

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

2025 оны 09 дүгээр сарын 25

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 гуравдугаар 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”, 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:

2025 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрийн байдлаар иргэдээс нийт 1057 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Үүнээс:

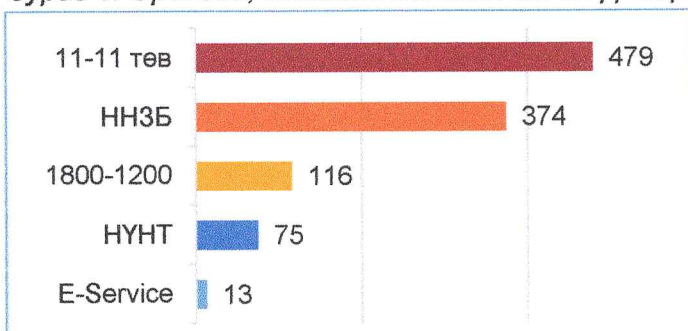
✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	1002,
✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа	55,
✓ Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	0
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж	94,0%
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс	0.854 буюу “В” үнэлгээтэй,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	7 хоног, 23 цаг, 6 минут байна.

2024 оны мөн үетэй харьцуулбал:

✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 1742-с	685 буюу 39,3 хувиар буурсан,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 96%-с	2%-иар буурсан,
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.846-с	0.8 өссөн,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10х-с	3 хоногоор буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

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

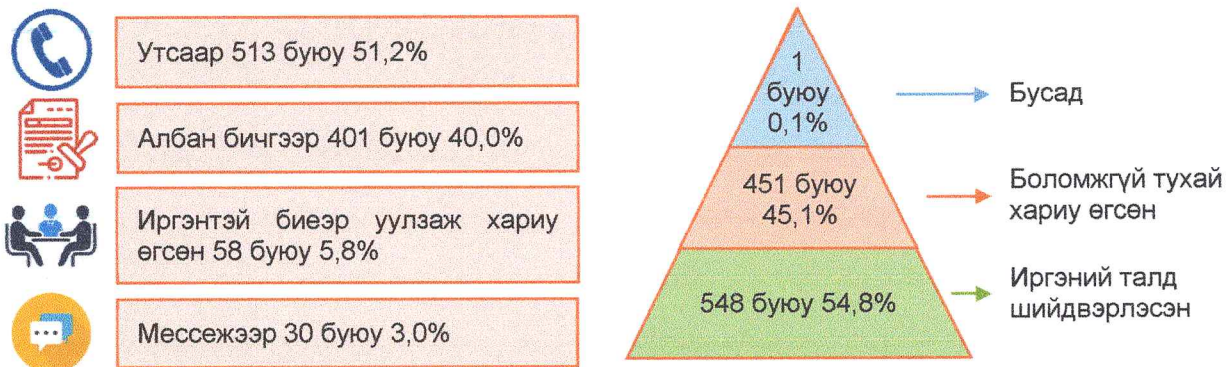
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:



Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 1002 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	296	263	-	33	-	12 хоног, 19 цаг
2	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	243	239	-	4	1	2 хоног, 20 цаг
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	223	217	-	6	-	6 хоног, 17 цаг
4	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	71	66	-	5	2	10 хоног, 13 цаг
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	71	67	-	4	1	9 хоног, 17 цаг
6	Хуулийн хэлтэс	50	47	-	3	-	7 хоног, 21 цаг
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	41	41	-	-	1	7 хоног, 14 цаг
8	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	23	23	-	-	1	8 хоног, 0 цаг
9	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	21	21	-	-	-	6 хоног, 2 цаг

1	2	3	4	5	6	7	8
10	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	9	9	-	-	-	7 хоног, 0 цаг
11	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	9	9	-	-	-	7 хоног, 11 цаг
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар		1057	1002	0	55	6	7 хоног, 23 цаг, 6 минут

Зөрчлийн үзүүлэлтийг 2024 оны мөн үетэй харьцуулбал 2024 онд 39 зөрчил бүртгэгдсэн бол 2025 онд 6 зөрчил бүртгэгдэж 84,6%-иар буурсан байна.

Хүснэгт 2. Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт.

Д/д	Албан хаагч	Зөрчлийн төрөл	Огноо	Тоо
1	Б.Анхбаяр	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.08	1
2	О.Мөнхжин	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.12	1
3	Э.Мөнх-Эрдэнэ	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.15	1
4	Б.Билэгжаргал	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.16	1
5	Д.Нямдаваа	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2025.07.07	1
6	Г.Энхцэцэг	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.09.01	1
Нийт				6

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



2025 оны Гуравдугаар улирлын байдлаар 909 иргэнээс нийт 1057 өргөдөл, гомдол гаргаж, үүнээс 3-аас дээш удаа давтамжтай хандсан 23 иргэн байна. Үүнд:

- 9 удаа хандсан 1 иргэн,
- 6 удаа хандсан 1 иргэн,
- 4 удаа хандсан 3 иргэн,
- 3 удаа хандсан 18 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 **342** өргөдөл, гомдлыг харьяаллын дагуу буцаасан байна.

УУЛЗАЛТЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзахаар хүсэлт гаргасан нийт 6 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,
- У250205001 иргэн С.Хүрэлбаатар,
- У250519001 иргэн П.Саранцэцэг,
- У250530001 иргэн Г.Ган-Эрдэнэ,
- У250721001 иргэн А.Роза.

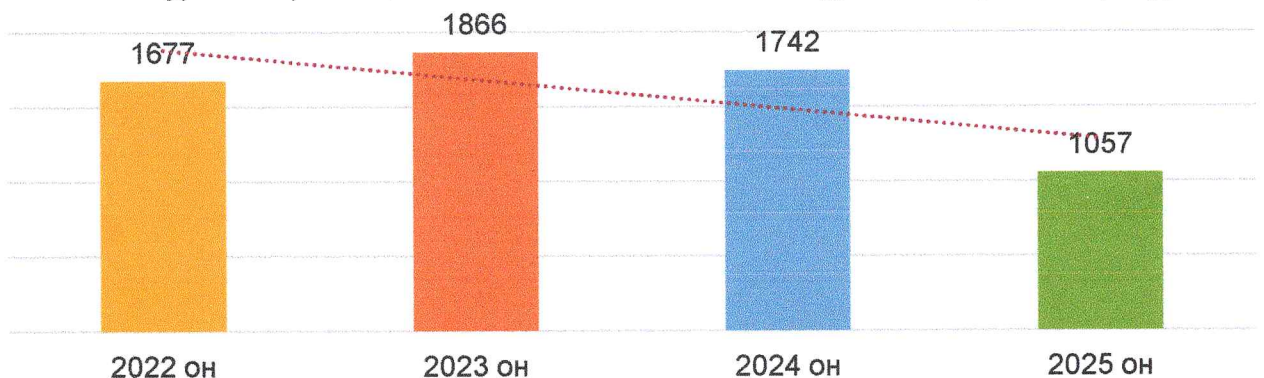
Дээрх 6 иргэний Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг хавсралтаар хүргүүлэв. (4 хуудастай)

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 532 буюу 50,3%-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 510 буюу 40,2%-ийг эзэлж байна.

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



2025 оны өргөдөл, гомдлын хандалт сүүлийн 3 жилийн дунджаас 704 буюу 40,0%-иар буурсан сайн үзүүлэлттэй 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 төлөвлөгөөний 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.
- Зөрчил гаргасан 6 албан хаагчдад өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад зөрчил гаргахгүй байх, дээрх зөрчлийг давтан гаргасан тохиолдолд сахилгын шийтгэл ногдуулах үндэслэл болохыг мэдэгдэж, Газрын даргаар баталгаажуулсан “Мэдэгдэх хуудас” өгч, хагас жилийн ажлын үр дүнгийн үнэлгээний үзүүлэлтээс зөрчлийн тоогоор 5 оноо хасаж тооцов. (Гүйцэтгэлийн үнэлгээний багийн 2025 оны 01 дүгээр хурлын тэмдэглэл болон дээрх 6 албан хаагчийн Мэдэгдэх хуудсыг хавсаргав.)

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, eBarlga 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.

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 28 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 26 удаа)

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

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ - НЭГЖЭЭР (2025.01.01 - 2025.09.22 өссөн дүнгээр)						
№	Алба, хэлтэс	2025.01.01 – 2025.09.22				
		Нийт	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Судлагдаж байгаа	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	294	249	45		12 хоног, 20 цаг, 35 минут
2	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	239	239	-	1	2 хоног, 20 цаг, 30 минут
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	221	217	4		6 хоног, 17 цаг, 46 минут
4	Ерөнхий архитектурын ажлын алба	70	66	4	2	10 хоног, 13 цаг, 6 минут
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	68	66	2	1	9 хоног, 20 цаг, 45 минут
6	Хуулийн хэлтэс	49	47	2		7 хоног, 19 цаг, 29 минут
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	40	39	1	1	7 хоног, 18 цаг, 8 минут
8	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	23	23	-	1	8 хоног, 0 цаг, 46 минут
9	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	21	21	-		6 хоног, 2 цаг, 10 минут
10	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	9	9	-		7 хоног, 11 цаг, 34 минут
11	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	9	9	-		7 хоног, 0 цаг, 49 минут
НИЙТ		1043	986	58	6	7 хоног, 22 цаг, 12 минут

Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт				
№	Албан хаагч	Зөрчлийн төрөл	Огноо	Тоо
1	Б.Анхбаяр	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.08	1
2	О.Мөнхжин	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.12	1
3	Э.Мөнх-Эрдэнэ	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.15	1
4	Б.Билэгжаргал	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.16	1
5	Д.Нямдаваа	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2025.07.07	1
6	Г.Энхцэцэг	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.09.01	1
НИЙТ				6

