

НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВИЙН ИРГЭДИЙН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

2021/01/01-2021-03-25

| № | Өргөдөл гомдлын агуулга | Нийт тоо | Хэлбэр | | | | | | Агуулга | | | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | | Шийдвэрлэж байгаа | | | |
|---|-----------------------------|----------|--------|---------|--------|-----------------|-------------------------|-----------|---------|--------|--------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|---|-------------------|--------------------|
| | | | амаар | бичгээр | утсаар | Цахим хэлбэрээр | Дэд байгууллагаас ирсэн | Талаархал | Санал | хүсэлт | гомдол | мэдэгдэл | Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн | Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн | Бусад байгууллагад шилжүүлж хариу өгсөн | Хугацаа болгоогүй | Шийдвэрлэж хэтрсэн |
| 1 | Цахим системд бүртгэгдсэн | 189 | | 189 | | | | | 3 | 186 | | | 189 | | | | |
| 2 | Цахим системд бүртгэгдээгүй | 2 | | 2 | | | | | | 2 | | | 2 | | | | |
| | Нийт | 191 | | 191 | | | | | 3 | 188 | | | 191 | | | | |

ХЯНАСАН:
АХЛАХ АРГА ЗҮЙЧ



Н.НЭРГҮЙ

МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН



Д.ГАНЗАЯА

НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВД 2021 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТУХАЙ ТАЙЛАН

2021 оны 03 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

2021 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс 188 хүсэлт, 3 талархал, гомдол 0 ирүүлснийг хүлээн авч, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өглөө.

2020 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс 242 хүсэлт, 3 талархал, гомдол 0 ирүүлж байсан нь хүсэлтийн тоо буурсан нь covid-19 цар тахлын улмаас төвөөс гарах хөдөлгөөнийг хязгаарлаж халдвар хамгааллын дэглэм баримтлан ажилласантай холбоотой байна.

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

Тайлант хугацаанд регистрийн дугаараа мэдэхгүй 2 иргэний өргөдлийг хүлээн авч хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн.

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 ажилтнууд 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/1247 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 ерөөнүүдэд уулзалт зохион байгуулж 2021 оны 1 дүгээр улиралд 2 удаагийн уулзалтаар 01 дүгээр сард 54, 03 дугаар сард 38 нийт 92 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.

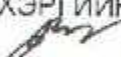
2018 онд нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудад нэвтэрч буй UB ERP програмыг ашиглан өргөдөл, гомдлыг бүртгэж эхэлсэн бөгөөд ажилтнуудад сургалт зохион байгуулж уг програмд нэвтрэх нэр, нууц үг олгож байгууллагын хэмжээнд ашиглалт жигдэрсэн.

Нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн 2020 оны 21 дүгээр Хурлаас өгсөн үүргийн дагуу төвийн удирдлага, хамт олонд сар бүр иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг танилцуулж, өргөдөл, гомдлыг өдөрт нь хүлээн авч танилцан шийдвэрлэж 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.

2021 оны 1 дүгээр улиралд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол үгүй болно.

ТАНИЛЦСАН:
АРГА ЗҮЙЧ  Н.НЭРГҮЙ

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