

**НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР**  
**Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан**  
**/2014 оны жилийн эцсийн тайлан/**

1. Тус газарт 2014 оны жилийн эцсийн байдлаар 100 өргөдөл гомдол ирсэн ба 2013 оны мөн үеийнхээс 26 өргөдөл, гомдлоор илүү ирсэн нь 35.1%-ийн өсөлттэй харагдаж байна.

Үзүүлэлт	2013.01.01-12.26		2014.01.01-12.25	
	Ирсэн тоо	Хувь	Ирсэн тоо	Хувь
Ирсэн өргөдлийн тоо	74	-	100	35.1%

Өргөдөл, гомдлын тоо өсөх болсон шалтгаан нь НИТХ-ын тэргүүлэгчдийн 2011 оны 120 дугаар тогтоолын дагуу Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газраас Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж байгаа жуулчин байршуулах үйлчилгээ эрхэлдэг газруудад үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл олгодог. Үүнтэй холбогдуулан аж ахуйн нэгж, иргэдээс зөвшөөрөл авах хүсэлт ирдэг. Нийслэлийн Засаг даргын 2014 оны 05 дугаар сарын 30-ны А/449 тоот “Зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл аваагүй аж ахуйн нэгж, иргэдийг нийслэлээс хангах хангамжыг зогсоох тухай” захирамжаар стандартын үзлэг явуулан иргэдийг мэдээллээр хангасан. Нийслэлийн Засаг даргын 2014 оны 05 дугаар сарын 30-ны А/448 тоот “Стандартын үзлэг зохион байгуулах тухай” захирамжийн дагуу амралтын газар, жуулчны бааз, гэр буудлуудыг стандартад хамруулан мэдээллээр хангасан. Мөн нийслэлийн Цагдаагийн газраас 2013 оны 10 дугаар сарын 25-ны өдөр зөвшөөрөл аваагүй бүх аж ахуйн нэгж, иргэдэд албан шаардлага хүргүүлсэн зэрэг асуудлаар зочид буудал, дэн буудлын зөвшөөрөл авахыг хүссэн аж ахуйн нэгж, иргэдийн тоо өссөнтэй холбоотой.

Мөн иргэдийн хүссэн хүсэлтийн дагуу ажлын хэсгийн шалгалтаар зочид буудлын стандартын шаардлага хангаагүй газарт албан үүрэг даалгавар өгч, ирүүлсэн хүсэлтийг хаан ахин ирүүлэх болсонтой холбогдон аж ахуйн нэгж, иргэдийн тоо мөн давхардаж байгаа

2. Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 тоот захирамжийн дагуу 2014 оны 01 дүгээр сарын 07-ны өдөр байгууллагын бүх мэргэжилтнүүдэд нэгдсэн зөвлөгөө өгсөн, өргөдөл, гомдол хүлээн авсан мэргэжилтнүүдэд тухай бүр заавар, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна. Мөн газрын даргад өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар 14 хоног тутамд танилцуулж, өргөдөл, гомдлын хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 1 мэргэжилтэнд сануулах арга хэмжээ аван мэдэгдэх хуудас өгсөн.

3. Тус газар нь даргын хамт 18 хүний бүтэц орон тоотой ба бүх мэргэжилтэн Smartcity.mn-д нэвтрэх эрх авсан. Тайлангийн хугацаанд 5 мэргэжилтэн өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлээд байна.

4. Тус газарт ирсэн өргөдөл гомдлоос 79 буюу 79% нь зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл хүссэн хүсэлт, үүнээс 14 нь хугацаа

хэтрэн шийдвэрлэгдсэн. Учир нь зочид буудал, дэн буудал, амралтын газрын зөвшөөрлийг олгоход дүүрэг тус бүрийн Цагдаагийн газар, дүүргийн Мэргэжлийн хяналт, дүүргийн мэргэжилтнүүдтэй хамт тус газрын мэргэжилтэн нэгдэн ажлын хэсэг болон стандартын үзлэг хийдгийн улмаас хугацаа хэтрэх асуудал үүсээд байна. Бусад өргөдөл, гомдлын хувьд хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдэж байна.

5. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хүрээнд мэргэжилтнүүдэд зөвлөгөө, зааварчилгааг тухай бүр өгөхөөс гадна газрын дотоод фэйсбүүк хуудсанд, мөн мессенжер хаягаар шийдвэрлэлтийн явц бичих, шийдвэрлэх талаар сануулж байна.

ТАНИЛЦСАН:

ДАРГА:

Э.БАТТУЛГА

Огноо: 2014.12.26

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН  
ЭРХЛЭГЧ

Ө.АРИУНТУНГАЛАГ

Огноо: 2014.12.26

# НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР

## Иргэдийн өргөдөл, гомдлын Шийдвэрлэлтийн мэдээ

2014 оны жилийн эцсийн тайлан

2014/01/01-2014/12/25

№	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр							Агуулга			Шийдвэрлэж хариу өгсөн		Шийдвэрлэж байгаа			
			Амаар	Бичгээр	Утсаар	Цахим хэлбэрээр	Ухаалгаар утсаар	Дээд байгууллагаас ирсэн	Талархал	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтрэх хариу өгсөн	Хугацаа хэтрэх хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлж хариу өгсөн	Хугацаа болоогүй
1	Цахим програмд бүртгэгдсэн Цахим програмд бүртгэгдээгүй	100	-	95	5	-	-	-	1	98	1	-	69	14	-	17	-	-
	<b>Нийт</b>	100	-	95	5	-	-	-	1	98	1	-	69	14	-	17	-	-

ХЯНАСАН:

НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗРЫН ДАРГА

Э.БАТТУЛГА

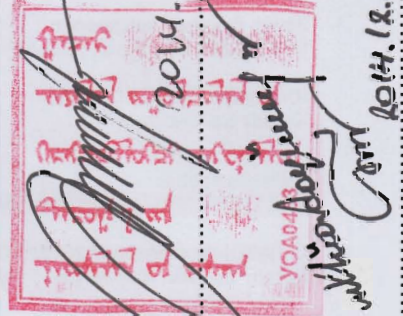
Огноо: 2014.12.26

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН АЖИЛТАН

Ө.АРИУНТУНГАЛАГ

Огноо: 2014.12.26



## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

1/1/2014 - 12/26/2014

Тайлан гаргасан: 2014 он 12 сар 26  
өдөр

Төрөл : -- Бүгд --

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
	1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%	Тоо	%
1200 тусгай дугаарын утас	Тоо	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	100.00%
	%	2.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.45%	50.00%	7.14%	50.00%	2.41%	100.00%
www.ub1200.mn цахим хуудас	Тоо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
Засгийн газрын 11-11 төв	Тоо	3	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	3	100.00%
	%	3.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.90%	66.67%	7.14%	33.33%	3.61%	100.00%
Иргэдийг хүлээн авах төв	Тоо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
Байгууллага	Тоо	95	17	0	0	0	17	17	66	66	12	12	78	82.11%
	%	95.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	17.89%	69.47%	69.47%	85.71%	12.63%	93.98%	82.11%
Ухаалаг утас (Smart UB)	Тоо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
Нийт	Тоо	100	17	0	0	0	17	17	69	69	14	14	83	83.00%
	%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	17.00%	69.00%	69.00%	14.00%	14.00%	83.00%	83.00%

Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар

## Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

1/1/2014 - 12/26/2014

Тайлан гаргасан: 2014 он 12 сар 26

Төрөл: -- Бүгд --

өдөр: 12

цаг: 41 минут

Д/д	Асуудал	Ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Ирсэн өргөдөл гомдлын хувь
1	Зочид буудлын үйл ажиллагааны тухай	78	78.00%
2	Аялал жуулчлалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	18	18.00%
3	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	1	1.00%
4	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагаа	1	1.00%
5	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павил	1	1.00%
6	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	1	1.00%
Нийт өргөдөл гомдлын дүн		100	100.00%