

ЧИНГЭЛТЭЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ИЛТГЭХ ХУУДАС

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тайланд
хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн тухай

2024 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Нэг. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх үндэслэл

Монгол Улсын Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн 6.4, 7.2, 8.2.1, Төрийн албаны тухай, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2011 оны 311, 2020 оны 206, 2021 оны 226, 2022 оны 246 дугаар тогтоол, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамж “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”, 2023 оны А/727 “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаанд дотоод хяналт шалгалт зохион байгуулах журам” болон бусад холбогдох эрх зүйн актуудыг тус тус үндэслэл болгосон.

Хоёр. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажлын зорилго

Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх харьяа байгууллагууд болон Засаг даргын Тамгын газарт 2024 оны 04 дүгээр улиралд ирсэн (өссөн дүнгээр) өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хууль, дүрэм, журмын дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж ажлыг сайжруулах, санал, зөвлөмж өгч дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор уг үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулахад оршино.

Гурав. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний арга зүй

Монгол Улсын Засгийн газрын 2011 оны 311, 2020 оны 206 тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын 3, 6, 9 дүгээр зүйл, 2021 оны 226, 2022 оны 246 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэж хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг 4 аргачлалаар хийж гүйцэтгэв.

“Бүрэн хэрэгжсэн” -холбогдох шийдвэр гарч тавьсан зорилтдоо бүрэн хүрсэн, үр дүн гарсан бол 100 хувь буюу (90-100 хүртэл хувь)

“Хэрэгжих шатанд” -тавьсан зорилтдоо бүрэн хүрээгүй боловч төсөв, санхүүгийн асуудлыг шийдсэн, зохион байгуулалтын арга хэмжээ авсан, дээд шатны байгууллагад өргөн барьсан, холбогдох байгууллагын шийдвэр гарсан, гол үр дүн нь гарч байгаа бол 70 хувь (50-90 хүртэл хувь)

“Хэрэгжилт хангалтгүй” -тухайн зорилтыг хэрэгжүүлэх бэлтгэл ажил болон боловсруулалт хийгдэж дууссан боловч зохион байгуулалт, төсөв, санхүүгийн асуудал шийдэгдээгүй бол 30 хувь (10-50 хүртэл хувь)

“Хэрэгжээгүй” -тухайн зорилтыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай тооцоо судалгаа, бэлтгэл ажил хийгдэж боловсруулалтын шатанд байгаа болон тухайн зорилтыг хэрэгжүүлэх талаар ямар нэгэн ажил зохион байгуулаагүй бол 0 хувь (0-10 хувь)

Дөрөв. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүн

Дүүргийн хэмжээнд 2024 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2024 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол нийт 3747 ирсэн байна. Үүнээс: хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 3622 (96.7%), хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 47 (1.3%), шийдвэрлэх шатанд буюу судлагдаж байгаа 78 (2.0%) өргөдөл, гомдолд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хувь 98.0, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10 хоног 08 цаг 55 минут тус тус байна. Тайлант хугацаанд нийт 3747 өргөдөл, гомдол ирснийг ангилбал:

✓ Хүсэлт	2215 (59.1%)
✓ Гомдол	1258 (33.5%)

✓ Талархал	231 (6.2%)
✓ Санал	31 (0.8%)
✓ Мэдэгдэл	6 (0.2%)
✓ Дижитал сити	6 (0.2%) тус тус байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэр		Жилийн эцэс өссөн дүнгээр	Хувь
Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэр	Албан бичгээр	746	20.3
	Цахимаар	477	13.0
	Утсаар	1940	52.9
	Биечлэн	506	13.8
Нийт		3669	100%
Үүнээс	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	2773	75.6
	Шийдвэрлэх боломжгүй	818	22.3
	Бусад	78	2.1
Нийт		3669	100%

Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах хандалтын эх үүсвэр. Үүнд:

- Дуудлагын нэгдсэн төв - 18000119
- E-Mongolia төрийн цахим үйлчилгээний нэгдсэн систем
- Дүүргийн ЭМТ-ийн салбар амбулаториудын цахим бүртгэл
- Дүүргийн ЭМТ-ийн амбулаторийн үзлэгийн цаг захиалгын утас - 70116761
- Эрт илрүүлгийн цаг захиалгын утас - 77227766
- Дүүргийн ЭМТ-ийн *Chemn.moh.gov.mn* цахим сайт

Тав. Дүгнэлт

Чингэлтэй дүүргийн хэмжээнд 2024 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар нийт 3747 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс 793 зөрчил тооцогдсон нь 21.1 хувийг эзэлж байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2024 оны зөрчлийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 149 буюу 3.7 хувиар буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын 6.3 дахь хэсгийг үндэслэн дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх харьяа байгууллагууд болон Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийхэд хэрэгжилтийн дундаж **78.8** хувь буюу **"хэрэгжих шатанд"** гэж үнэлэгдсэн.