

**“УЛААНБААТАР ТЕАТР” ОНӨТҮГ-ЫН
ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ**

Хамрах хугацаа: 2023.01.01-2023.12.26

№	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	4	4	-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	-	-
2	Цахим программд бүртгэгдээгүй	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Нийт		4	4	-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	-	-

ТАЙЛАН ХЯНАСАН :

ДАРГА

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР



 УЛААНБААТАР ТЕАТР
 /Ю.ГЭРЭЛБААТАР/
 /Л.ОДГЭРЭЛ/
 9021120651
 5097401 А ХНТ5524
 УЛААНБААТАР ХОТ

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ТАЛААР ЗОХИОН БАЙГУУЛСАН АЖЛЫН ТАЙЛАН

2023 оны 12 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Улаанбаатар театр нь нийслэлийн нэгдсэн мэдээллийн систем (erp.ulaanbaatar.mn) дэх “Өргөдөл, гомдлын системд” цахим программ ашиглан өргөдөл, гомдлыг бүртгэж хянан шийдвэрлэж хэвшсэн.

Тус театр нь нийслэлийн харьяа мэргэжлийн урлагийн байгууллага бөгөөд байгууллагын үйл ажиллагааны онцлогоос шалтгаалан иргэдээс ажилд орох хүсэлт, албан хаагчдаас ажлаас түр болон бүр чөлөөлөгдөх хүсэлтүүд, нийгмийн байдлыг шийдвэрлүүлэх хүсэлтүүд ирдэг. Ирсэн хүсэлтүүдийг хүний нөөцийн менежер цахим программд бүртгэн, театрын даргад танилцуулах бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд театрын захиргааны зөвлөл болон уран сайхны зөвлөл хуралдан шийдвэрлэдэг.

2023 оны 12 дугаар сарын 27-ны өдрийн байдлаар цахим программаар 4 өргөдөл хүлээн авсан. Үүнд албан хаагчдаас 3, иргэдээс ажилд орох тухай 1 хүсэлт бүртгэн авч, хулийн хугацаанд хариуг хүргүүлсэн. Бүх албан хаагчдын нэгдсэн хурал дээр өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн үйл явцын талаарх мэдээллийг хүргэж ажилласан.

Манай байгууллагад иргэдээс ажилд орох тухай өргөдөл хүсэлтийг голчлон ирүүлсэн байдаг.

Улаанбаатар театрын 2022 оны өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг 2023 оны өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлттэй харьцуулан харуулбал:

Д/д	Ангилал	2022 оны сүүлийн хагас		2023 оны сүүлийн хагас	
		Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь
1	Ажилд орох хүсэлтийн тухай	9	40.9%	1	25%
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	7	31.8%	1	25%
3	Өндөр насны тэтгэвэр тогтоолгож ажилаас чөлөөлөгдөх	1	4.55%	1	25%
4	Хүүхэд асрах чөлөө авах тухай	1	4.55%	-	-
5	Жирэмсний амралтын тухай	1	100%	-	-
6	Ээлжийн амралтын мөнгө урьдчилж авах	2	9.1%	-	-
7	Цалингүй чөлөө авах	1	4.55%	-	-
8	Хөдөлмөрийн гэрээний нөхцөл өөрчлүүлэх	-	-	1	25%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		22	100%	4	100%

Театрын захиргаанд хандаж ирүүлсэн өргөдөл, хүсэлтийг тодруулбал, Бүжигчин Т.Цэндсүрэнгээс гадаадад гэр бүлээрээ ажиллах амьдрах болсон шалтгаанаар өөрийн хүсэлтээр ажлаас чөлөлөгдөх, Тайзны машинист Р. Сийлэгмаа өндөр насны тэтгэвэр тогтоолгож, буцалтгүй тусламж авах, Шанз хөгжимчин Б.Гэрэлтуяагаас Хөдөлмөрийн гэрээний нөхцөлийг өөрчилж, гэрээт албан хаагчаар ажиллах хүсэлт ирүүлсэн. Мөн иргэн С.Ширчмаа маркетингийн менежерээр ажиллах, нийт 4 өргөдөл ирүүлснийг хүлээн авч, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, өргөдлийн хариуг өгсөн. Өргөдөл шийдвэрлэлттэй холбоотой гомдол, санал гараагүй.

ERP систем дэх өргөдөл гомдлын тайлангаар: 12 дугаар сарын 26-ны өдрийн байдлаар Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс-0,026, өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн индекс -1, өргөдөл, гомдлын чанарын индекс-1, Өргөдөл, гомдлын индекс-0,814 байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас, Монгол Улсын Засгийн газрын 2022 оны 05 дугаар сарын 11-ний өдрийн 187 дугаар тогтоолын хэрэгжилтийг хангах ажлын хүрээнд ирүүлсэн чиглэлийн дагуу:

-Иргэдээс, байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шуурхай, бүрэн барагдуулж, шийдвэрлэх тал дээр шуурхай ажил зохион байгуулж, бүртгэсэн өргөдлийг шуурхай, бодиттой судалж, өргөдөл гаргагчид хариуг мэдэгдэж ажилласнаар Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн чанарын индекс 1 болж, шийдвэрлэлтийн явцад гарсан зөрчлийн тоон үзүүлэлт буурсан байна.

- Иргэд болон албан хаагчаас байгууллагад хандаж ирүүлсэн саналын шинжтэй өргөдөл байхгүй байна.

- Иргэн, албан хаагчаас гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн бүртгэл хяналтын картын хуулбарыг өргөдөл гаргагчид танилцуулж ажилласан. Шаардлагатай тохиолдолд байгууллагын дотоод сүлжээнд зурган мэдээллийг байршуулж, мэдээлж ажилласан. Манай байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол нь байгууллагын дотоод үйл ажиллагаа, ажилд орох гарах, нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх талаар хүсэлт гаргадаг тулд олон нийтэд нээлттэй мэдээлэл хүргэх шаардлагагүй гэж үзэж байна.

- Байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг байгууллагын цахим хуудаст тогтмол мэдээлж хэвшсэн.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн явцад явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 1 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд тус зөрчлийг дахин гаргуулахгүй байх асуудал дээр анхаарч ажиллахыг хариуцсан ажилтанд даалгав.

ХЯНАСАН:
ДАРГА



Ю.ГЭРЭЛБААТАР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Л.Одгэрэл".

Л.ОДГЭРЭЛ