

**ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД
2025 ОНЫ НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА
(Хот байгуулалт, хотын стандартын газар)**

2025 оны 03 дугаар сарын 28

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын 2025 оны А/62 дугаар “Сахилга хариуцлага, төрийн үйлчилгээг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2025 оны 01 дүгээр сарын 09-ний өдрийн 01 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгавар, Газрын үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үр дүнд хийх хяналт шинжилгээ, үнэлгээний 2025 оны ажлын төлөвлөгөө, Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийг сайжруулах ажлын 2025 оны төлөвлөгөөний дагуу иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд 2025 оны Нэгдүгээр улирлын байдлаар хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийв.

Нэг. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний 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 шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үндэслэл:

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон холбогдох эрх зүйн актуудыг үндэслэл болгов.

Гурав. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үр дүн:

2025 оны 03 дугаар сарын 26-ны өдрийн байдлаар иргэдээс нийт 215 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Үүнээс:

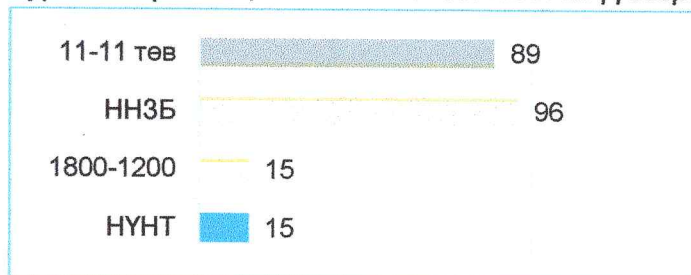
✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	186,
✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа	29,
✓ Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	0
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж	86,0%
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс	0.848 буюу “В” үнэлгээтэй,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног, 6 цаг, 9 минут байна.

2024 оны мөн үетэй харьцуулбал:

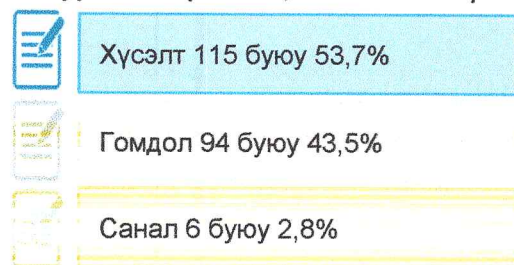
✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт	194 буюу 51,0 хувиар буурсан,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж	2,0%-аар буурсан,
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс	0.17 өссөн,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	2 хоног, 17 цагаар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Тус хугацаанд хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн зөрчил болон өргөдөл, гомдлын ERP дэд систем ашиглалтын бусад зөрчил, дутагдал гараагүй байна.

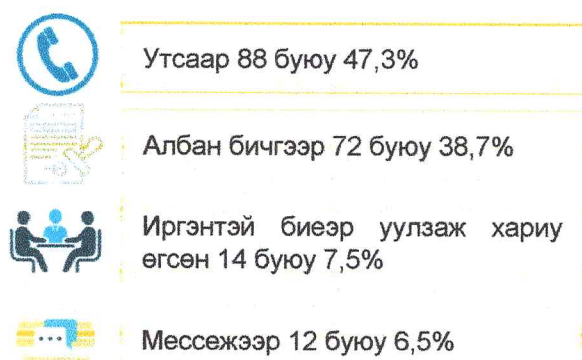
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:



Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 186 өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:



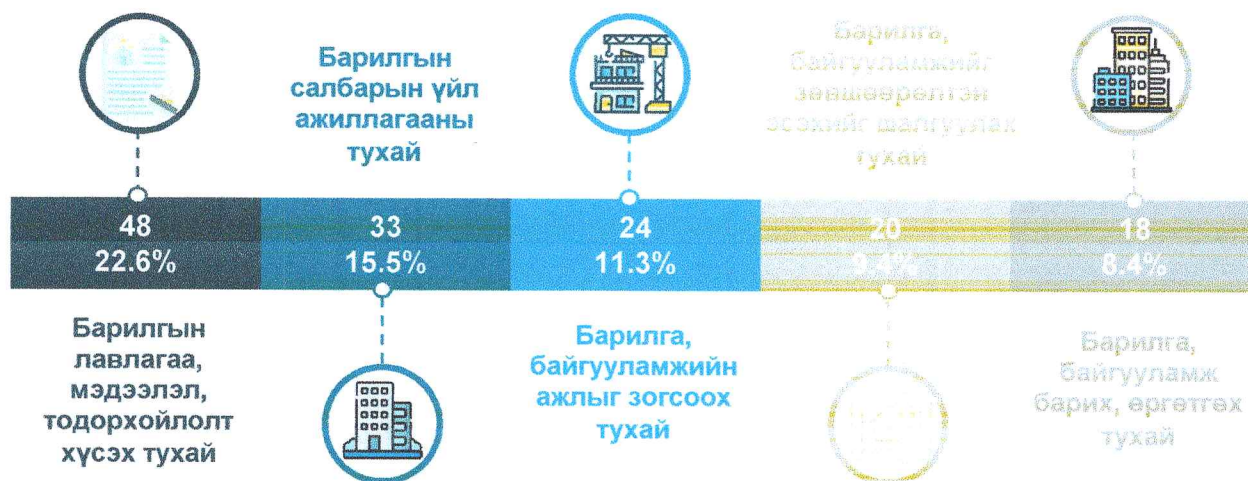
Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.

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	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	11	9	-	2	-	3 хоног, 13 цаг
2	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	19	14	-	5	-	7 хоног, 21 цаг
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	48	37	-	11	-	5 хоног, 17 цаг
4	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	66	66	-	-	-	1 хоног, 11 цаг
5	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	13	11	-	2	-	4 хоног, 23 цаг
6	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	3	3	-	-	-	5 хоног, 8 цаг
7	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	5	4	-	1	-	5 хоног, 17 цаг
8	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	4	3	-	1	-	5 хоног, 9 цаг
9	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	2	2	-	-	-	10 хоног, 1 цаг
10	Хуулийн хэлтэс	35	29	-	6	-	9 хоног, 0 цаг

1	2	3	4	5	6	7	8
11	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	9	8	-	1	-	11 хоног, 3 цаг
	Хот байгуулалт, хотын стандартын газар	215	186	-	29	-	5 хоног, 6 цаг, 9 минут

Зөрчлийн үзүүлэлтийг 2024 оны мөн үетэй харьцуулбал 2024 онд 13 зөрчил бүртгэгдсэн бол 2025 онд 0 болж, 100 хувиар буурсан байна.

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



2025 оны Нэгдүгээр улирлын байдлаар 194 иргэнээс нийт 215 өргөдөл, гомдол гаргаж, үүнээс 2-3 удаа давтамжтай хандсан 21 иргэн байна. Үүнд:

- 3 удаа хандсан 1 иргэн,
- 2 удаа хандсан 20 иргэн,
- 1 удаа хандсан 173 иргэн байна.

УУЛЗАЛТЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзахаар хүсэлт гаргасан нийт 2 иргэний хүсэлтийг судалж, шийдвэрлэлтийн саналыг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд дотоод удирдлагын ERP нэгдсэн системийн "Уулзалтын хяналт" цэсээр хүргүүлэн ажиллав. Үүнд:

- У241217001 иргэн Н.Батжаргал,
- У250103001 иргэн Ж.Алтантогос.

Дээрх 2 иргэний Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг хавсралтаар хүргүүлэв.

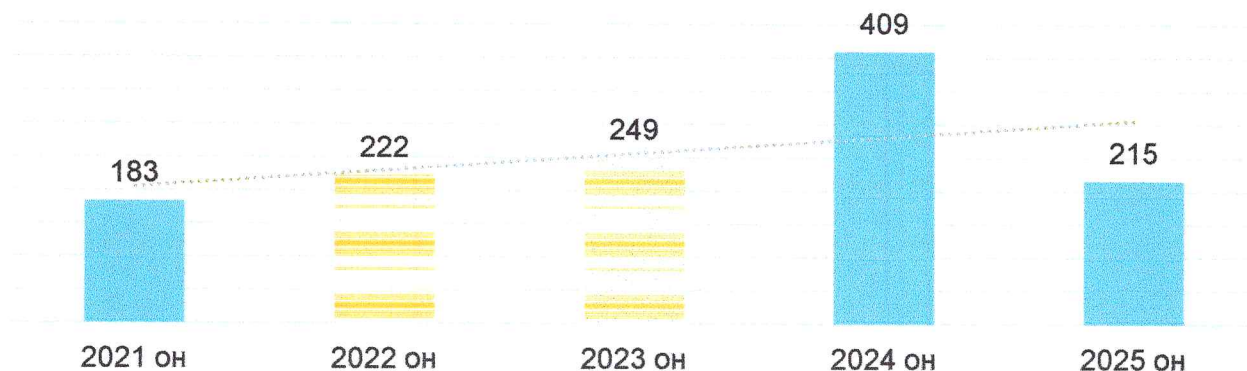
Дөрөв. Дүгнэлт:

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 53,7%-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 43,5%-ийг эзэлж байна.

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



Өргөдөл, гомдлын хандалтыг 2024 оны мөн үетэй харьцуулбал 194 буюу 51,0 хувиар буурсан байна.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр:

1. Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2025 оны 01 дүгээр сарын 09-ний өдрийн 01 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлээр өгсөн үүрэг даалгаврын дагуу хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө гарган Газрын даргаар 2025 оны 01 дүгээр сарын 24-ний өдөр батлуулан, хэрэгжилтэд хяналт тавин ажиллаж байна. (Хавсралтаар төлөвлөгөө, түүний хэрэгжилтийг хүргүүлэв.)

- Иргэдээс ирж байгаа өргөдөл, гомдлыг бууруулах зорилгоор иргэдээс нэг асуудлаар удаа дараа давтан гаргаж байгаа гомдлын агуулга, шалтгаан, нөхцөлийг бодитой тодорхойлж дүн шинжилгээ хийхээр “Дотоод хяналт шалгалтын 2025 оны төлөвлөгөө”-нд тусгаж, Газрын даргаар 2025 оны 03 дугаар сарын 24-ний өдөр батлуулав.
- 2024 онд гаргасан өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 3 албан хаагчдад Газрын даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 29-ний өдрийн “Анхааруулах хуудас” өгч ажиллав.

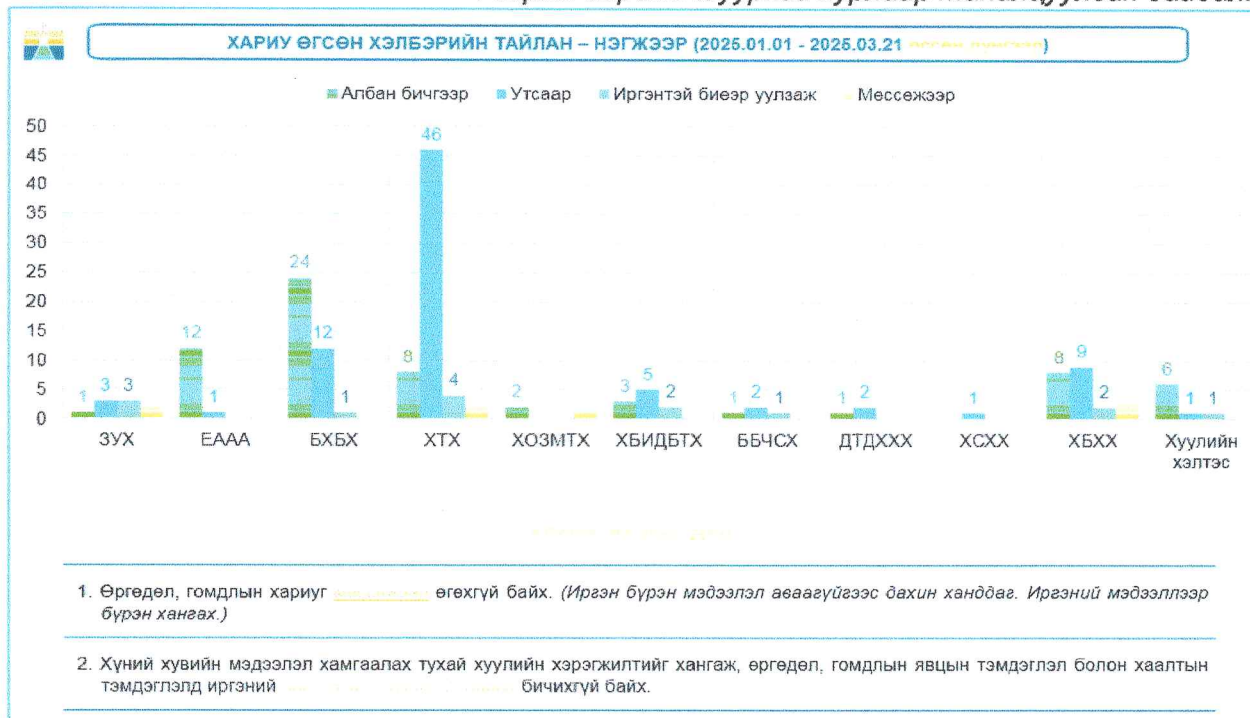
2. Нийслэлийн Засаг даргын 2025 оны А/62 дугаар “Сахилга хариуцлага, төрийн үйлчилгээг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” захирамжийн хүрээнд Газрын даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 27-ны өдрийн “Ажил сайжруулах, сахилга хариуцлагыг өндөржүүлэх тухай” А/08 дугаар тушаал гарган нийт албан хаагчдад танилцуулж, гарын үсгээр баталгаажуулсан.

Газрын даргын 2025 оны А/08 дугаар тушаалын хэрэгжилтийн хүрээнд албан бичиг болон өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, eBarilga буюу газраас үзүүлж буй үйлчилгээний хүсэлтийн шийдвэрлэлт, албан хаагчдын ажлын цаг ашиглалтын байдал зэргийг 7 хоног бүр өссөн дүнгээр гарган, Газрын даргын шуурхай хурлаар танилцуулж, хэрэгжилтэд хяналт тавин ажиллаж байна. Энэ хугацаанд ямар нэгэн зөрчил, дутагдал гараагүй байна.

3. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс өгсөн үүрэг даалгаврын дагуу ирүүлсэн загвар хүснэгтийн дагуу албан хаагч тус бүрийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног бүрийн Пүрэв гарагт нэгтгэн гаргаж, нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв (Иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хяналт хариуцсан ажилтан Ж.Золжаргал)-д нийт 8 удаа дотоод удирдлагын ERP системийн чатаар хүргүүлэн ажиллав.

4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээ болон анхаарвал зохих асуудлын талаар 7 хоног бүр нэгтгэн Газрын даргын шуурхай хурлаар танилцуулан, үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлэн ажиллаж байна. (Даргын шуурхай хурлаар нийт 10 удаа)

Зураг 5. 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 анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

ТАНИЛЦСАН:

ГАЗРЫН ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

ТАЙЛАН ГАРГАЖ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН:

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН



Г.БАЯРСАЙХАН

Т.БУЯНЖАРГАЛ

Л.АДЪЯАСҮРЭН