НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВИЙН ИРГЭДИЙН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

2020/06/25-2020-09-25

№	Өргөдөл гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр					Агуулга					Шийдвэрлэж хариу өгсөн			Шийдвэр-лэж байгаа	
			амаар	бичгээр	утсаар	Цахим хэлбэрээр	Дээд байгуулагаас ирсэн	талархал	Санал	хүсэлт	гомдол	мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн	Бусад байгуулагад шилжүүлж хариу өгсөн	Хугацаа болоогүй	Хугацаа хэтэрсэн
1	Цахим системд бүртгэгдсэн			102						102			102				
2	Цахим системд бүртгэгдээгүй																
	Нийт			102						102			102				

ХЯНАСАН:
АХЛАХ АРГА ЗҮЙЧ Н.НЭРГҮЙ

МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН Д.ГАНЗАЯА

НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВД 2020 ОНЫ 3 ДУГААР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТУХАЙ ТАЙЛАН

2020 оны 09 дүгээр сарын 28 Улаанбаатар хот

2020 оны 3 дугаар улиралд иргэдээс 102 хүсэлт 0 талархал гомдол 0 ирүүлснийг хүлээн авч, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өглөө.

2019 оны 3 дугаар улиралд иргэдээс 53 хүсэлт, 3 талархал, гомдол 0 ирүүлж байсан нь хүсэлтийн тоо өсч талархлын тоо буурсан дүнтэй байна.

Тус төв нь нийслэлийн хэмжээнд тэнцүүчлэн амьдарч байгаа иргэдийг хүлээн авч нийгэмшүүлэх үйлчилгээ үзүүлдэг бөгөөд дээрх иргэд нь регистрийн дугаараа мэдэхгүй, холбогдох утасгүй, тодорхой оршин суух хаяггүй байдаг нь ERP программ шивэхэд хүндрэл үүсгэж байна.

Мөн дээрх иргэд нь бичиг үсгийн боловсрол муу, сэтгэцийн өвчтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй, архинд донтох өвчтэй, гар утас ашигладаггүй, орон гэргүй учраас тодорхой оршин суух хаяггүй байдгаас шалтгаалан бичсэн өргөдөл шаардлага хангахгүй байх шалтгаан болдог. /Төрийн албан ёсны хэлээр өргөдөл бичих чадваргүй, үг үсгийн алдаа ихтэй/

Нийгмийн ажилтнуудад эдгээр иргэдийг хүлээн авч, бүртгэл судалгаа хөтлөн, нийгмийн халамжийн анхан шатны үйлчилгээ үзүүлсний дараа /усанд оруулах, дотуур гадуур хувцсыг нь солих, халуун хоолны үйлчилгээнд хамруулах/ бүртгэлийн анкет хөтлөн, өргөдөл хүсэлтийг хүлээн авч байна.

Өргөдлийн тоо өссөн нь их засварын ажил хийгдэж түр хоноглох байрны орчин, нөхцөл сайжирсан мөн шинэ төрлийн коронавирусийн халдвараас сэргийлэх ажлын хүрээнд Нийслэлийн Засаг даргын 2020 оны А/345 дугаар захирамжийг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд Цагдаагийн хэлтсүүдийн нэгдсэн арга хэмжээгээр орон гэргүй иргэдийг тус төвд байрлуулсантай холбоотой байна.

Төвийн удирдлага сар бүр үйлчлүүлэгч иргэдийг хүлээн авч уулзалт зохион байгуулан санал, хүсэлтийг хүлээн авч үйл ажиллагаандаа тусган хэрэгжүүлж байна.

Шинэ төрлийн коронавирусийн халдварт өвчний үед иргэдийн өрөөнүүдэд уулзалт зохион байгуулж 2020 оны 3 дугаар улиралд 2 удаагийн уулзалтаар 7 дугаар сард 48, 9 дүгээр сард 71 нийт 119 иргэнийг хүлээн авч уулзсан байна. Үйлчлүүлэгч иргэдээс

-Иргэний үнэмлэх шинээр болон дахин олгуулах, хаяг шилжүүлэх

-Түр хоноглох байранд байрлах, байрнаас гарах, чөлөө хүсэх

-Нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд хамрагдах

-Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд хамрагдах гэх мэт хүсэлтүүд ирж байна.

Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан нь холбогдох байгууллагаас зохион байгуулагдсан сургалтанд хамрагдаж, ажилтнуудад заавар, зөвлөгөө өгч ажиллаж байна.

2018 онд нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудад нэвтэрч буй UB ERP програмыг ашиглан өргөдөл, гомдлыг бүртгэж эхэлсэн бөгөөд ажилтнуудад сургалт зохион байгуулж уг програмд нэвтрэх нэр, нууц үг олгож байгуулллагын хэмжээнд ашиглалт жигдэрсэн.

Нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн 2018 оны 02 дугаар Хурлаас өгсөн үүргийн дагуу төвийн удирдлага, хамт олонд сар бүр иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг танилцуулж байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас ирүүлсэн 2020 оны 04 дүгээр сарын 13-ны өдрийн 03/1755 дугаартай албан бичгийн дагуу Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж хэрэгжилтийг ханган ажиллалаа.

2020 оны 3 дугаар улиралд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол үгүй болно.

Тайлант хугацаанд саналын шинжтэй өргөдөл ирүүлээгүй бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 цаг 05 минут байгаа нь 2 дугаар улирлын шийдвэрлэлтийн хугацаанаас бага цаг зарцуулсан байна. 2020 оны 2 дугаар улиралд 6 цаг 36 минут байсан.

ТАНИЛЦСАН:
АРГА ЗҮЙЧ Н.НЭРГҮЙ

ТАЙЛАН, МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН
АЖИЛТАН Д.ГАНЗАЯА