ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД
2026 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН БАЙДЛААР ХЯНАЛТ-
ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА
(Хот байгуулалт, хотын стандартын газар)

2026 оны 06 дугаар сарын 29 Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2026 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн 22 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгавар, Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийг сайжруулах ажлын 2026 оны төлөвлөгөөний дагуу иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд 2026 оны хагас жилийн байдлаар хяналт-шинжилгээ хийв.

Нэг. Хяналт-шинжилгээний ажлын зорилго:

Нийслэлийн Хот байгуулалт, хотын стандартын газарт иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж буй эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарч ажиллах асуудлаар санал, зөвлөмж боловсруулах, Газрын удирдлага, албан тушаалтныг үнэн зөв, бодит мэдээллээр хангахад оршино.

Хоёр. Хяналт-шинжилгээний ажлын үндэслэл:

Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Хяналт-шинжилгээ хийх журам”, “Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам”, Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон холбогдох эрх зүйн актуудыг үндэслэл болгов.

Гурав. Хяналт-шинжилгээний үр дүн:

2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт 614 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Үүнээс:

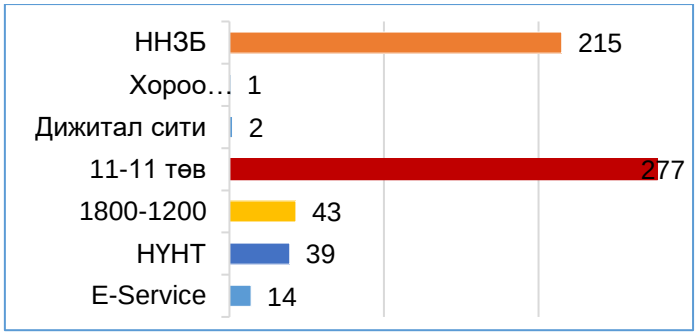
- ✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн 591,
- ✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа 23,
- ✓ Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 0,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 96,0%
- ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0,839 буюу “B” үнэлгээтэй,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 8 хоног, 3 цаг, 23 минут байна.

2025 оны мөн үетэй харьцуулбал:

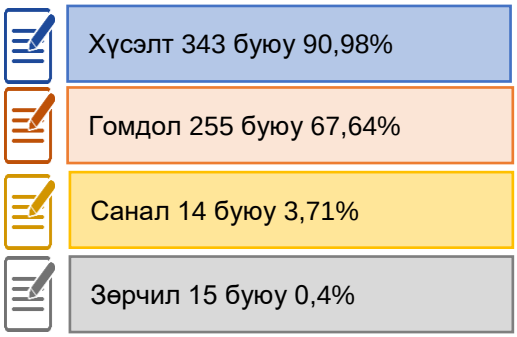
- ✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 661-с 47 буюу 7.1 хувиар буурсан,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 94%-с 2%-иар өссөн,
- ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.847-с 0.008 буурсан,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7х-с 1 хоногоор өссөн үзүүлэлттэй байна.

Тус хугацаанд өргөдөл, гомдлын хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн зөрчил, дутагдал гаргаагүй байна.

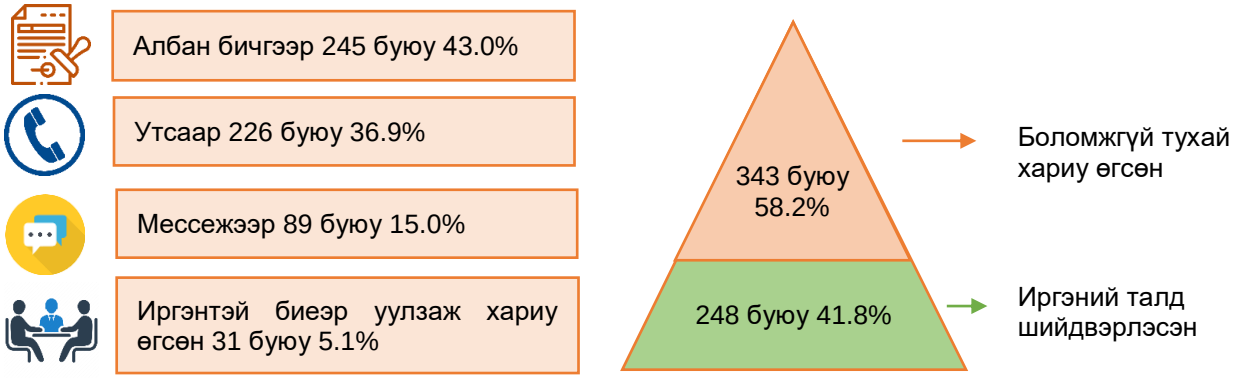
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:



Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 591 өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:



Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.

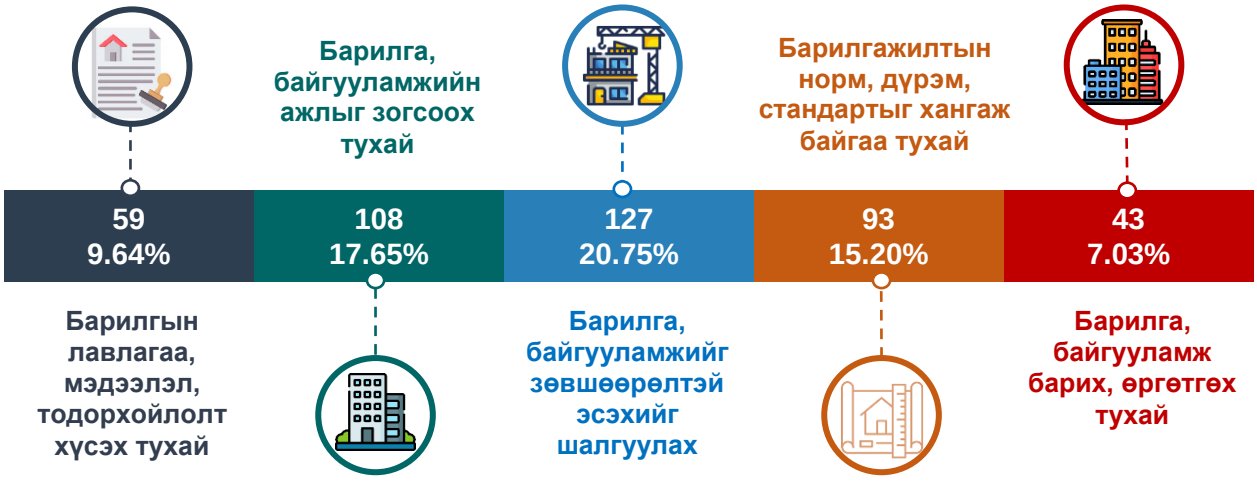
д/д	Алба, хэлтэс	Нийт	Шийдвэрлэсэн		Судлах шатанд	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
			Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	164	160	-	4	1	14 хоног, 5 цаг
2	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	163	159	-	4	-	6 хоног, 6 цаг
3	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	127	125	-	2	-	1 хоног, 4 цаг
4	Хуулийн хэлтэс	40	38	-	2	1	12 хоног, 16 цаг
5	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	36	36	-	0	-	7 хоног, 12 цаг
6	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	27	26	-	1	1	8 хоног, 8 цаг
7	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	22	19	-	3	1	10 хоног, 0 цаг
8	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	17	16	-	1	-	5 хоног, 10 цаг
9	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	9	8	-	1	2	13 хоног, 2 цаг
10	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	3	3	-	0	-	3 хоног, 10 цаг

1	2	3	4	5	6	7	8
11	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	2	1	-	1	-	13 хоног, 23 цаг
12	Удирдлага	-	-	-	-	9	-
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар		610	591		19	15	8 хоног, 12 цаг

Хүснэгт 2. Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт.

Д/д	Албан хаагч	Зөрчлийн төрөл	Огноо	Тоо
1	2	3	4	5
1	Г.Баярсайхан	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2026-02-03	3
2	Г.Баярсайхан	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	2026-05-14	6
3	Ч.Хишигжаргал	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2026-06-25	1
4	А.Саруул	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	2026-05-25	1
5	Б.Биндэръяа	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	2026-05-18	1
6	Б.Биндэръяа	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2026-06-08	1
7	Н.Дарханбаяр	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2026-03-17	1
8	Д.Наранбаатар	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2026-05-27	1
Нийт				**15**

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” 5 дугаар зүйлийн 5.4, 5.5 дах заалтын дагуу тус газрын чиг үүрэгт хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн нийт **251** өргөдөл, гомдлыг харьяаллын дагуу **буцаасан** байна.

УУЛЗАЛТЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

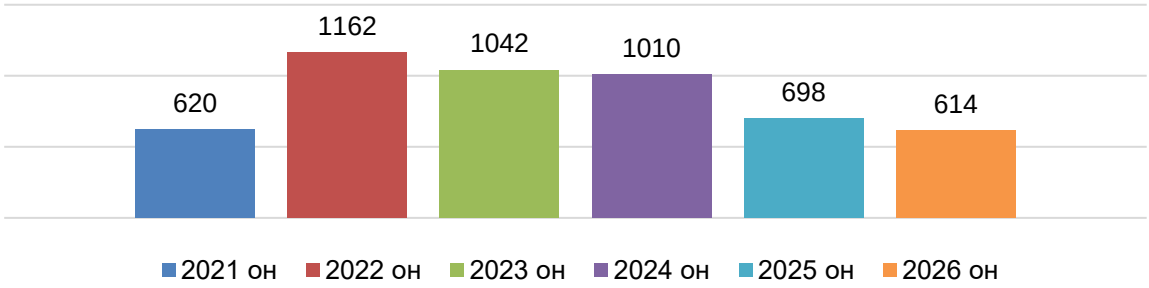
2026 оны хагас жилийн байдлаар Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзахаар хүсэлт ирүүлээгүй байна.

Дөрөв. Дүгнэлт:

Барилгын салбарын бүтээн байгуулалтын ажил эрс нэмэгдэж байгаатай холбогдуулан иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагуудаас тухайн төлөвлөж буй газраа ямар зориулалтаар ашиглах боломжтой, мөн тухай орчмын хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний талаарх лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүссэн иргэдийн хүсэлт нийт өргөдлийн 17%-ийг эзэл байна.

Мөн хүн ам, барилгажилтын нягтрал ихсэж байгаатай холбоотой иргэдийн хараа хяналт нэмэгдэж, барилга, байгууламжийн ажил зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах, барилгын ажил зогсоох, орчин тойрны аюулгүй байдалдаа санаа тавих, хот байгуулалт, төлөвлөлттэй холбоотой мэдээ, мэдээлэл авахаар хандсан иргэдийн гомдол нийт өргөдлийн 29,2%-ийг эзэлж байна.

Зураг 5. Өргөдөл, гомдлын хандалтыг өмнөх онуудын мөн үетэй харьцуулбал:



Өргөдөл, гомдлын хандалт сүүлийн 3 жилийн дунджаас 400 буюу 33,6%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Жишээ нь: 2025 оны мөн үетэй харьцуулбал 70 буюу 10,1%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр:

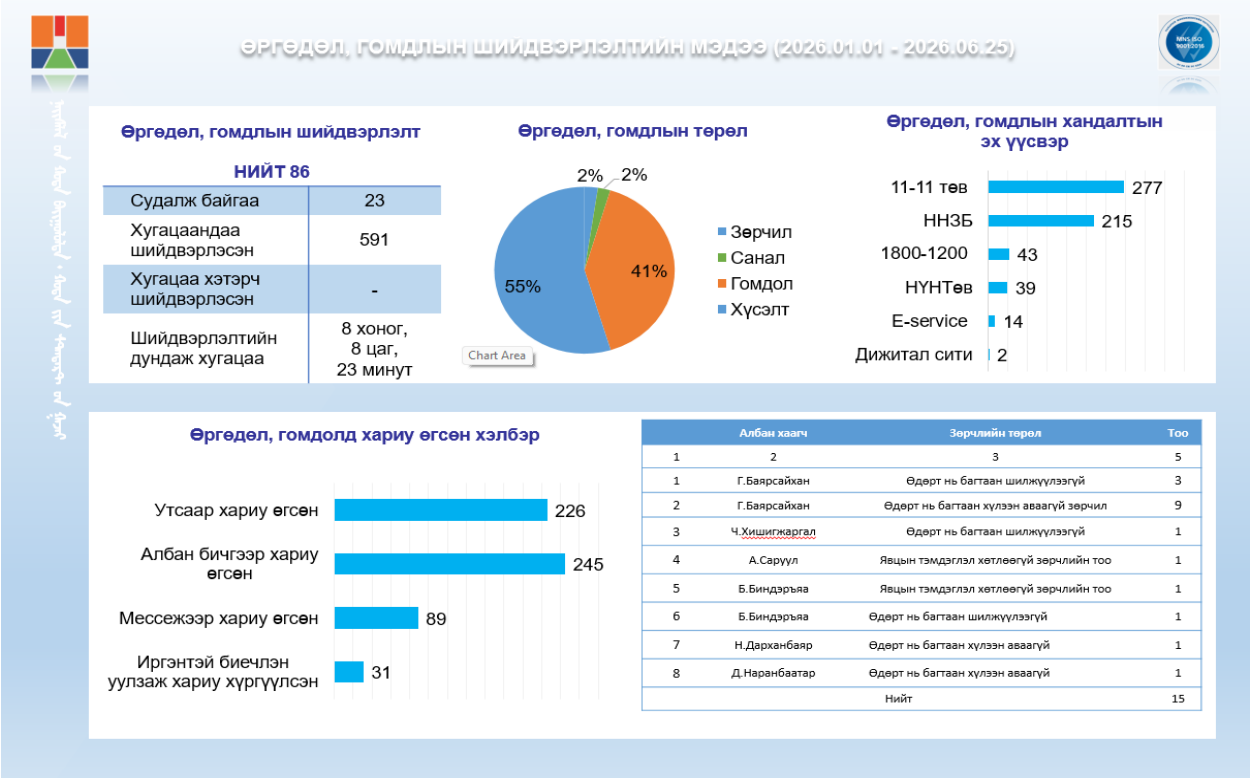
1. Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн 22 дугаар хуралдааны тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврын дагуу дараах ажлыг хийж гүйцэтгэн, хэрэгжилтэд хяналт тавин ажиллаж байна.

- ✓ 1 дүгээр заалт: Хот байгуулалт, хотын стандартын газрын 2026 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний 3.10.21 дэх хэсэгт "*Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэн хариуг шуурхай өгөх, ERP системийн ашиглалтыг сайжруулж, зөрчилгүй ажиллах*" гэж тусган батлуулж, хэрэгжилтийг хангуулан ажиллаж байна.
- ✓ 2 дугаар заалт: Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног, 6 цаг, 43 минут байна.
- ✓ 3 дугаар заалт: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэлийг тухай бүр хөтлөн, шийдвэрлэлтийн талаарх хариуг (Албан бичгээр 46 буюу 43,4%, утсаар 44 буюу 41,5%, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 8 буюу 7,5%) бүрэн өгч ажиллав.
- ✓ 4 дүгээр заалт: Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас ирүүлсэн 2026 оны 03/1484 дугаартай "Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах тухай" албан бичгийн дагуу нэгж тус бүрийн 2026 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд "Төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаанд албан хаагч, иргэн, хуулийн этгээдийг хамруулан, тайланг хагас жил болон жилийн эцэст тайлагнах" тусган батлуулсан.
  Мөн нийт албан хаагчдаас болон төрийн үйлчилгээ авахаар ирсэн иргэн, хуулийн этгээдээс "Сэтгэл ханамжийн судалгаа"-г цахимаар болон цаасаар авч байна. Судалгааны санал, дүгнэлтэд үндэслэн авч хэрэгжүүлсэн ажлын тайлан, мэдээг 2026 оны хоёрдугаар улиралд хүргүүлэхээр төлөвлөн ажиллаж байна.

- 2025 онд болон 2026 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар иргэдээс ирүүлсэн гомдлын агуулга, түүний шалтгаан нөхцөл, гомдлыг бууруулах чиглэлээр хэрэгжүүлэх арга хэмжээг загвар хүснэгтийн дагуу гарган, Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 2026 оны 01/513 дугаартай албан бичгээр хүргүүлэн ажилласан.
- Ээлжийн амралттай болон урт хугацааны захиргааны чөлөөтэй байгаа албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол шилжүүлэхгүй ажиллаж байна.

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээ болон анхаарвал зохих асуудлын талаар 14 хоног бүр нэгтгэн Газрын даргын шуурхай хурлаар танилцуулан, үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлэн ажиллаж байна. (Даргын шуурхай хурлаар нийт 8 удаа)

Зураг 6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг Газрын даргын шуурхай хурлаар танилцуулсан байдал:



Тав. Санал, зөвлөмж:

1. Иргэдээс нэг ижил утгатай, нэг иргэнээс дахин хандсан өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль, дүрэм, журмын хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэхэд анхаарах.
2. Холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журам болон Газраас баримтлах бодлого, хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, үйл ажиллагаандаа иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд агуулагдсан санал, санаачилгыг тусгахад анхаарах,
3. Албан хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний биелэлтийг хагас, бүтэн жилээр дүгнэхэд иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн үзүүлэлтийг харгалзан үзэх.
4. Өргөдөл, гомдлын хариуг иргэнд цахимаар, утсаар, шуудангаар, биечлэн аль ч хэлбэрээр өгсөн байхаас үл хамаарч өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийг дэлгэрэнгүй тэмдэглэж, холбогдох файлыг хавсаргана. *(“Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 8.2 дахь хэсэг)*
5. Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангаж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ системд явцын тэмдэглэл хөтлөх, хаалтын үйлдлийг гүйцэтгэхдээ иргэний овог, нэр, утасны дугаарыг тэмдэглэхгүй байхад анхаарах,

6. “Төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаа”-г үйлчилгээ авч буй иргэдээс болон албан хаагчдаас улирал бүр авч, төрийн үйлчилгээний шат дамжлага, хугацаа, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, гомдлыг бууруулах, албан хаагчдын ажиллах орчин нөхцөлийг сайжруулах зэрэг арга хэмжээг үр дүнтэй зохион байгуулан ажиллах шаардлагатай байна.

ХЯНАСАН: ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА Д.ДАШЦЭЦЭГ

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН:
ДОТООД ХЯНАЛТ ХАРИУЦСАН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН Б.ДУЛАМСҮРЭН

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН Л.АДЪЯАСҮРЭН

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ II-Р УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 06 дугаар сарын 25 Улаанбаатар хот

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар	1	343	14	-	255	612	31	226	89	21	245	612
Нийт дүн	...	**343**	**14**	**-**	**255**	**612**	**31**	**226**	**89**	**21**	**245**	**612**

Мэдээ гаргасан: Ахлах мэргэжилтэн Л.Энхтуул

2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ II-Р УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 06 дугаар сарын 25 Улаанбаатар хот

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)								
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй			
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар	1	614	591	0	248	343	0	0	0	23	0
Нийт дүн	**...**	**614**	**591**	**0**	**248**	**343**	**0**	**0**	**0**	**23**	**0**

Мэдээ гаргасан: Ахлах мэргэжилтэн Л.Энхтуул

2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ II-Р УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 06 дугаар сарын 25 Улаанбаатар хот

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Гомдол								
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй			
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар	1	'	251	0	0	0	0	0	0	4	0
Нийт дүн	**...**	**'**	**251**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**

Мэдээ гаргасан: Ахлах мэргэжилтэн Л.Энхтуул

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ II-Р УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 06 дугаар сарын 25 Улаанбаатар хот

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1	226	226
	Хот төлөвлөлт	11	3	3
	Газар	3	7	7
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4	3	3
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	20	1	1
	Нийтийн тээвэр	6	0	0
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	24	0	0
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	21	1	1
Нийт дүн		-	241	241

Мэдээ гаргасан: Ахлах мэргэжилтэн Л.Энхтуул