

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

3/1/2018 - 3/20/2018

Төрөл : -- Бүгд --

Тайлан гаргасан: 2018 он 3 сар 21 өдөр. 16 цаг : 7 минут

№ 01

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	%
1800-1200 тусгай дугаарын утас	тоо	<b>3</b>	100.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>2</b>	66.67%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	66.67%
	%	4.35%	4.35%	2.94%	1.45%	0.00%	0.00%	2.94%	1.45%	5.71%	2.90%	0.00%	0.00%	5.71%	2.90%
www.ub1200.mn цахим хуудас	тоо	<b>5</b>	100.00%	<b>2</b>	40.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	40.00%	<b>3</b>	60.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>3</b>	60.00%
	%	7.25%	7.25%	5.88%	2.90%	0.00%	0.00%	5.88%	2.90%	8.57%	4.35%	0.00%	0.00%	8.57%	4.35%
Засгийн газрын 11-11 ТӨВ	тоо	<b>17</b>	100.00%	<b>12</b>	70.59%	<b>0</b>	0.00%	<b>12</b>	70.59%	<b>5</b>	29.41%	<b>0</b>	0.00%	<b>5</b>	29.41%
	%	24.64%	24.64%	35.29%	17.39%	0.00%	0.00%	35.29%	17.39%	14.29%	7.25%	0.00%	0.00%	14.29%	7.25%
Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн ТӨВ	тоо	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	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%
Нутгийн захиргааны байгууллагууд	тоо	<b>42</b>	100.00%	<b>19</b>	45.24%	<b>0</b>	0.00%	<b>19</b>	45.24%	<b>23</b>	54.76%	<b>0</b>	0.00%	<b>23</b>	54.76%
	%	60.87%	60.87%	55.88%	27.54%	0.00%	0.00%	55.88%	27.54%	65.71%	33.33%	0.00%	0.00%	65.71%	33.33%
Smart UB аппликейшн, Clean UB аппликейшн	тоо	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%
	%	2.90%	2.90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	5.71%	2.90%	0.00%	0.00%	5.71%	2.90%
Мессеж	тоо	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	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%
Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын ТӨВ	тоо	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	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	<b>69</b>	100.00%	<b>34</b>	49.28%	<b>0</b>	0.00%	<b>34</b>	49.28%	<b>35</b>	50.72%	<b>0</b>	0.00%	<b>35</b>	50.72%
	%	100.00%	100.00%	100.00%	49.28%	0.00%	0.00%	100.00%	49.28%	100.00%	50.72%	0.00%	0.00%	100.00%	50.72%

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Нэгж : -- Бүгд --

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Албан хаагч : -- Бүгд --

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдлын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан

Огноо: 3/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 3 сар 21 өдөр. 16 цаг : 17 минут

№ 06

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.206	0.224	0.091
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	184	691	8952
3	TS	Нийт албан хаагч	77	632	8343
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	2.39	1.093	1.073
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	11.455	4.754	11.455
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0.031	0.036	0.031
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.815	0.835	0.845
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	150	593	7753
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	150	577	7587
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	16	166
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	34	98	1199
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	34	98	1172
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	0	27
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	16	193
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.747	0.553	0.722
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	13991	15584	15382
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	55337	34824	55337
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	4	9	4
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.988	0.959	0.982
23	EP(-)	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	0	0
25	RA(+)	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0	0	0
26	FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	16	778	11104
27	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	12	0	0
28	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	0	0	0
29	FP3	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0	0	0
30	FP4	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4	0	0
31	FP5	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0	0	0
32	FP6	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0	0	0
33	FP7	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0	0	0
34	FP8	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0	0	0
35	FP9	Буруу буцаасан зөрчил	0	0	0
36	FP10	Бусад зөрчил	0	0	0
37	WP	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	16	778	11104
38	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	40	462
39	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	16	19.45	24.035
40	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	1250	477	1250
42	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	0	1
41	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.815	0.759	0.801

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

### НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан (нэгжээр)

3/1/2018 - 3/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 3 сар 22 өдөр. 9 цаг : 6 минут

№ 08

	Нэгжүүд	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	%
1	Удирдлага	<b>2</b>	100.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%		
2	Захиргаа, хуулийн хэлтэс	<b>21</b>	100.00%	<b>10</b>	47.62%	<b>0</b>	0.00%	<b>10</b>	47.62%	<b>11</b>	52.38%	<b>0</b>	0.00%	<b>11</b>	52.38%		
3	Хуулийн алба	<b>3</b>	100.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	33.33%	<b>2</b>	66.67%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	66.67%		
4	Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс	<b>11</b>	100.00%	<b>2</b>	18.18%	<b>0</b>	0.00%	<b>2</b>	18.18%	<b>9</b>	81.82%	<b>0</b>	0.00%	<b>9</b>	81.82%		
5	Дэд бүтэц, тохижилтын хэлтэс	<b>28</b>	100.00%	<b>19</b>	67.86%	<b>0</b>	0.00%	<b>19</b>	67.86%	<b>9</b>	32.14%	<b>0</b>	0.00%	<b>9</b>	32.14%		
6	Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний	<b>4</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>4</b>	100.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>4</b>	100.00%		
	<b>Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар</b>	<b>69</b>	100.00%	<b>34</b>	49.28%	<b>0</b>	0.00%	<b>34</b>	49.28%	<b>35</b>	50.72%	<b>0</b>	0.00%	<b>35</b>	50.72%		

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

3/1/2018 - 3/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 3 сар 21 өдөр. 16 цаг : 16 минут

№ 03

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	11	15.94%
2	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	6	8.70%
3	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	5	7.25%
4	Ээлжийн амралтын тухай	5	7.25%
5	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	4	5.80%
6	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	4	5.80%
7	Эмчилгээний төлбөр хүсэх тухай	4	5.80%
8	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	3	4.35%
9	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	2	2.90%
10	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	2	2.90%
11	Хорих ангиас чөлөө, тодорхойлолт хүсэх тухай	2	2.90%
12	Нийгмийн халамжийн үйлчилгээний тухай	2	2.90%
13	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	2	2.90%
14	Орон сууцны лифтний ашиглалт, засвар, үйлчилгээний тухай	2	2.90%
15	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	1	1.45%
16	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын төлбөр, хураамж, үнэ тарифын тухай	1	1.45%
17	Хог хаягдлын төвлөрсөн цэгийн тухай	1	1.45%
18	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	1	1.45%
19	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбарын тухай	1	1.45%
20	Орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газруудын тухай	1	1.45%

21	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	1	1.45%
22	Хороодын үйл ажиллагааны тухай	1	1.45%
23	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	1.45%
24	Ахмадын орон сууцны хөтөлбөрт хамрагдах тухай	1	1.45%
25	Орон сууцны гадна талбайн цэвэрлэгээ, тохижилт, үйлчилгээний тухай	1	1.45%
26	Орон сууцны подваль, орц, хонгилын цэвэрлэгээ, үйлчилгээний тухай	1	1.45%
27	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	1.45%
28	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	1.45%
29	Хүүхдийн эрхийг хангах, хамгаалах тухай	1	1.45%
<b>Нийт өргөдөл, гомдлын дүн</b>		<b>69</b>	<b>100.00%</b>

Бүлэг : Баянгол дүүрэг

Байгууллага : Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

## НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

3/1/2018 - 3/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 3 сар 21 өдөр. 16 цаг : 11 минут

№ 02

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	1800-1200 тусгай дугаарын утас	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
2	www.ub1200.mn цахим хуудас	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	3
3	Засгийн газрын 11-11 төв	3	60.00%	1	20.00%	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5
4	Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Нутгийн захиргааны байгууллагууд	6	26.09%	10	43.48%	6	26.09%	1	4.35%	0	0.00%	0	0.00%	23
6	Smart UB аппликейшн, Clean UB аппликейшн	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
7	Мессеж	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>Нийт өргөдөл гомдлын дүн</b>		<b>10</b>	<b>28.57%</b>	<b>12</b>	<b>34.29%</b>	<b>7</b>	<b>20.00%</b>	<b>6</b>	<b>17.14%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>35</b>

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>35</b>