

## Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

5/21/2018 - 6/20/2018

Төрөл : -- Бүгд --

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 1 өдөр. 15 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>14</b>	100.00%	<b>1</b>	7.14%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	7.14%	<b>13</b>	92.86%	<b>0</b>	0.00%	<b>13</b>	92.86%
	%	8.86%	8.86%	6.67%	0.63%	0.00%	0.00%	6.67%	0.63%	9.09%	8.23%	0.00%	0.00%	9.09%	8.23%
www.ub1200.mn цахим хуудас	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%
	%	1.27%	1.27%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.40%	1.27%	0.00%	0.00%	1.40%	1.27%
Засгийн газрын 11-11 ТӨВ	тоо	<b>26</b>	100.00%	<b>5</b>	19.23%	<b>0</b>	0.00%	<b>5</b>	19.23%	<b>21</b>	80.77%	<b>0</b>	0.00%	<b>21</b>	80.77%
	%	16.46%	16.46%	33.33%	3.16%	0.00%	0.00%	33.33%	3.16%	14.69%	13.29%	0.00%	0.00%	14.69%	13.29%
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>114</b>	100.00%	<b>8</b>	7.02%	<b>0</b>	0.00%	<b>8</b>	7.02%	<b>106</b>	92.98%	<b>0</b>	0.00%	<b>106</b>	92.98%
	%	72.15%	72.15%	53.33%	5.06%	0.00%	0.00%	53.33%	5.06%	74.13%	67.09%	0.00%	0.00%	74.13%	67.09%
Check My service аппликейшн	тоо	<b>2</b>	100.00%	<b>1</b>	50.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	50.00%	<b>1</b>	50.00%	<b>0</b>	0.00%	<b>1</b>	50.00%
	%	1.27%	1.27%	6.67%	0.63%	0.00%	0.00%	6.67%	0.63%	0.70%	0.63%	0.00%	0.00%	0.70%	0.63%
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>158</b>	100.00%	<b>15</b>	9.49%	<b>0</b>	0.00%	<b>15</b>	9.49%	<b>143</b>	90.51%	<b>0</b>	0.00%	<b>143</b>	90.51%
	%	100.00%	100.00%	100.00%	9.49%	0.00%	0.00%	100.00%	9.49%	100.00%	90.51%	0.00%	0.00%	100.00%	90.51%

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: 6/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 1 өдөр. 15 цаг : 58 минут

№ 06

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.25	0.218	0.089
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	570	1768	20718
3	TS	Нийт албан хаагч	81	617	8209
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	7.037	2.865	2.524
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	28	12.574	28
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0.033	0.167	0.033
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.974	0.929	0.914
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	555	1681	19471
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	555	1643	18968
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	38	503
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	15	87	1247
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	15	87	1212
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	0	35
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	38	538
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.761	0.687	0.725
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	13372	15250	15411
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	55977	48756	55977
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	6	7	6
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.984	0.948	0.981
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	50	1915	26524
27	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	34	0	0
28	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	12	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/	50	1915	26524
38	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	41	463
39	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	50	46.707	57.287
40	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	2996	895	2996
42	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	0	1
41	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.853	0.806	0.814

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)

5/21/2018 - 6/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 1 өдөр. 15 цаг : 24 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	Захиргаа, хуулийн хэлтэс	42	100.00%	2	4.76%	0	0.00%	2	4.76%	40	95.24%	0	0.00%	40	95.24%
2	Хуулийн алба	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%
3	Архивын тасаг	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%
4	Санхүү, төрийн сангийн хэлтэс	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%
5	Эдийн засаг төлөвлөлтийн хэлтэс	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%
6	Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс	30	100.00%	2	6.67%	0	0.00%	2	6.67%	28	93.33%	0	0.00%	28	93.33%
7	Дэд бүтэц, тохижилтын хэлтэс	50	100.00%	10	20.00%	0	0.00%	10	20.00%	40	80.00%	0	0.00%	40	80.00%
8	Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний хэлтэс	19	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	19	100.00%	0	0.00%	19	100.00%
9	Цэргийн штаб	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%
10	Нийтлэг үйлчилгээний алба	6	100.00%	1	16.67%	0	0.00%	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	5	83.33%
<b>Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар</b>		<b>157</b>	<b>100.00%</b>	<b>15</b>	<b>9.55%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>15</b>	<b>9.55%</b>	<b>142</b>	<b>90.45%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>142</b>	<b>90.45%</b>

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

5/21/2018 - 6/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 1 өдөр. 15 цаг : 57 минут

№ 03

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	15	9.49%
2	Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай	14	8.86%
3	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	13	8.23%
4	Ээлжийн амралтын тухай	11	6.96%
5	Эмчилгээний төлбөр хүсэх тухай	11	6.96%
6	Орон сууцны дээврийн засвар, үйлчилгээний тухай	8	5.06%
7	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	7	4.43%
8	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	7	4.43%
9	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	5	3.16%
10	Асран хамгаалагч тогтоолгох тухай	5	3.16%
11	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	4	2.53%
12	Гэрэлтүүлэг, чимэглэлийн тухай	3	1.90%
13	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	3	1.90%
14	Орон сууцны лифтний ашиглалт, засвар, үйлчилгээний тухай	3	1.90%
15	Орон сууцны конторын үйл ажиллагааны тухай	2	1.27%
16	Орон сууцны подваль, орц, хонгилын цэвэрлэгээ, үйлчилгээний тухай	2	1.27%
17	Орон сууцны чанар, аюулгүй байдлын тухай	2	1.27%
18	Ахмадын орон сууцны хөтөлбөрт хамрагдах тухай	2	1.27%
19	Гэр хүсэх тухай	2	1.27%
20	Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	2	1.27%

21	Цэргийн албанаас чөлөөлөгдөх тухай	2	1.27%
22	Хоолны газар, баар, рестораны үйлчилгээний тухай	2	1.27%
23	Орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газруудын тухай	2	1.27%
24	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	1	0.63%
25	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	1	0.63%
26	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	1	0.63%
27	Байгаль орчны дүгнэлт гаргуулах тухай	1	0.63%
28	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	1	0.63%
29	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбарын тухай	1	0.63%
30	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	1	0.63%
31	Ногоон байгууламжийн тохижилт, хамгаалалтын тухай	1	0.63%
32	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.63%
33	Согтууруулах ундааны зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.63%
34	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.63%
35	Хүүхдийн эрхийг хангах, хамгаалах тухай	1	0.63%
36	Хорих ангиас чөлөө, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.63%
37	Инженерийн байгууламжийн эвдрэл, гэмтлийн тухай	1	0.63%
38	Интернет кафе, компьютер тоглоомын газрын үйл ажиллагааны тухай	1	0.63%
39	Нийгмийн халамжийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.63%
40	Хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай	1	0.63%
41	Харгалзан дэмжигчээр тогтоолгох тухай	1	0.63%
42	Соёл, урлагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	1	0.63%
43	Хөдөлмөрийн болон үр дүнгийн гэрээний тухай	1	0.63%

44	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	1	0.63%
45	Санхүү, татварын тухай	1	0.63%
46	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.63%
47	Авто зам, гүүрийн засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.63%
48	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	1	0.63%
49	Жолооны дамжаа, жолооны сургалтын тухай	1	0.63%
50	Замын хөдөлгөөний зерчлийн тухай	1	0.63%
51	Замын хөдөлгөөний ачаалал, түгжрэл, зохицуулалтын тухай	1	0.63%
52	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	1	0.63%
53	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.63%
54	Хөнгөлөлттэй зээлэнд хамрагдах тухай	1	0.63%
<b>Нийт өргөдөл, гомдлын дүн</b>		<b>158</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

5/21/2018 - 6/20/2018

Тайлан гаргасан: 2018 он 8 сар 1 өдөр. 15 цаг : 10 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	%	
1	1800-1200 тусгай дугаарын утас	5	38.46%	3	23.08%	4	30.77%	1	7.69%	0	0.00%	0	0.00%	13
2	www.ub1200.mn цахим хуудас	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
3	Засгийн газрын 11-11 төв	7	33.33%	5	23.81%	4	19.05%	5	23.81%	0	0.00%	0	0.00%	21
4	Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Нутгийн захиргааны байгууллагууд	41	38.68%	24	22.64%	20	18.87%	21	19.81%	0	0.00%	0	0.00%	106
6	Check My service аппликейшн	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
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>54</b>	<b>37.76%</b>	<b>32</b>	<b>22.38%</b>	<b>28</b>	<b>19.58%</b>	<b>29</b>	<b>20.28%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>143</b>

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл, гомдол
	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>143</b>