НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан

/2016 оны жилийн эцсийн тайлан/

1. Тус газарт 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар 30 өргөдөл, гомдол ирсэн ба 2015 оны мөн үеийнхээс 7 өргөдөл, гомдлоор бага ирсэн нь 24.1%-ийн бууралттай харагдаж байна.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Үзүүлэлт | 2015.01.01-12.25 | 2016.01.01-12.25 |
| Ирсэн тоо | Хувь | Ирсэн тоо | Хувь |
| Ирсэн өргөдлийн тоо | 114 | - | 30 | -34,2% |

Өргөдөл, гомдлын тоо буурах болсон шалтгаан нь зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэгч иргэдийн хүсэлтийг өргөдөл, гомдлын сайтад бүртгэдэг байснаа болин ihat.ulaanbaatar.mn нэгдсэн сайтад бүртгэдэг болсноор буурах болсон.

1. Тус газар нь даргын хамт 18 хүний бүтэц орон тоотой ба бүх мэргэжилтэн Smartcity.mn-д нэвтрэх эрх авсан. Тайлангийн хугацаанд 2 мэргэжилтэн өргөдлүүдийг хүлээн авч хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн байна.
2. Тус газарт ирсэн өргөдөл гомдлоос 28 буюу 93,3% нь хүний нөөцтэй холбоотой өргөдөл, нэг талархал, нэг гомдол ирсэн байна.
3. Тус газрын даргад өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар сар тутамд танилцуулж байна.
4. Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 тоот захирамжийн дагуу шинээр орж ирсэн бүх мэргэжилтнүүдэд нэгдсэн зөвлөгөө өгсөн, өргөдөл, гомдол хүлээн авсан мэргэжилтнүүдэд тухай бүр заавар, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна. 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.
5. Иргэд хүлээн авах төвөөс зохион байгуулсан өргөдөл гомдлын програмын тухай сургалтад 2016 оны 03-р сарын 02-ны өдөр тус газрын 3 мэргэжилтэн хамрагдав.

- 2016.06.20-ны 09-12 цагуудад Нийслэлийн нэгдсэн үйлчилгээний дүнжингарав салбарт Нийслэлийн нэгдсэн үйлчилгээний төвөөс зохион байгуулсан өргөдөл, гомдлын програмын хүрээнд зохион байгуулсан сургалтад архив, бичиг хэргийн эрхлэгч Ө.Ариунтунгалаг хамрагдлаа.

- 2016.10.26-ны 10 цагт нийслэлийн Нэгдсэн үйлчилгээний Дүнжингарав салбарт нийслэлийн Нэгдсэн үйлчилгээний төвөөс зохион байгуулсан өргөдөл, гомдлын сургалтад тус газрын мэргэжилтэн А.Эрдэнэцогт хамрагдсан.

- 2016.11.30-ны 09-14 цагт нийслэлийн Архивын газраас зохион байгуулсан сургалтад тус газрын архив, бичиг хэргийн эрхлэгч Ө.Ариунтунгалаг болон Ч.Цэнгүүн нар хамрагдсан.

 7. Тус газарт ирэх өргөдөл гомдлын тоо харьцангүй бага учраас тухайн програмын талаар өгөх санал хүсэлт байхгүй болно.

 ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

 АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН

 ЭРХЛЭГЧ Ө.АРИУНТУНГАЛАГ

Огноо: 2016.12.28