"ГЭРЛЭХ ЁСЛОЛЫН ОРДОН" ОНӨААТҮГ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН /2025 оны 1-р улирал/

2025 оны 03 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

"Гэрлэх ёслолын ордон" ОНӨААТҮГ-т 2025 оны 1-р улирлын байдлаар erp.ulaanbaatar.mn Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн системээр 26 өргөдөл, хүсэлт бүртгэсэн ба өргөдлүүдийг цаг хугацаанд нь түргэн шуурхай шийдвэрлэхийн тулд дараах ажлуудыг хийж гүйцэтгэсэн. Үүнд:

- 1. "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын дагуу, цаасаар ирсэн өргөдлүүдийг ERP системд бүртгэж, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажилласан.
- 2. Ордны захиралд өргөдөл, гомдлын 2025 оны нэгдүгээр улирлын шийдвэрлэлтийн явц, биелэлтийн тайлан мэдээг танилцуулж ажиллалаа.
- 3. Ирсэн өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд нь 100% шийдвэрлэж ажиллалаа.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг тоон үзүүлэлтээр харуулбал:

Шийдвэрлэлтийн байдал эх үүсвэрээр

Хуснэгт 1

| Nº | Эх үүсвэр | | тэж байгаа | Шийдвэр өг | Нийт | | |
|----|---|-----|------------|---------------|------|----|--|
| | | Тоо | Хувь | Тоо | Хувь | 1 | |
| 1 | Засгийн газрын 11-11 төв | 1 | 100% | 1 | 100% | | |
| 2 | Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв | _ | - | - | - | - | |
| 3 | Нутгийн захиргааны байгууллага | 25 | 100% | 25 | 100% | 25 | |
| 4 | Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв | | | - | 2 - | - | |
| | Бүгд | 26 | 100% | 26 | 100% | 26 | |

Ирсэн өргөдөл, гомдлыг хандалтын үзүүлэлтээр харуулбал:

Хуснэгт 2

| Nº | | Ангилал | | | Өргөдөл, гомдлын тоо | Өргөдөл, гомдлын хувь | | |
|----|-----------|------------|-------|-----|-------------------------|--------------------------|--|--|
| 1 | Цалин, хө | лсний туха | й | | 19 | 73.07% | | |
| 2 | Засгийн | газрын | 11-11 | ТӨВ | 1 | 3.85% | | |

| | /Талархал/ | | |
|---|---------------------------------------|----|-------|
| 3 | Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай | 1 | 3.85% |
| 4 | Буцалтгүй тусламж хүссэн тухай | 1 | 3.85% |
| 5 | Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай | 2 | 7.7% |
| 6 | Цалинтай чөлөө хүссэн тухай | 1 | 3.85% |
| 7 | Цалингүй чөлөө хүссэн тухай | 1 | 3.83% |
| | Нийт өргөдөл, гомдлын дүн | 26 | 100% |

Тайлант хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдлын 88.47 хувь нь албан хаагчдаас, 7,7% хувь нь иргэнээс ирсэн ба нийт өргөдлийн 73.07% хувийг ажилтан, албан хаагчдын цалин, хөлсний талаарх тодорхойлолт хүссэн өргөдөл эзэлж байна. Иргэд болон албан хаагчдаас ирүүлсэн хүсэлтийг нягталж үзэн хариуг албан бичгээр, утас болон системээр тус тус өгч байна.

2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар 2 өргөдлийн хариуг албан бичгээр, 24 өргөдлийн хариуг систем, утсаар болон биечлэн өгсөн байна. Шийдвэрлэлтийн хугацааны хувьд 7 өргөдлийг 5 хоногт, 19 өргөдлийг 20 хоногт тус тус шийдвэрлэсэн ба шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10 хоног, 5 цаг, 20 минут байна.

Өргөдөл, гомдлыг хэлбэр, агуулга, хугацаагаар харуулбал:

Хүснэгт 3

| | | | | Хэл | бэр | | | Луулга | | | | | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | | Шийдвэрлэж байгаа | |
|----|----------------------------------|----------|-----------------|--------------------|-----------------|--------------------|----------|--------|--------|--------|----------|----------------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|--|
| Nº | Өргөдөл, гомдлын агуулга | Нийт тоо | Амаар/ бичгээр/ | Утсаар, аппликейшн | Цахим хэлбэрээр | Ноод оалтуултагаас | Талархал | Санал | Хүсэлт | Гомдол | Мэдэгдэл | Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн | Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн | Хугацаа болоогүй | Хугацаа хэтэрсэн | |
| 1 | Цахим програмд бүртгэгдсэн | 26 | 2 | 24 | - | - | 1 | 1 | 24 | - | - | 26 | - | - | - | |
| 2 | Цахим програмд | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | _ | - | - | - | |

| бүртгэгдээгүй | | | | | | | | min | | | | | | |
|---------------|----|---|----|---|---|---|---|-----|---|---|----|---|---|---|
| Нийт | 26 | 2 | 24 | - | - | 1 | 1 | 24 | - | - | 26 | - | - | - |

ХЯНАСАН: ЗАХИРАЛ

Ү.ОЮУНЗУЛ

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН: U U ЗАХИРЛЫН ТУСЛАХ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАГЧ

ч.Буянбат ч.буянбат