

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

2026 оны 03 дугаар сарын 27

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2025 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 нэгдүгээр улирлын 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 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2026 оны 03 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар иргэдээс нийт 137 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Үүнээс:

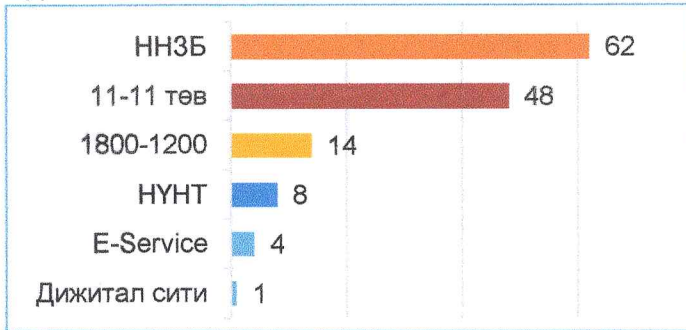
|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| ✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн       | 106,                            |
| ✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа   | 31,                             |
| ✓ Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн | 0,                              |
| ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж          | 77,0%                           |
| ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс        | 0.833 буюу “В” үнэлгээтэй,      |
| ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа  | 5 хоног, 6 цаг, 43 минут байна. |

2025 оны мөн үетэй харьцуулбал:

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| ✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 211-с                               | 105 буюу 49,8 хувиар буурсан, |
| ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 84%-с                                  | 7%-иар буурсан,               |
| ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.848-с                              | 0.15 буурсан,                 |
| ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа өөрчлөлтгүй үзүүлэлттэй байна. |                               |

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

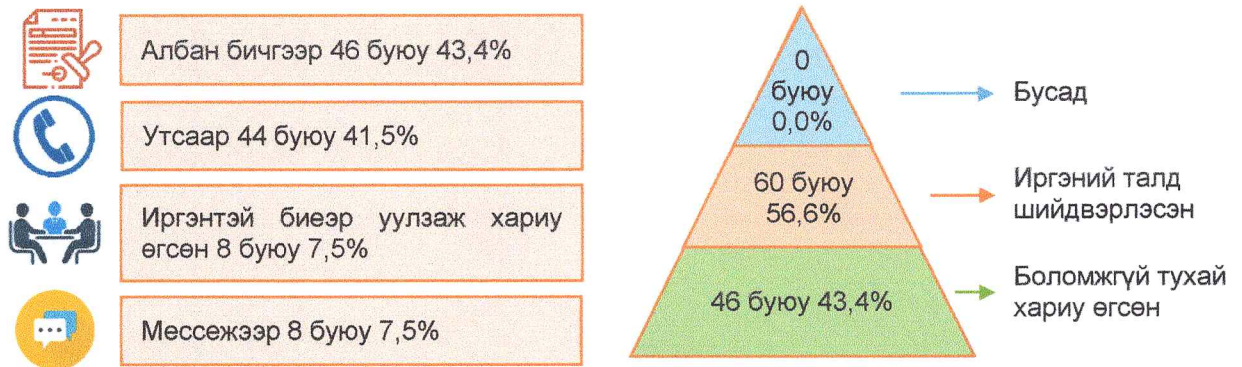
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:



Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 106 өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:



Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.

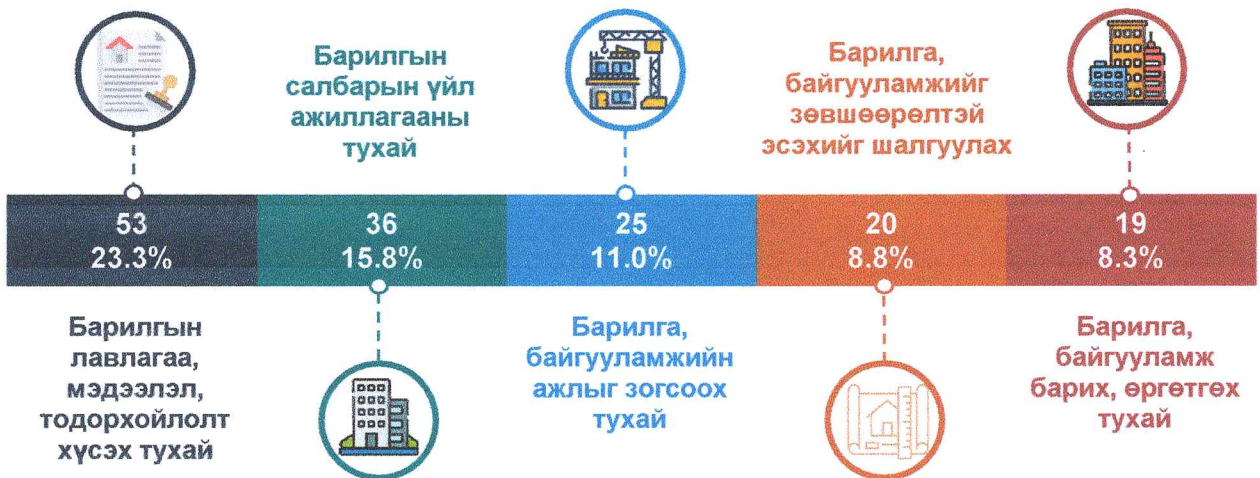
| Д/д | Алба, хэлтэс  | Нийт | Шийдвэрлэсэн              |                               | Судлах шатанд | Зөрчил | Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа |
|-----|---|------|---------------------------|-------------------------------|---------------|--------|-------------------------------|
|     |   |      | Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн | Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн |               |        |                               |
| 1   | 2   | 3    | 4                         | 5                             | 6             | 7      | 8                             |
| 0   | Удирдлага   | 1    | -                         | -                             | 1             | 1      | -                             |
| 1   | Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс                            | 30   | 16                        | -                             | 14            | 1      | 6 хоног, 1 цаг                |
| 2   | Хот төлөвлөлтийн хэлтэс                                     | 27   | 27                        | -                             | 0             | -      | 0 хоног, 17 цаг               |
| 3   | Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс                            | 26   | 18                        | -                             | 8             | -      | 5 хоног, 17 цаг               |
| 4   | Ерөнхий архитекторын ажлын алба                             | 12   | 12                        | -                             | 0             | -      | 7 хоног, 6 цаг                |
| 5   | Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс | 12   | 10                        | -                             | 2             | -      | 6 хоног, 3 цаг                |
| 6   | Хуулийн хэлтэс  | 9    | 6                         | -                             | 3             | -      | 10 хоног, 12 цаг              |
| 7   | Захиргаа, удирдлагын хэлтэс                                 | 7    | 6                         | -                             | 1             | -      | 11 хоног, 8 цаг               |
| 8   | Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс                | 7    | 7                         | -                             | 0             | -      | 7 хоног, 6 цаг                |
| 9   | Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс                             | 3    | 2                         | -                             | 1             | -      | 2 хоног, 2 цаг                |

| 1                                      | 2  | 3   | 4   | 5 | 6  | 7 | 8                        |
|--|--|-----|-----|---|----|---|--------------------------|
| 10                                     | Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс          | 2   | 2   | - | 0  | - | 2 хоног, 12 цаг          |
| 11                                     | Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс | 1   | 0   | - | 1  | - | -                        |
| Хот байгуулалт, хотын стандартын газар |  | 137 | 106 | 0 | 31 | 2 | 5 хоног, 6 цаг, 43 минут |

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 | 1   |
| 2    | Н.Дарханбаяр | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 2026.03.17 | 1   |
| Нийт |              |                                 |            | 2   |

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



2026 оны 03 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар 123 иргэнээс нийт 137 өргөдөл, гомдол гаргаж, үүнээс 2-4 удаа давтамжтай хандсан 11 иргэн байна. Үүнд:

- ✓ 4 удаа хандсан 1 иргэн,
- ✓ 3 удаа хандсан 1 иргэн,
- ✓ 2 удаа хандсан 9 иргэн,
- ✓ 1 удаа хандсан 112 иргэн байна.

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 51 өргөдөл, гомдлыг харьяаллын дагуу буцаасан байна.

#### УУЛЗАЛТЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

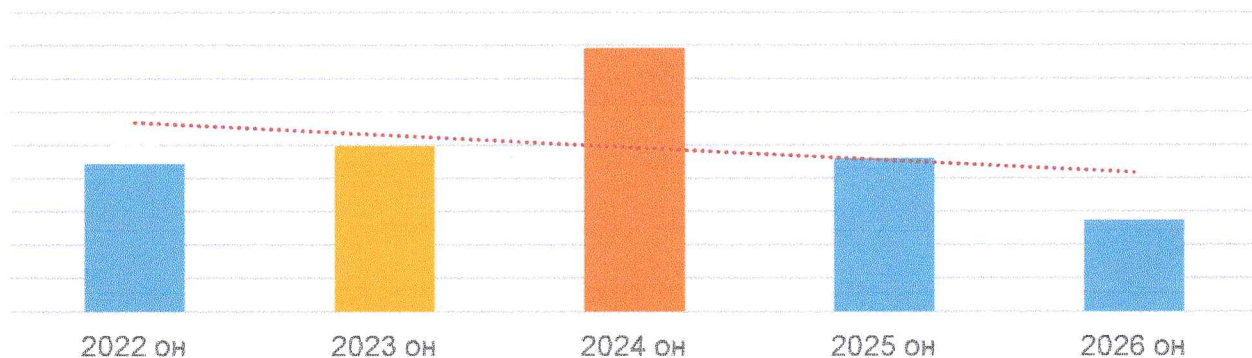
2026 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзахаар хүсэлт ирүүлээгүй байна.

### 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 23,3%-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 45,0%-ийг эзэлж байна.

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



Өргөдөл, гомдлын хандалт сүүлийн 4 жилийн дунджаас 137 буюу 50.0%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Жишээ нь: 2025 оны мөн үетэй харьцуулбал 93 буюу 40,4%-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.

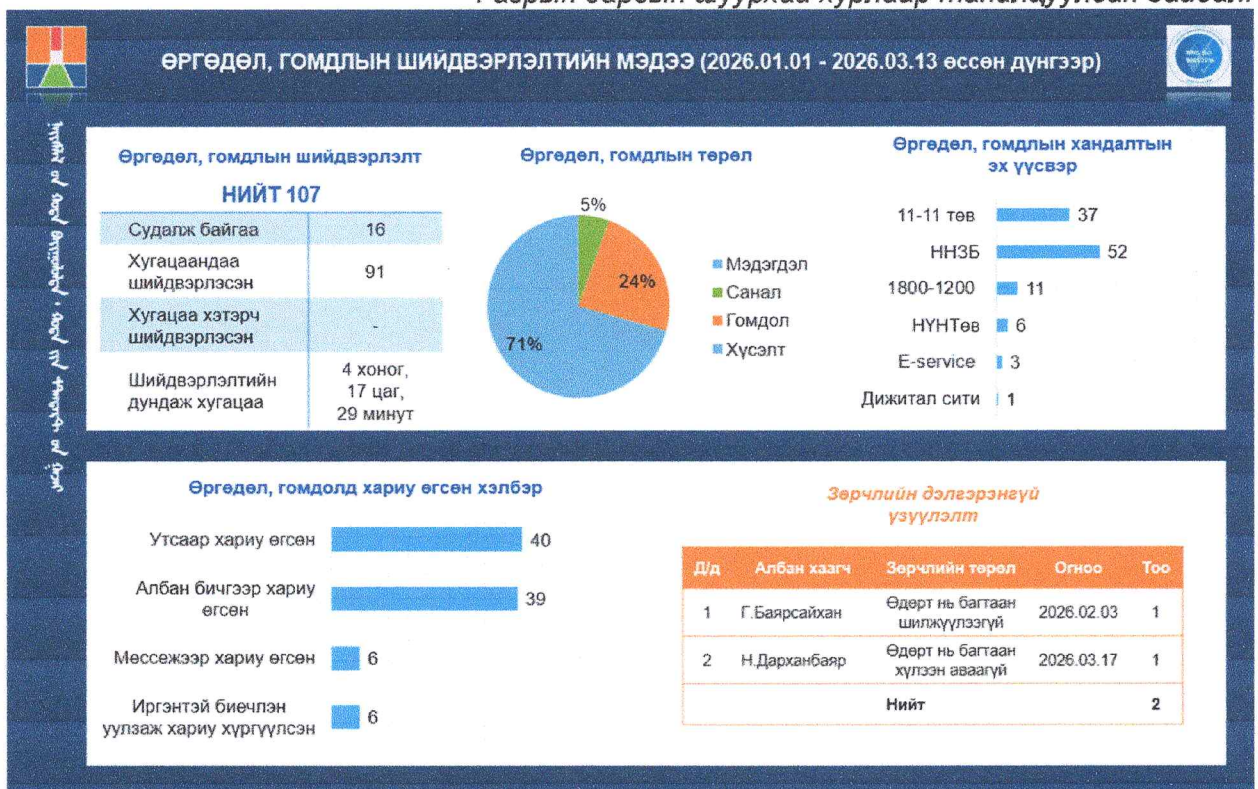
- ✓ 1 дүгээр заалт: Хот байгуулалт, хотын стандартын газрын 2026 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний 3.10.21 дэх хэсэгт “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэн хариуг шуурхай өгөх, ERP системийн ашиглалтыг сайжруулж, зөрчилгүй ажиллах” гэж тусган батлуулж, 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 мэдээ 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