

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР



**НИЙСЛЭЛИЙН  
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВИЙН  
ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ МЭДЭЭ**

*/2018.05.28-06.08/*



*Улаанбаатар*  
● АЗ ЖАРГАЛТАЙ ХОТ



### 3. ЛАВЛАГАА, МЭДЭЭЛЛИЙН 1800-1200 ТУСГАЙ ДУГААРЫН УТАС

Иргэдээс тусгай дугаарын 1800-1200 лавлах утсанд 2018 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 06 дугаар сарын 08-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд нийт **23925** дуудлага ирүүлсэнээс **21469** буюу **89.7** хувьд нь амжилттай хариулж, иргэдэд мэдээлэл хүргэсэн байна.

Лавлагаа, мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаарын утсанд тайлант хугацаанд иргэдээс **2118** дуудлага ирүүлсэн бөгөөд **1932** буюу **91.2** хувьд амжилттай хариулж, иргэдэд мэдээлэл хүргэсэн байна. Иргэдээс ирсэн дуудлагын хандалт өмнөх 14 хоногтой харьцуулбал 9.6 хувиар буурсан байна.

№	Тайлант хугацаанд:		
1	Машин ачилтын талаарх лавлагаа, мэдээлэл	991	51%
2	Төрийн үйлчилгээний талаарх лавлагаа, мэдээлэл	405	21%
3	Өргөдөл, гомдлын явц, хариу сонсох	333	17%
4	Өргөдөл, гомдол бүртгэж шилжүүлэх	109	6%
5	НҮНТ-ийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл	94	5%

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

### 1. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс Засгийн газрын яам, агентлагийн 12 үйлчилгээ, нийслэлийн нутгийн захиргааны 26 байгууллагын 320 үйлчилгээ, нийт 332 төрлийн үйлчилгээг иргэн, хуулийн этгээдэд үзүүлж байна. 2016, 2017 онд нийт **2'522'278** төрийн үйлчилгээг иргэдэд үзүүлсэн байна.

2018 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 06 дугаар сарын 08-ны өдрийн байдлаар нийт **1'013'824** үйлчилгээг иргэдэд үзүүлсэн байна. НҮНТ-ийн 4 салбараар үйлчилгээний хандалтыг харуулбал:

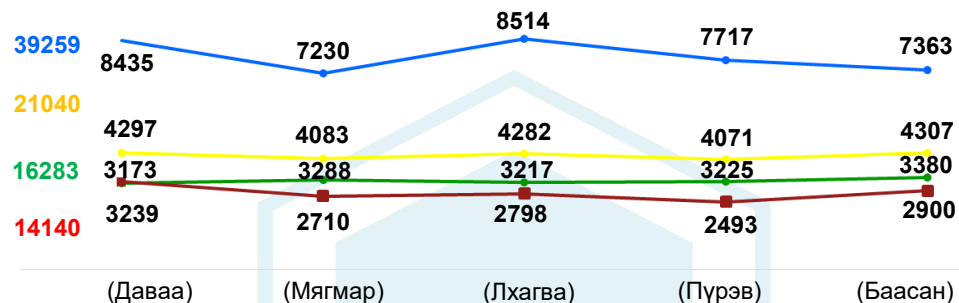


№	Байгууллага	Үйлчилгээний нэр	Үйлчилгээний	
			Тоо	Хувь
1	Нийслэлийн Татварын газар	Авто тээврийн болон өөрөө явагч хэрэгслийн албан татвар хураах	7245	7.7%
2	Нийслэлийн Татварын газар	Авто зам ашигласны төлбөр хураах	6947	7.4%
3	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	Гадаад паспорт олгох	5798	6.2%
4	Нийслэлийн Татварын газар	Агаарын бохирдлын төлбөр	4876	5.2%
5	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	Гадаад паспортын хүсэлт хүлээн авах /Яаралтай/	3679	3.9%

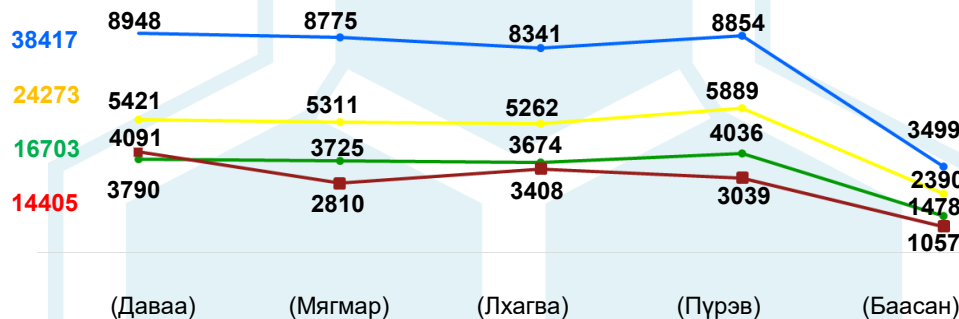
Үйлчилгээний хандалтыг өмнөх 14 хоногийн үйлчилгээний хандалттай харьцуулбал:

● Дүнжингарав ● Драгон ● Мишээл ● Оргил

**2018.05.14-05.25**



**2018.05.28-06.08**



●	↑	513 (6%)	↑	1545 (21.3%)	↓	173 (2%)	↑	1137 (14.7%)	↓	3864 (52.4%)
●	↑	1124 (26%)	↑	1228 (30%)	↑	980 (22.8%)	↑	1818 (44.6%)	↓	1917 (44.5%)
●	↑	617 (19.4%)	↑	437 (13.3%)	↑	457 (14.2%)	↑	811 (25.1%)	↓	1902 (56.2%)
●	↑	852 (26.3%)	↑	100 (3.6%)	↑	610 (21.8%)	↑	546 (21.9%)	↓	1843 (63.5%)

**2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ**

Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн систем /Smartcity.mn/-ийг нийслэлийн нутгийн захиргааны 427 байгууллага, 7560 албан хаагч өдөр тутмын үйл ажиллагаанд ашигладаг бөгөөд тус системд 2013 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2018 оны 05 дугаар сарын 25-ны өдрийг хүртэл нийт **253180** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтыг өмнөх 14 хоногтой харьцуулбал:

Өмнөх 14 хоног			Тайлант 14 хоног		
Нийт	Судалж байгаа	Шийдвэрлэсэн	Нийт	Судалж байгаа	Шийдвэрлэсэн
3080	1384	1696	3178	1325	1853

Өргөдөл, гомдлын хандалтыг өмнөх 14 хоногтой харьцуулахад 3.1 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа

Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол
12	07	49	1853

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өмнөх 14 хоногоос 19 цаг 42 минутаар өсч, өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 3 цагаар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Хандалт их өргөдөл, гомдлыг агуулгаар харуулбал:

№	Салбар ангилал	Тоо	Хувь
1	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбан болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай	139	4.5%
2	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай	127	4.1%
3	Санхүү, татварын тухай	84	2.7%
4	Газар чөлөөлөх тухай	80	2.6%
5	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	71	2.3%