

БАЯНГОЛ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ДОЛГОРСҮРЭНГИЙН ГЭРЭЛЭЭГИЙН  
2019 ОНЫ 09 ДҮГЭЭР САРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН

1. Бодлогын зорилтын чиглэлээр

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Дээд шатны байгууллагаас ирүүлсэн үүрэг даалгавар, чиг үүргийг хэрэгжүүлж ажиллах	Иргэд төрийн байгууллагаас албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг НЗДТГ-ын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ний өдрийн А/1086 Захирамжаар батлагдсан журмын дагуу зохион байгуулан өдөр тутам хяналт тавин ажиллаж байна.	100%

2. Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал

№	Хийх ажил	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзах уулзалтыг зохион байгуулах	<p>Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэд хүлээн авах уулзалтыг зохион байгуулж, уг уулзалтаар гарч буй иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг тэмдэглэл хөтлөн шийдвэрлэлтэнд тогмтол хяналт тавин ажиллаж байна. 2019 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 09 дүгээр сарын 27-ны өдрийг дуустал Засаг дарга, дүүргийн удирдлагууд, НИТХ болон ДИТХ-ын төлөөлөгчид 23 хороодоор уулзалт зохион байгуулж нийт 45 удаагийн арга хэмжээ зохион байгуулсан юм.</p> <p>Хорооны уулзалтаар 9000 гаруй иргэнтэйгээ уулзаж ярилцан санал сэтгэгдлийг нь сонсож, шууд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг холбогдох мэргэжилтнүүдийг нь байлцуулан асуудлыг тухай бүрт нь шийдвэрлэн ажилласан. Бичгээр өгсөн иргэдийн өргөдлийг хүлээн</p>	100%

		авч өргөдөл гомдлын нэгдсэн цахим программд бүртгэн хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн иргэдэд холбогдох хариуг өгч ажилласан.	
2	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын сар бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	Дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын мэдээг /www.bgd.mn/ цахим хуудсанд байршуулан иргэдэд ил тод, нээлттэй мэдээлж ажилласан.	100%
3	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн сар, улирал бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	Сар бүрийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг /www.bgd.mn/ цахим хуудас буюу мэдээллийн самбарт байршуулан иргэдэд ил тод, нээлттэй мэдээлсэн.	100%

### 3. Үндсэн үзүүлэлтийн чиглэлээр

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Баянгол дүүргийн Засаг дарга болон Засаг даргын Тамгын газарт иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, эрх бүхий албан тушаалтанд шилжүүлэх, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, тайлагнах, хүргүүлэх;	<p>“Цахим өргөдөл, гомдлын нэгдсэн систем”-ийг ашиглан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлүүлэх, эргэн мэдээлэх үйл ажиллагааг Нийслэлийн Засаг даргын А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу зохион байгуулан ажиллаж байгаа бөгөөд 2019 оны 09 дүгээр сарын 01-нээс 2019 оны 09 дүгээр сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 125 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Нийт 125 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 83 буюу 66,0%, шийдвэрлэх шатандаа 42 буюу 34%-тай шийдвэрлэгдсэн байна.</p> <p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 20 цаг 50 минут буюу индексийн үнэлгээ 0,756 “В” үнэлгээгээр дүгнэгдсэн. Өргөдөл гомдлыг хандалтаар нь авч үзвэл СӨХ-ын үйл ажиллагааны тухай болон архивын асуудлаар ний</p>	100%

		<p>өргөдлийн 25%-ийг эзэлж байна.</p> <p>Өргөдөл шийдвэрлэх явцад нийт 26 зөрчил үүссэн. Үүнд өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 11 , өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй 9, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 46 зөрчил үүсч, зөрчил гаргаж ажилласан мэргэжилтнүүдэд сануулга өгч ажилласан.</p>	
2	<p>Байгууллагуудын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийн тайланг сар, улирал бүр гаргах, хүргүүлэх, дүүргийн цахим санд байршуулж мэдээлэх;</p>	<p>Баянгол дүүргийн харьяа хэлтэс албадад 2019 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 09 дүгээр сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 586 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.</p> <p>Нийт 586 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 455 буюу 77,0%, шийдвэрлэх шатандаа 131 буюу 23%, шийдвэрлэгдсэн.</p> <p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 19 цаг 50 минут буюу индексийн үнэлгээ 0,76 “В” үнэлгээгээр дүгнэгдсэн.</p> <p>Өргөдөл гомдлыг хандалтаар нь авч үзвэл нийгмийн даатгал болон газрын асуудлаар нийт өргөдлийн 29,5 %-ийг эзэлж байна.</p> <p>Өргөдөл шийдвэрлэх явцад нийт 157 зөрчил үүссэн. Үүнд өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 67 , өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй 44, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 26, буцаалтыг 3 хоногийн дотор хийгээгүй 20 зөрчил үүсч, зөрчил гаргаж ажилласан мэргэжилтнүүдэд сануулга өгч ажилласан.</p>	
3	<p>Иргэд байгуулагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг үр дүнтэй, чанартай шийдвэрлүүлэх талаар санаачилга гаргаж ажиллана.</p>	<p>Мэргэжилтнүүдийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавьж өдөр тутам арга зүйн зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.</p>	100%

--	--	--	--

**4. Шинээр санаачлан хэрэгжүүлсэн ажил**

<b>№</b>	<b>Төлөвлөсөн ажил</b>	<b>Хэрэгжилт</b>	<b>Гүйцэтгэлийн хувь</b>
1			

**5. Бусад ажил**

<b>№</b>	<b>Хийх ажил</b>	<b>Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн</b>	<b>Тайлбар</b>
1			

ХЯНАСАН:  
ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН  
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Х.МӨНХЗУЛ

БОЛОВСРУУЛСАН:  
ӨРӨГДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.ГЭРЭЛЭЭ

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 34 минут

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
НҮНТ бүртгэсэн	тоо	4	100.00%	3	75.00%	0	0.00%	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%	1	25.00%
	%	3.20%	3.20%	7.14%	2.40%	0.00%	0.00%	7.14%	2.40%	1.20%	0.80%	0.00%	0.00%	1.20%	0.80%
ННЗБ бүртгэсэн	тоо	85	100.00%	18	21.18%	0	0.00%	18	21.18%	67	78.82%	0	0.00%	67	78.82%
	%	68.00%	68.00%	42.86%	14.40%	0.00%	0.00%	42.86%	14.40%	80.72%	53.60%	0.00%	0.00%	80.72%	53.60%
1800-1200 дугаарын оператор	тоо	18	100.00%	11	61.11%	0	0.00%	11	61.11%	7	38.89%	0	0.00%	7	38.89%
	%	14.40%	14.40%	26.19%	8.80%	0.00%	0.00%	26.19%	8.80%	8.43%	5.60%	0.00%	0.00%	8.43%	5.60%
11-11 төвөөс ирсэн	тоо	8	100.00%	5	62.50%	0	0.00%	5	62.50%	3	37.50%	0	0.00%	3	37.50%
	%	6.40%	6.40%	11.90%	4.00%	0.00%	0.00%	11.90%	4.00%	3.61%	2.40%	0.00%	0.00%	3.61%	2.40%
гар утасны аппликейшнээр ирсэн	тоо	5	100.00%	2	40.00%	0	0.00%	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	3	60.00%
	%	4.00%	4.00%	4.76%	1.60%	0.00%	0.00%	4.76%	1.60%	3.61%	2.40%	0.00%	0.00%	3.61%	2.40%
Мессежээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
E-Service	тоо	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.80%	0.80%	2.38%	0.80%	0.00%	0.00%	2.38%	0.80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Хороо бүртгэсэн	тоо	4	100.00%	2	50.00%	0	0.00%	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%	2	50.00%
	%	3.20%	3.20%	4.76%	1.60%	0.00%	0.00%	4.76%	1.60%	2.41%	1.60%	0.00%	0.00%	2.41%	1.60%

		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%
НМХГ тусгай дугаар	Тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
НЗДаргад хандсан	Тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийтийн тээврийн газар	Тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Хан-Уул дүүрэг	Тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Фейсбүүк	Тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийт	Тоо	125	100%	42	33.00%	0	0.00%	42	33.00%	83	66.00%	0	0.00%	83	66.00%
	%	100%	100%	100.00%	33.00%	0.00%	0.00%	100.00%	33.00%	100.00%	66.00%	0.00%	0.00%	100.00%	66.00%

Төрөл : --Бүгд--  
Бүлэг : --Бүгд--  
Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар  
Нэгж : --Бүгд--  
Албан хаагч : --Бүгд--

**НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ**

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 34 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Төрийн сангаас сургалтын төлбөрийн дэмжлэг хүссэн тухай	19	20.43%
2	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	13	13.98%
3	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	12	12.90%
4	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	9	9.68%
5	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	4	4.30%
6	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	3	3.23%
7	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	3	3.23%
8	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	3	3.23%
9	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	3	3.23%
10	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	2	2.15%
11	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	2	2.15%
12	Ажилд орох тухай	2	2.15%
13	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	2	2.15%
14	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	2	2.15%
15	Жирэмсний амралтын тухай	2	2.15%
16	Хороодын үйл ажиллагааны тухай	2	2.15%
17	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	1	1.08%
18	Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай	1	1.08%
19	Золбин нохой, муур устгах тухай	1	1.08%
20	Ээлжийн амралтын тухай	1	1.08%
21	Ерөнхий боловсролын үйлчилгээний тухай	1	1.08%
22	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	1.08%
23	Орон сууцны айлуудын засварын ажлын тухай	1	1.08%
24	Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн тухай	1	1.08%
25	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	1	1.08%
26	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	1.08%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		93	100.00%

Төрөл : --Бүгд--

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын  
Тамгын газар

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Албан хаагч : --Бүгд--

## НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ



## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 36 минут

Д/д	Ангилал	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо												
		5 хоногт		10 хоногт		15 хоногт		30 хоногт		Хугацаа сунгаж		Хугацаа хэтэрч		Нийт
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо
1	НҮНТ бүртгэсэн	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
2	ННЗБ бүртгэсэн	37	55.22%	11	16.42%	1	1.49%	17	25.37%	1	1.49%	0	0.00%	67
3	1800-1200 дугаарын оператор	3	37.50%	0	0.00%	2	25.00%	3	37.50%	0	0.00%	0	0.00%	8
4	11-11 төвөөс ирсэн	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	1	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	3
5	гар утасны аппликейшнээр ирсэн	1	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	3
6	Мессежээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
7	E-Service	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
8	Хороо бүртгэсэн	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	2
9	НМХГ тусгай дугаар	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
10	НЗДаргад хандсан	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
11	Нийтийн тээврийн газар	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
12	Фейсбүүк	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
13	Хан-Уул дүүрэг	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
<b>Нийт өргөдөл гомдлын дүн</b>		<b>43.0</b>	<b>51.19%</b>	<b>11.0</b>	<b>13.10%</b>	<b>3.0</b>	<b>3.57%</b>	<b>25.0</b>	<b>29.76%</b>	<b>2.0</b>	<b>2.38%</b>	<b>0.0</b>	<b>0.00%</b>	<b>84.0</b>

Өргөдөл, годмлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
		9	20	50

Төрөл : --Бүгд--

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : --Бүгд--

Албан хаагч : --Бүгд--

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдолын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

Тайлан гаргасан: 2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 37 минут

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.00	0.97	-0.00
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	125.00	584.00	7,308.00
3	TS	Нийт албан хаагч	86.00	86.00	15,020.00
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	1.45	6.79	0.49
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	196.00	1.00	196.00
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	1.00	196.00	1.00
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.67	0.42	0.65
8	DP	Шийдвэрлэсэн шийт өргөдөл, гомдол	84.00	273.00	5,026.00
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	84.00	246.00	4,763.00
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0.00	27.00	263.00
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	41.00	311.00	2,282.00
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	41.00	311.00	2,282.00
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	0.00
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0.00	27.00	263.00
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.75	0.82	0.87
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	14,211.00	21,545.00	16,506.00
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	56,056.00	122,215.00	122,215.00
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	149.00	1.00	1.00
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.98	0.00	0.93
20	EP(-)	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	0.00
21	RA(+)	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0.00	0.00	0.00
22	FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	26.00	26.00	10,780.00
23	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	10.00	10.00	5,934.00

24	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	6.00	6.00	3,220.00
25	FP3	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0.00	0.00	215.00
26	FP4	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	10.00	10.00	1,411.00
27	FP5	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0.00	0.00	0.00
28	FP6	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0.00	0.00	0.00
29	FP7	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0.00	0.00	0.00
30	FP8	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0.00	0.00	0.00
31	FP9	Буруу буцаасан зөрчил	0.00	0.00	0.00
32	FP10	Бусад зөрчил	0.00	0.00	0.00
33	WP	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	26.00	26.00	10,780.00
34	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1.00	1.00	127.00
35	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	26.00	26.00	84.88
36	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	1,163.00	26.00	1,163.00
37	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1.00	26.00	1.00
38	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.76	0.39	0.76

Төрөл : -- Бүгд --

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : --Бүгд--

Албан хаагч : --Бүгд--

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт

2019-09-01 - 2019-09-30

Тайлан гаргасан: 2019 10 цаг : 39 минут

Д/д	Хэлтэс	Албан хаагч	Өргөдлийн дугаар	Зөрчлийн дэлгэрэнгүй	Зөрчил бүртгэсэн	Зөрчлийн огноо	Тоо
1	Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс	З.Ариунжаргал	C190827027	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-11	1
2	Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс	З.Ариунжаргал	O190911068	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-25	1
3	Архивын тасаг	С.Бадамцэцэг	O190830109	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-02	1
4	Архивын тасаг	С.Бадамцэцэг	O190909084	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-11	1
5	Архивын тасаг	С.Бадамцэцэг	O190912026	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-16	1
6	Хуулийн тасаг	П.Батбаяр	O190828022	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-11	1
7	Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс	Д.Гэрэлээ	C190907006	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-09	1
8	Удирдлага	С.ОДОНТУЯА	M190910001	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил fp2	Систем	2019-09-12	1
9	Удирдлага	С.ОДОНТУЯА	G190907017	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил fp2	Систем	2019-09-12	2
10	Удирдлага	С.ОДОНТУЯА	O190912076	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-16	1
11	Удирдлага	С.ОДОНТУЯА	O190912077	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-16	1
12	Удирдлага	С.ОДОНТУЯА	C190912034	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-16	1
13	Архивын тасаг	Б.Хулан	O190830077	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-02	1
14	Төлөвлөлт, гүйцэтгэлийн хяналт, шинжилгээний хэлтэс	М.Ангарагбаатар	M190830017	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-17	1
15	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Ж.Ганболд	C190912033	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-16	1
16	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Ч.Ганхуяг	C190902028	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-26	1
17	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Ч.Ганхуяг	G190926003	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-30	1
18	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Т.Мөнгөтулга	A190923002	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2019-09-25	1

19	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Т.Мөнгөтулга	О190911070	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2019-09-25	1
20	Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс	Э.Сансар	С190917001	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил fp2	Систем	2019-09-25	6
Нийт							26

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар

Албан хаагч : --Бүгд--

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

## Зөрчлийн тоон үзүүлэлт

2019/9/30

Эхлэл : 2019-09-01

Төгсгөл : 2019-09-30

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	9
2	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	6
3	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	11
Нийт		26

Бүлэг : Баянгол дүүрэг Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : Засаг даргын тамгын газар Албан хаагч : --Бүгд--

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 26 минут

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
НҮНТ бүртгэсэн	тоо	14	100.00%	6	42.86%	0	0.00%	6	42.86%	8	57.14%	0	0.00%	8	57.14%
	%	2.39%	2.39%	4.58%	1.02%	0.00%	0.00%	4.58%	1.02%	1.76%	1.37%	0.00%	0.00%	1.76%	1.37%
ННЗБ бүртгэсэн	тоо	386	100.00%	64	16.58%	0	0.00%	64	16.58%	322	83.42%	0	0.00%	322	83.42%
	%	65.87%	65.87%	48.85%	10.92%	0.00%	0.00%	48.85%	10.92%	70.77%	54.95%	0.00%	0.00%	70.77%	54.95%
1800-1200 дугаарын оператор	тоо	74	100.00%	24	32.43%	0	0.00%	24	32.43%	50	67.57%	0	0.00%	50	67.57%
	%	12.63%	12.63%	18.32%	4.10%	0.00%	0.00%	18.32%	4.10%	10.99%	8.53%	0.00%	0.00%	10.99%	8.53%
11-11 төвөөс ирсэн	тоо	37	100.00%	13	35.14%	0	0.00%	13	35.14%	24	64.86%	0	0.00%	24	64.86%
	%	6.31%	6.31%	9.92%	2.22%	0.00%	0.00%	9.92%	2.22%	5.27%	4.10%	0.00%	0.00%	5.27%	4.10%
гар утасны аппликейшнээр ирсэн	тоо	9	100.00%	3	33.33%	0	0.00%	3	33.33%	6	66.67%	0	0.00%	6	66.67%
	%	1.54%	1.54%	2.29%	0.51%	0.00%	0.00%	2.29%	0.51%	1.32%	1.02%	0.00%	0.00%	1.32%	1.02%
Мессежээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
E-Service	тоо	3	100.00%	1	33.33%	0	0.00%	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	2	66.67%
	%	0.51%	0.51%	0.76%	0.17%	0.00%	0.00%	0.76%	0.17%	0.44%	0.34%	0.00%	0.00%	0.44%	0.34%
Хороо бүртгэсэн	тоо	4	100.00%	2	50.00%	0	0.00%	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%	2	50.00%
	%	0.68%	0.68%	1.53%	0.34%	0.00%	0.00%	1.53%	0.34%	0.44%	0.34%	0.00%	0.00%	0.44%	0.34%



		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
НМХГ тусгай дугаар	тоо	59	100.00%	18	30.51%	0	0.00%	18	30.51%	41	69.49%	0	0.00%	41	69.49%
	%	10.07%	10.07%	13.74%	3.07%	0.00%	0.00%	13.74%	3.07%	9.01%	7.00%	0.00%	0.00%	9.01%	7.00%
НЗДаргад хандсан	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийтийн тээврийн газар	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Хан-Уул дүүрэг	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Фейсбүүк	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийт	тоо	586	100%	131	22.00%	0	0.00%	131	22.00%	455	77.00%	0	0.00%	455	77.00%
	%	100%	100%	100.00%	22.00%	0.00%	0.00%	100.00%	22.00%	100.00%	77.00%	0.00%	0.00%	100.00%	77.00%

Төрөл : --Бүгд--  
Бүлэг : Баянгол дүүрэг  
Ангилал : --Бүгд--

Байгууллага : --Бүгд--  
Нэгж : --Бүгд--  
Албан хаагч : --Бүгд--

**НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ**

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 30 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	101	20.70%
2	Газрын мэдээллийн санд мэдээлэл оруулах тухай	43	8.81%
3	Эрүүл ахуй, халдвар хамгааллын хяналтын тухай	26	5.33%
4	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	25	5.12%
5	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	23	4.71%
6	Төрийн сангаас сургалтын төлбөрийн дэмжлэг хүссэн тухай	19	3.89%
7	Хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналтын тухай	17	3.48%
8	Боловсролын салбарын хүний нөөцийн тухай	16	3.28%
9	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	13	2.66%
10	Газар чөлөөлөх тухай	13	2.66%
11	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	13	2.66%
12	Санхүү, татварын тухай	11	2.25%
13	Иргэний ахуйн зориулалтаар (0.07 га) газар эзэмших хүсэлтийн тухай	11	2.25%
14	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	10	2.05%
15	Бусад зориулалтаар газар эзэмших хүсэлтийн тухай	10	2.05%
16	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	9	1.84%
17	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	8	1.64%
18	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	6	1.23%
19	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	6	1.23%
20	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	4	0.82%
21	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	4	0.82%
22	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	4	0.82%
23	Хогийн сав, уут, хогны бункерийн тухай	4	0.82%
24	Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай	4	0.82%
25	Орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газруудын тухай	4	0.82%
26	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хяналтын тухай	4	0.82%
27	Сургуулийн өмнөх боловсролын үйлчилгээний тухай	3	0.61%
28	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	3	0.61%

29	Иргэний ахуйн зориулалтаар (0.07 га) газар өмчлөх хүсэлтийн тухай	3	0.61%
30	Согтууруулах ундааны зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	3	0.61%
31	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	3	0.61%
32	Ерөнхий боловсролын үйлчилгээний тухай	3	0.61%
33	Ажилд орох тухай	3	0.61%
34	Мэргэжлийн хяналтын салбарын үйл ажиллагааны тухай	3	0.61%
35	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	3	0.61%
36	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	3	0.61%
37	Барилгын техникийн хяналтын тухай	2	0.41%
38	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	2	0.41%
39	Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай	2	0.41%
40	Жирэмсний амралтын тухай	2	0.41%
41	Хороодын үйл ажиллагааны тухай	2	0.41%
42	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	2	0.41%
43	Хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын хяналтын тухай	2	0.41%
44	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	2	0.41%
45	Хог хаягдлын төвлөрсөн цэгийн тухай	2	0.41%
46	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	2	0.41%
47	Авто замын сэтэлгээ болон орц, гарцны тухай	2	0.41%
48	Мал, амьтан, хорио цээр, чанарын хяналтын тухай	2	0.41%
49	Орон сууцны чанар, аюулгүй байдлын тухай	1	0.20%
50	Хэмжил зүйн хяналтын тухай	1	0.20%
51	Эм, биобэлдмэлийн хяналтын тухай	1	0.20%
52	Агаарын бохирдлын тухай	1	0.20%
53	Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	1	0.20%
54	Газар ашиглах хүсэлтийн тухай	1	0.20%
55	Хилийн цэсийн талаар тодруулах тухай	1	0.20%
56	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.20%
57	Байгаль орчны хяналтын тухай	1	0.20%
58	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	1	0.20%
59	Хандивын мөнгө, мөнгө хураалтын тухай	1	0.20%
60	Орон сууцны айлуудын засварын ажлын тухай	1	0.20%

61	Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн тухай	1	0.20%
62	Ээлжийн амралтын тухай	1	0.20%
63	Замын хөдөлгөөний ачаалал, түгжрэл, зохицуулалтын тухай	1	0.20%
64	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.20%
65	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	1	0.20%
66	Золбин нохой, муур устгах тухай	1	0.20%
67	Явган зорчигч, явган хүний гарцын тухай	1	0.20%
68	Гэмт хэрэг, зөрчлийн тухай	1	0.20%
69	Сургалтанд хамрагдах тухай	1	0.20%
70	Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдлын тухай	1	0.20%
71	Тээврийн хэрэгслийг ачиж, журамлах тухай	1	0.20%
72	Зочид буудлын үйл ажиллагааны тухай	1	0.20%
73	Газрын зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	1	0.20%
74	Нийгмийн халамжийн тэтгэмжийн тухай	1	0.20%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		488	100.00%

Төрөл : --Бүгд--

Байгууллага : --Бүгд--

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : --Бүгд--

Албан хаагч : --Бүгд--

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

2019-09-01 - 2019-09-30

2019 он 9 сар 30 өдөр 10 цаг : 29 минут

Д/д	Ангилал	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо												
		5 хоногт		10 хоногт		15 хоногт		30 хоногт		Хугацаа сунгаж		Хугацаа хэтэрч		Нийт
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо
1	НҮНТ бүртгэсэн	1	12.50%	2	25.00%	2	25.00%	3	37.50%	0	0.00%	0	0.00%	8
2	ННЗБ бүртгэсэн	194	60.25%	72	22.36%	18	5.59%	37	11.49%	1	0.31%	0	0.00%	322
3	1800-1200 дугаарын оператор	13	26.00%	17	34.00%	9	18.00%	11	22.00%	0	0.00%	0	0.00%	50
4	11-11 төвөөс ирсэн	6	25.00%	9	37.50%	3	12.50%	6	25.00%	0	0.00%	0	0.00%	24
5	гар утасны аппликейшнээр ирсэн	2	33.33%	1	16.67%	0	0.00%	3	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	6
6	Мессежээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
7	E-Service	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
8	Хороо бүртгэсэн	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	2
9	НМХГ тусгай дугаар	18	43.90%	17	41.46%	3	7.32%	3	7.32%	0	0.00%	0	0.00%	41
10	НЗДаргад хандсан	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
11	Нийтийн тээврийн газар	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
12	Фейсбүүк	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
13	Хан-Уул дүүрэг	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
<b>Нийт өргөдөл гомдлын дүн</b>		235.0	51.65%	118.0	25.93%	35.0	7.69%	65.0	14.29%	2.0	0.44%	0.0	0.00%	455.0

Өргөдөл, годмлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
		6	19	50

Төрөл : --Бүгд--  
Бүлэг : Баянгол дүүрэг  
Ангилал : --Бүгд--

Байгууллага : --Бүгд--  
Нэгж : --Бүгд--  
Албан хаагч : --Бүгд--

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Зөрчлийн тоон үзүүлэлт

2019/9/30

Эхлэл : 2019-09-01

Төгсгөл : 2019-09-30

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	20
2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	44
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	26
4	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	67
Нийт		157

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : --Бүгд--

Ангилал : --Бүгд--

Албан хаагч : --Бүгд--

Байгууллага : --Бүгд--