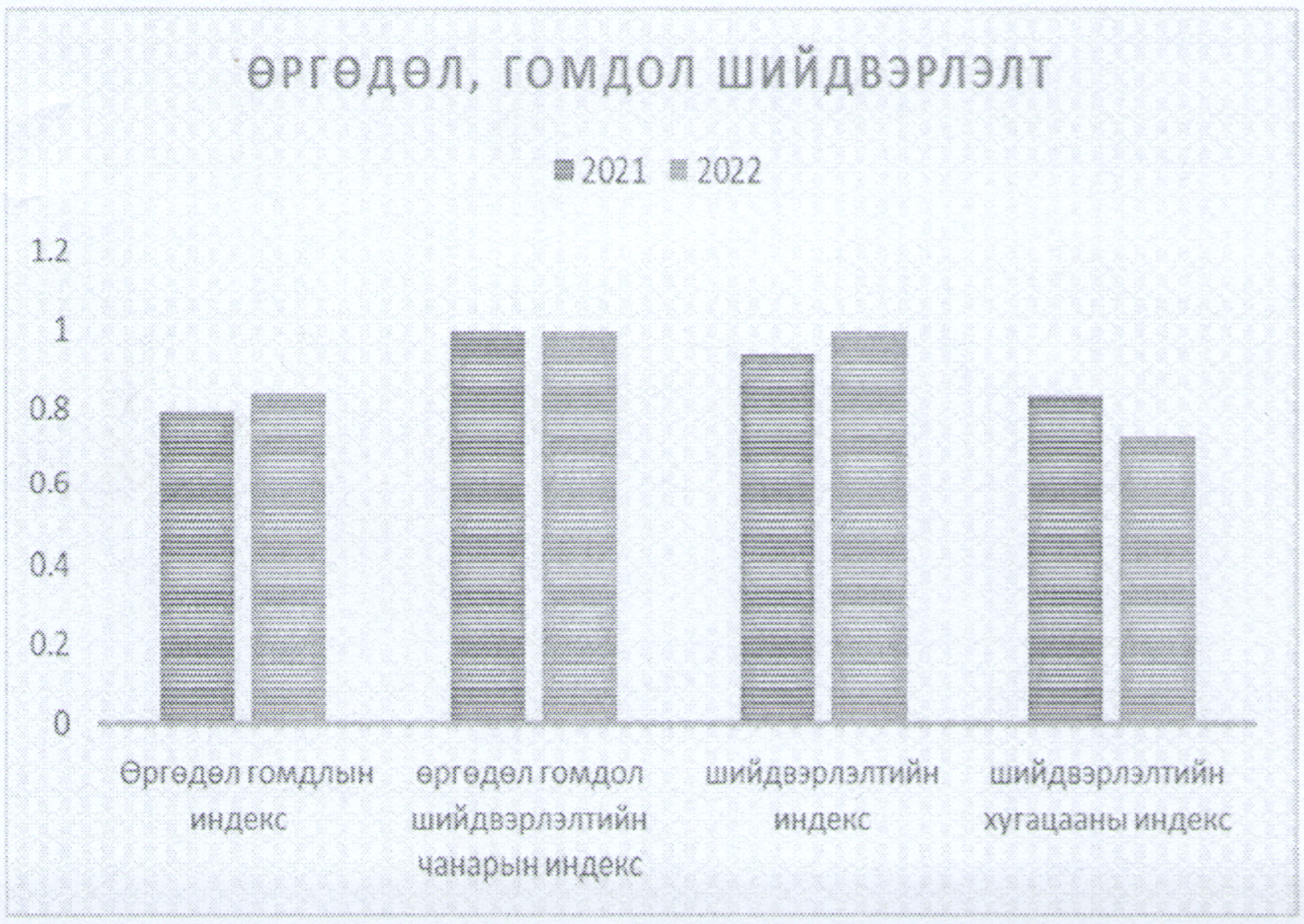
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ТАЛААР
ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН ТАЙЛАН

2022 оны 12 дугаар сарын 23 Улаанбаатар хот

Улаанбаатар театр нь иргэд болон албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй холбоотой мэдээлэлийг UB ERP систем дэх "Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программ" цахим программ ашиглан өргөдөл, гомдлыг бүртгэж хянан шийдвэрлэдэг. Байгууллагын үйл ажиллагааны онцлогоос шалтгаалан иргэдээс ажилд орох хүсэлт, албан хаагчдаас ажлаас түр болон бүр чөлөөлөгдөх хүсэлтүүд, бусад ажлын гүйцэтгэл, сахилга бат, нийгмийн байдлыг шийдвэрлүүлэх хүсэлтүүд ирснээр театрын дарга тухайн өргөдөлтэй танилцан шаардлагатай тохиолдолд чуулгын захиргааны зөвлөл болон уран сайхны зөвлөл хуралдан шийдвэрлэдэг.

2022 оны 12 дугаар сарын 12-ны өдрийн байдлаар театрын захиргаанд хандаж нийт 22 өргөдөл ирсэн. Иргэнээс 9, албан хаагчдаас 13 өргөдөл хүсэлт гаргаснаас ажилд орох хүсэлт 9, ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлт 7, жирэмсний амралт авах 1, ээлжийн амралтын цалин урьдчилж авахаар 2, хүүхэд асрах чөлөө авахаар 2 хүсэлт, өндөр насны тэтгэврийг тогтоолгохоор 1 хүсэлт ирүүлсэн байна. Эдгээр хүсэлтүүдийг хүлээн авч, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн, хүсэлт гаргасан иргэн, албан хаагчид хариу өгч ажилласан. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн хувьд өргөдөл гаргагчийн зүгээс ирүүлсэн гомдол санал байхгүй байна. ERP систем дэх өргөдөл гомдлын тайлангаар: Өргөдөл гомдлын индекс 0.835, өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн чанарын индекс 0.999, шийдвэрлэлтийн индекс 0.938, шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс 0.724 байна.



2021 онд манай байгууллага 16 өргөдөл хүлээн авсан бол, 2022 оны 12 дугаар сарын 12-ны өдрийн байдлаар 22 өргөдөл хүлээн аваад байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлангаар дээрх графикт харуулсанчлан гол үзүүлэлтийг харьцуулан харууллаа.

Тайлант хугацаанд буюу 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар театрын захиргаанд хандаж ирүүлсэн өргөдлийг программд бүртгэж авсан байдал:

Д/д	Ангилал	2022 оны 12 сарын 23-ны өдрийн байдлаар				Нийт	Хувь
		I улирал	II улирал	III улирал	IY улирал		
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	2	3	2	2	9	40.9%
2	Жирэмсний амралтын тухай		1			1	4.55%
3	Өндөр насны тэтгэвэр тогтоолгож, ажлаас чөлөөлөгдөх	1				1	4.55%
4	Хүүхэд асрах чөлөө авах		1			1	4.55%
5	Ээлжийн амралтын мөнгө урьдчилж авах	2				2	9.1%
6	Ажлаас чөлөөлөгдөх	2	5			7	31.8
7	Цалингүй чөлөө авах	1				1	4.55%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		**8**	**10**	**2**	**2**	**22**	**100%**

Дээрх өргөдлүүдийг хүлээн авч, 100 хувь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн бөгөөд шийдвэрлэлттэй холбоотой гомдол гараагүй, иргэдээс гомдол ирээгүй. Бүх албан хаагчдын нэгдсэн хурал дээр өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн үйл явцын талаарх мэдээллийг хүргэсэн.

Улаанбаатар театрын 2022 оны өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг 2021 оны өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлттэй харьцуулан харуулбал:

Д/д	Ангилал	2021 он		2022 он	
		Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	3	75%	9	40.9%
2	Жирэмсний амралтын тухай	1	25%	1	4.55%
3	Өндөр насны тэтгэвэр тогтоолгож, ажлаас чөлөөлөгдөх	-	-	1	4.55%
4	Хүүхэд асрах чөлөө авах	-	-	1	4.55%
5	Ээлжийн амралтын мөнгө урьдчилж авах	-	-	2	9.1%
6	Ажлаас чөлөөлөгдөх	-	-	7	31.8
7	Цалингүй чөлөө авах			1	4.55%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		**4**	**100%**	**22**	**100%**

Байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдлийг хуулийн хугацаанд 100 хувь шийдвэрлэж, өргөдөл гаргагчид хандаж мэдэгдэл хүргүүлсэн тул өргөдөл шийдвэрлэлттэй холбоотой гомдол санал гараагүй болно.

УЛААНБААТАР ТЕАТР
9021120651
5097401 ХНТ5524
УЛААНБААТАР ХОТ

ХЯНАСАН:

ДАРГА Р.МӨНХСАЙХАН

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР Л.ОДГЭРЭЛ

НИЙСЛЭЛИЙН УЛААНБААТАР ТЕАТРЫН
ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

Хамрах хугацаа: 2022.01.03-2022.12.23

№	Өргөдөл гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр				Агуулга					Шийдвэрлэж хариу өгсөн		Шийдвэрлэж байгаа	
			Амаар /бичгээр/ Аппликейшн	Утсаар	Цахим хэлбэрээр	Дээд байгууллагаас ирсэн	Талархал	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн	Хугацаа болоогүй	Хугацаа хэтэрсэн
1	Цахим программд бүртгэгдсэн	22	22	-	-	-	-	-	22	-	-	22	-	-	-
2	Цахим программд бүртгэгдээгүй	5	5	-	-	-	-	-	5	-	-	5	-	-	-
	Нийт	27	27	-	-	-	-	-	27	-	-	27	-	-	-

ТАЙЛАН ХЯНАСАН : ДАРГА /Р.МӨНХСАЙХАН/

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР /Л.ОДГЭРЭЛ/

УЛААНБААТАР ТЕАТР
9021120651
5097401 ХНТ5524
УЛААНБААТАР ХОТ