

**ИРГЭД, ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ ТӨВ “11-11”-ӨӨС
ИРҮҮЛСЭН ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД
ХИЙСЭН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**

2022 оны 06 дугаар сарын 09

Улаанбаатар хот

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 20 дугаар зүйл, Улсын Их Хурлын 2016 оны 51 дүгээр тогтоолоор баталсан “Авлигатай тэмцэх үндэсний хөтөлбөр”-ийн 4.1.2.6, Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-д заасны дагуу Захиргаа, удирдлагын газраас 2022 оны 03/97 дугаар дотоод албан бичгээр ирүүлсэн Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв “11-11”-өөс 2022 оны 05 дугаар сарын 03-наас 06 дугаар сарын 03-ны өдрүүдэд манай байгууллагад хандан шилжүүлсэн гомдол, хүсэлтийн агуулга болон шийдвэрлэлтэд хяналт-шинжилгээ хийлээ.

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв “11-11”-өөс манай байгууллагад шилжүүлсэн иргэнээс гаргасан 2 хүсэлт, 3 гомдлыг хуулийн хугацаанд нь бүрэн шийдвэрлэсэн байна.

Байгууллагад ирүүлсэн гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг харуулбал:

(Хүснэгт 1)

Хүлээн авсан гомдол, хүсэлт	Шийдвэрлэлтийн байдал		Шийдвэрлэлтийн хувь
	Шийдвэрлэж, хариу өгсөн	Шийдвэрлэх шатанд /хуулийн хугацаанд/	
5	5	0	100%

Гомдол, хүсэлтийг ирсэн газар, хэлтэс, агуулгаар нь харуулбал:

(Хүснэгт 2)

Д/Д	Газар, хэлтэс	Агуулга	Үйл ажиллагааны талаар	Албан хаагчид	Нийт	Хувь
1.	Виз, зөвшөөрлийн газар	Гадаадын иргэнийг Монгол Улсад авчрах хүсэлтээ өгтөл зөвшөөрөхгүй, хариу хэлэхгүй байна. Виз, бүртгэлийн ахлах мэргэжилтэн ёс зүйгүй хандаж байгааг уламжилж өгөх-1	-	1	1	20
2.	Зөрчил шалган шийдвэрлэх газар	Аялал жуулчлалын улирал эхэлсэнтэй холбоотой гадаад иргэдийн визийн хугацаандаа байгаа эсэхэд хяналт тавьж өгөх-1	1	-	1	20
3.	Захиргаа, удирдлагын газар	Тус газрын ажлын цагийг 17 цаг 30 минут хүртэл болгож өгөх-1	2	-	2	40

		Агаарын замын харуцсан газрын ажлын цагийн хуваарийг зохицуулах шаардлагатай байгааг уламжилж, шийдвэрлэж өгөх				
4.	Мэдээллийн технологийн хэлтэс	Байгууллага 2 веб хуудастай, бүртгэлийн хураамж авах дансны нэрийг товчилж бичсэнээс мөнгө шилжүүлж чадахгүй байгааг шийдвэрлэж, уламжилж өгөх	1	-	1	20
Нийт дундаж			4	1	5	100

Дээрх хугацаанд 2 хүсэлт, 3 гомдол ирүүлснээс 100 хувь бүрэн шийдвэрлэгдэж хариу өгсөн , 2 хүсэлт, 2 гомдлын хариуг албан бичгээр, 1 гомдлын хариуг гомдол гаргагчийн цахим хаягаар нь өгсөн байна.

Ирүүлсэн гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн хугацааг авч үзвэл:

(Хүснэгт 3)

Шийдвэрлэлтийн хугацаа	1-5 хоног	6-14 хоног	15-30 хоног	Хугацаа сунгасан	Хугацаа болоогүй
хүсэлт	-	2	-	-	-
гомдол	2	1	-	-	-

Дүгнэлт

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв “11-11”-өөс манай байгууллагад шилжүүлсэн гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлт 100 хувийн гүйцэтгэлтэй, “Хангалттай” буюу бүртгэлийн карт хөтлөлт, хариу өгсөн байдал зэрэг ажиллагаа нь холбогдох журмын дагуу явагдсан байна.

Холбогдох газар, хэлтсийн албан хаагчид аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, иргэнтэй зөв боловсон, ёс зүйтэй харьцан, төрийн үйлчилгээг цахимаар авах боломжийг иргэдэд сурталчлах ажлыг эрчимжүүлэн ажиллах шаардлагатай.

Зөвлөмж

Гомдол, хүсэлтийг бууруулахад чиглэсэн арга хэмжээг зохион байгуулах буюу үйл ажиллагааны чиглэлээр гарсан гомдол, хүсэлтийг холбогдох нэгжийн дарга нар судлан, дотооддоо хяналтыг сайжруулах, албан хаагчдыг мэдээллээр хангах, үе шаттайгаар сургалтад хамруулах, гомдол дахин давтан гаргахгүй байх тал дээр анхаарч ажиллах зэрэг болно.

---ooOoo---