

БАЯНГОЛ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

**ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ДОЛГОРСҮРЭНГИЙН ГЭРЭЛЭЭГИЙН
2019 ОНЫ 06 ДУГААР 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	Хугацаа	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзах уулзалтыг зохион байгуулах	5 сар	2019 оны 5 дугаар сард Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэд хүлээн авах уулзалтыг зохион байгуулж, уг уулзалтаар гарч буй иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг тэмдэглэл хөтлөн шийдвэрлэлтэнд хяналт тавин ажиллаж байна. 2019 оны 06 дугаар сард Засаг дарга нийт 31 иргэнийг хүлээн авч уулзаж, шууд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг холбогдох мэргэжилтнүүдийг нь байлцуулан асуудлыг тухай бүрт нь шийдвэрлэн ажилласан. Бичгээр өгч шийдвэрлүүлэх зөвлөгөө өгсөн иргэдийн өргөдлийг хүлээн авч өргөдөл гомдлын нэгдсэн цахим программд бүртгэн хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн иргэдэд холбогдох хариуг өгч ажилласан. Иргэдэд тулгамдаж байгаа асуудлыг шийдвэрлэхийн зэрэгцээ тэднээс гаргасан шинэ санал санаачилгыг дэмжин ажиллаж дараах ажлуудыг зохион байгуулан ажиллаж байна.	100%

2	Засаг дарга болон дүүргийн удирдлагууд иргэдтэй уулзсан уулзалтын сар бүрийн тайлан мэдээг дүүргийн цахим хуудсаар мэдээлэх	4 сар	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	4 сар	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	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 ажиллах	“Цахим өргөдөл, гомдлын нэгдсэн систем”-ийг ашиглан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлүүлэх, эргэн мэдээлэх үйл ажиллагааг удирдлагын заалтын дагуу зохион байгуулан ажиллаж байгаа бөгөөд Баянгол дүүргийн ЗДТГ-т 2019 оны 06 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 06 дугаар сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 123 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Нийт 123 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 83 буюу 67 %, шийдвэрлэх шатандаа 40 буюу 32 %, эзэлж байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 04 цаг 40 минутанд шийдвэрлэгдсэн. Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдлийг хандалтаар нь авч үзвэл түрээсийн орон сууцанд хамрагдах хүсэлт, СӨХ-ийн асуудал болон ТҮЦ-ийн асуудлаар хамгийн их хандсан байна. Баянгол дүүргийн харьяа хэлтэс албадад 2019 оны 06 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 2019 оны 06 дугаар сарын 30-ний өдрийг дуустал нийт 407 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.	100%

		<p>Нийт 407 өргөдлөөс шийдвэрлэсэн 309 буюу 75 %, шийдвэрлэх шатандаа 98 буюу 24 %, эзэлж байна.</p> <p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 8 хоног 13 цаг 16 минут буюу индексийн үзүүлэлт 0,81 “В” үнэлгээтэй дүгнэгдсэн байна.</p> <p>Өргөдөл гомдлыг хандалтаар нь авч үзвэл нийгмийн даатгал болон хог цэвэрлэгээ тээвэрлэлтийн асуудлаар нийт өргөдлийн 26 %-ийг эзэлж байна.</p> <p>Өргөдөл шийдвэрлэх явцад нийт 59 зөрчил үүссэн. Үүнд өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй 20, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 21, өдөрт нь багтааж хүлээж аваагүй 18 зөрчил үүсч зөрчил гаргаж ажилласан мэргэжилтнүүдэд сануулга өгч ажилласан.</p>	
2	<p>Иргэд байгуулагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг үр дүнтэй, чанартай шийдвэрлүүлэх талаар санаачилга гаргаж ажиллана.</p>	<p>Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарыг сайжруулахын тулд дараах ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна.</p> <p>1. Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжийн 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 байна.</p> <p>2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд тогтмол хяналт тавин, иргэдээс ирүүлж байгаа өргөдөлд дүн шинжилгээ хийж сар бүр www.bgd.mn цахим хуудсанд байршуулсан.</p> <p>3. Төрийн байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлээгүй төрийн албан хаагч, албан тушаалтанд хариуцлага</p>	100%

		<p>тооцон арга хэмжээ авч ажиллахаар харьяа хэлтэс албад, хороодод үүрэг даалгавар хүргүүлсэн.</p> <p>4. Нийслэлийн Засаг даргын А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангах зорилгоор хороодын хэсгийн ахлагч нарт “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын систем-ERP” програм ашиглалтын танилцуулга, сэдэвт сургалт зохион байгууллаа. Сургалтад нийт 46 хэсгийн ахлагч хамрагдаж иргэдийн өргөдөл, гомдол санал, хүсэлтийг хороон дээр хүлээн авч цахим програмд бүртгэн шийдвэрлэх, удирдлагад шилжүүлэх, иргэдэд цаг алдалгүй хариу өгөх, үр дүнг тооцох, нийслэлээс гаргах бодлого шийдвэрт иргэдийн санал бодлыг тусгах боломжтой болсон.</p>	
--	--	--	--

4. Шинээр санаачлан хэрэгжүүлсэн ажил

№	Төлөвлөсөн ажил	Хэрэгжилт	Гүйцэтгэлийн хувь
1	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар болон харьяа дэргэдэх байгууллагуудын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах	Өргөдөл гомдлын системд хөгжүүлэлт өөрчлөлт хийгдэж байгаатай холбогдуулан шинээр тусгах саналыг ННҮТ-д тухай бүр цахимаар хүргүүлэн ажиллаж байна.	100%

5. Бусад ажил

№	Хийх ажил	Хугацаа	Шалгуур үзүүлэлт буюу үр дүн	Тайлбар
1	Байгууллагаас зохион байгуулж байгаа сургалт болон олон нийтийг хамарсан үйл ажиллагаанд оролцох		1. 2019 оны 04 дүгээр сарын 04-ны өдрийн А/182 дугаар захирамжаар “Баянголын бямба” бүх нийтийн их цэвэрлэгээний аян зохион байгуулж 2019 оны 04 дүгээр сарын 06-ны өдөр Чингүнжавын гудамжийг 90 минутын турш цэвэрлэж ажилласан.	

			<p>2. 2019 оны 04 дүгээр сарын 15-ны өдрийн А/211 дүгээр захирамжаар “Их цэвэрлэгээний 90 минут” арга хэмжээг зохион байгуулж, 2019 оны 04 дүгээр сарын 20-ны өдөр Чингүнжавын гудамжийг 90 минутын турш цэвэрлэж ажилласан.</p> <p>3. Онцгой байдлын ерөнхий газраас нийслэлийн Засаг даргын тамгын газартай хамтран зохион байгуулж байгаа нийслэлийн Гамшгаас хамгаалах иж бүрэн сургуулийн ажилд 04 дүгээр сарын 23-наас 26 ны хооронд амжилттай оролцож ажилласан.</p>	
--	--	--	---	--

ХЯНАСАН:
ТӨРИЙН ЗАХИРГАА УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Х.МӨНХЗУЛ

БОЛОВСРУУЛСАН:
ӨРӨГДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.ГЭРЭЛЭЭ