

НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

2022/01/01-2022-03-25

№	Өргөдөл гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр						Агуулга					Шийдвэрлэж хариу өгсөн		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	
			амаар	бичгээр	утсаар	Цахим хэлбэрээр	Дээд байгууллагаас ирсэн	Талархан	Санал	хүсэлт	гомдол	мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлж хариу өгсөн	Хугацаа болсоггүй	Хугацаа хэтэрсэн
1	Цахим системд бүртгэгдсэн	200		200					5	195			200				
2	Цахим системд бүртгэгдээгүй	1		1						1		1					
<b>Нийт</b>		201		201					5	196			201				

ХЯНАСАН:  
ДАРГА *М. Манхуур* Ш.МӨНХЦЭЦЭГ

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

## НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВД 2022 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТУХАЙ ТАЙЛАН

2022 оны 03 дугаар сарын 28

Улаанбаатар хот

2022 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс 196 өргөдөл, хүсэлт, 5 талархал хүлээн авч шийдвэрлэсэн бөгөөд эдгээрээс 1 иргэний өргөдөл регистрийн дугаараа мэдэхгүйн улмаас програмд нэгтгэгдээгүй болно. Мөн 3 албан хаагчийн өргөдлийг хүлээн авч шийдвэрлэсэн.

2021 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс 188 хүсэлт, 3 талархал, гомдол 0 ирүүлж байсан нь хүсэлт, талархлын тоо бага зэрэг өссөн дүнтэй 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 1 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 covid-19 цар тахлын халдвараас сэргийлэх ажлын хүрээнд Нийслэлийн Засаг даргын 2021 оны А/837 дугаар захирамжийг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд Цагдаагийн хэлтсүүдийн нэгдсэн арга хэмжээгээр орон гэргүй иргэдийг тус төвд байрлуулан орох, гарах хөдөлгөөн хязгаарласантай холбоотой 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 2022 оны 01 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.

Тайлант хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол үгүй, саналын шинжтэй өргөдөл ирүүлээгүй бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 цаг 10 минут байгаа нь 2021 оны мөн үеийн шийдвэрлэлтийн хугацаанаас 1 цаг 25 минутаар бага цаг зарцуулсан байна.

ТАНИЛЦСАН:

ДАРГА *Ш.Мөнхцэцэг* Ш.МӨНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН, МЭДЭЭ ГАРГАСАН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН

АЖИЛТАН *Д.Ганзаяа* Д.ГАНЗАЯА

НИЙГМИЙН ХАМГААЛЛЫН ТУСГАЙ ТӨВД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР  
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ 2022 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН БИЕЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

2022 оны 03 дугаар сарын 28

Улаанбаатар хот

Д/д	Хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Биелэлт	Биелэлтийн хувь
1	2	3	4
01	Иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцлийг судалж, хуулийн хугацаанд хариу өгөх жишиг тогтоох	Тайлант хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол хуулийн хугацаанд хариу өгсөн бөгөөд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл үгүй болно.	100%
02	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах	Тус төвд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 цаг 10 минут байгаа нь 2021 оны 1 дүгээр улирлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаанаас буурсан үзүүлэлттэй байна.	100%
03	Иргэдээс гаргасан саналын шинжтэй өргөдлийг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгах, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг мэдээнд тусгах	2022 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар иргэдээс саналын шинжтэй өргөдөл ирүүлээгүй болно.	100%
04	Байгууллагын цахим хуудсанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээ, мэдээллийг байршуулах	Тус төвийн nhtt.ub.gov.mn сайтад өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн 2022 оны 1 дүгээр улирлын шийдвэрлэлтийн мэдээ байршуулсан.	100%

ХЯНАСАН:  
ДАРГА *М. Наран* Ш.МӨНХЦЭЦЭГ

БОЛОВСРУУЛСАН:  
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН *Д. ГАНЗАЯА* Д.ГАНЗАЯА