөдөл, гомдол 4417 буюу 25,2 хувиар өссөн, нийт гомдол 1621 буюу 12,3 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног 2 цаг 14 минут буюу өнгөрсөн онтой харьцуулахад 2 хоног 13 цаг 42 минутаар буурсан эерэг үзүүлэлтэй, байна.

Зураг-1



Хүснэгт-1

Өргөдөл, гомдол төрөл					
СХД	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл
	3191 (53.84%)	1991 (33,70%)	411 (6.96%)	82 (1,39%)	5 (0.08%)

ХОЁР. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ БУУРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР:

Дүүргийн хэмжээнд иргэдээс гаргасан гомдол 1991 буюу 33,70 хувийг эзэлж байна. Үүнээс гомдлын тэргүүлэх агуулга:

1.Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай 199 буюу 10,08 хувь (Хог ачилт хугацаандаа хийхгүй байна, хог хаягдлыг тогтсон хуваарийн дагуу ачуулах тухай, орчны бохирдол эвгүй үнэр, золбин нохой муурын устгалын тухай) тус тус хандсан байна.

2.Хоёр дах шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай 103 буюу 5.22 хувь (Эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн тухай, эмнэлгийн цаг олголтын тухай, иргэдээс бичиг баримт шаардаж, нааш цааш явуулж байгаа, эрт илрүүлэг үзлэг оношилгооны тухай)

3.Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай 98 буюу 4.96 хувь (Эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн тухай, Эрүүл мэндийн нийгмийн даатгалын төлөлт, үзлэгийн төлбөрийн тухай)

4.Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай 86 буюу 4,36 хувь (Өрхийн эрүүл мэндийн ажилчдын харилцаа хандлага муу, мэдлэг чадварыг дээшлүүлэх, эрт илрүүлэгийн цаг бүртгэлийн тухай, эрүүл мэндийн анхан шатны нэгж цагийн хуваарийн дагуу ажиллахгүй байгаа тухай)

5.Хороодын үйл ажиллагааны тухай 81 буюу 4,10 хувь (Хүн ам, өрхийн мэдээллийн санд өрхийн мэдээлэл зөрүүтэйгээс хүүхдийн мөнгө орохгүй байгаа, хорооны хөдөлмөр халамж үйлчилгээний ажилтны үйлчилгээний тухай, улсын бүртгэлийн шилжүүлгийн тухай, хорооны Засаг дарга ажлын байрандаа байхгүй болон хорооны албан хаагчдын ёс зүй, хүнд суртлын тухай)

Иргэдээс гаргасан гомдлыг бууруулах чиглэлээр холбогдох хууль журмын дагуу үр дүнтэй ажил зохион байгуулах, иргэний гомдлыг хууль зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж ажиллах, зөрчлийг бууруулах, хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн албан хаагчдад хариуцлага тооцох тухай тус тус чиглэл, зөвлөмжийг дүүргийн харьяа хэлтсүүдэд Засаг даргын Тамгын газрын даргын 03/126, 03/165, 03/1114, 03/1143-1146, 03/1349, 03/1458, 03/1691, 03/1925, 03/2042, 03/2043, 04/637, 04/638 дугаар албан бичгийг хүргүүлж ажилласан.

2023 оны гуравдугаар улирлын байдлаар хамгийн их зөрчил гаргасан, хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн дэргэдэх байгууллага болох Нэгдсэн эмнэлэг, Улсын бүртгэлийн хэлтэст зөвлөмж, чиглэл хүргүүлж хариуцлага алдсан алба хаагчдад холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журмын дагуу хариуцлага тооцуулан ажилласан.

Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил
/өмнөх онтой харьцуулахад/

Хүснэгт-2

Он	Нийт	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	Өдөрт нь багтаан хүлээж аваагүй зөрчил	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	Бусад
2022 он	2778	176	2254	318	30
2023 он	203	72	66	60	5

Өнгөрсөн оны мөн энэ үетэй харьцуулахад нийт ирсэн өргөдөл нэмэгдсэн ч зөрчлийн тоо 92,7 хувиар буурсан эерэг үзүүлэлтэй байна.

Гуравдугаар улирлын байдлаар дүүргийн харьяа хэлтэс тасаг, Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг өмнөх онтой харьцуулж үзвэл:

ННЗБ	Нийт өргөдөл		Шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрсэн		Зөрчлийн тоо		Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	57	45	51	41	3	0	202	4	14хо 8ц 17м	11хо 11ц 52м
Засаг даргын Тамгын газар	927	1405	869	1277	4	1	353	29	8хо 18ц 8м	8хо 23ц 8мин
Харьяа хэлтэс, тасаг	2845	3269	2760	3175	30	2	1083	79	10хо 3ц 53м	7хо 8ц 23мин
Дүүргийн өмчид үйлдвэрийн газар	50	159	50	157	0	0	15	1	9хо 1ц 38м	4хо 2ц 16мин
Хороод	50	66	49	65	14	1	404	29	20хо 5ц 52м	9хо 2ц 30мин
Эмнэлэг	348	743	344	739	3	6	102	50	5хо 17ц 46м	4 хо 15ц 54 мин
Сургууль	112	171	111	171	1	0	603	4	12хо 1ц 21м	1 хо 6ц 18мин
Цэцэрлэг	28	50	28	48	0	0	16	7	1хо 12ц 24м	1 хо 21ц 56 мин

ГУРАВ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР :

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан журмын дагуу Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журмыг баримтлан өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд бодитой шийдвэрлэж ажиллахыг харьяа хэлтэс, албадад үүрэг болгон шийдвэрлэлтэд хяналт тавин өдөр тутам арга зүйн зөвлөгөө өгч ажилласан.

- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хуулийн хугацаа хэтрүүлсэн, зөрчил удаа дараа гаргасан байгууллагын өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж зөвлөмж, чиглэл өгсөн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлийн мэдээг цахим www.shd.mn хуудсанд ил тод байршуулж байна.
- Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн чанарыг сайжруулах тусгай төлөвлөгөө боловсруулан нэгжийн даргаар батлуулж үйл ажиллагаандаа тусган хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.
- Саналын шинжтэй өргөдлийг 7 хоног бүр гаргаж, удирдлагад танилцуулан хариуцсан хэлтэс, тасагт судалгаанд оруулж шийдвэрлүүлэх, ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна.
- Засаг даргын 2023 оны 07, 08 дугаар сарын зөвлөлийн хуралд 2023 оны 01 сарын 01-нээс 08 дугаар сарын байдлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг танилцуулж удаа дараа зөрчил гаргасан 2 байгууллагын 23 албан хаагчдад холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журмын дагуу хариуцлага тооцуулан, байгууллагын хурлын шийдвэрээр авсан арга хэмжээг нэгтгэж танилцуулсан. Засаг даргын Тамгын газарт хугацаа хэтэрүүлсэн 1 албан хаагч хүндэтгэн үзэх шалтгаантай чөлөөтэй байсан тул хариуцсан хэлтсийн дарга, ахлах мэргэжилтэнд цаашид анхаарч ажиллах үүрэг өгсөн.
- Дүүргийн дэргэдэх байгууллага, Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасгийн албан хаагч нарт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног тутамд танилцуулж байна.
- Өргөдөл, гомдлын систем ашиглалтын талаар хорооны зохион байгуулагч, нийгмийн ажилтан, сургууль, цэцэрлэгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилчдад өргөдөл, гомдол системийн талаар мэдээлэл өгч, арга зүйгээр хангаж ажилласан.
- Засаг даргын Тамгын газарт 2018-2021 он хүртэл өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг 1 албан хаагч хариуцан ажилласан бол 2022 онд өөрчлөгдөж одоог хүртэл тогтвортой ажиллаж байна.

Цаашид өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг сайжруулаж холбогдох хууль, журмыг мөрдлөг болгон зөрчлийг бууруулж ажиллана.