ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД 2025 ОНЫ ДӨРӨВДҮГЭЭР УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА

(Хот байгуулалт, хотын стандартын газар)

2025 оны 12 дугаар сарын 26 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 дөрөвдүгээр 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 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар иргэдээс нийт 1262 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Үүнээс:

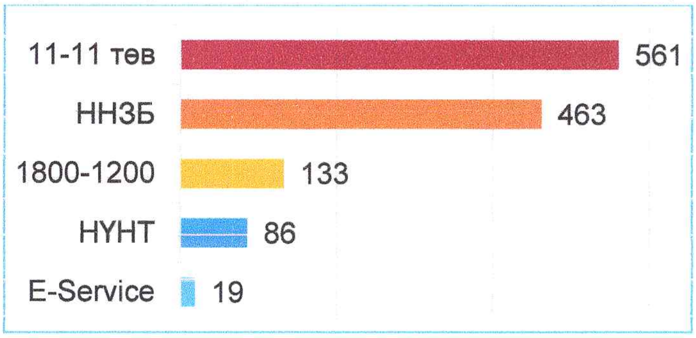
✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	1252,
✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа	10,
✓ Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	0
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж	99.0%
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс	0.865 буюу "А" үнэлгээтэй,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	8 хоног, 14 цаг, 32 минут байна.

2024 оны мөн үетэй харьцуулбал:

✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 2129-с	877 буюу 41,2 хувиар буурсан,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 98%-с	1%-иар өссөн,
✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.861-с	0.4 өссөн,
✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10х-с	2 хоногоор буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

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

Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:

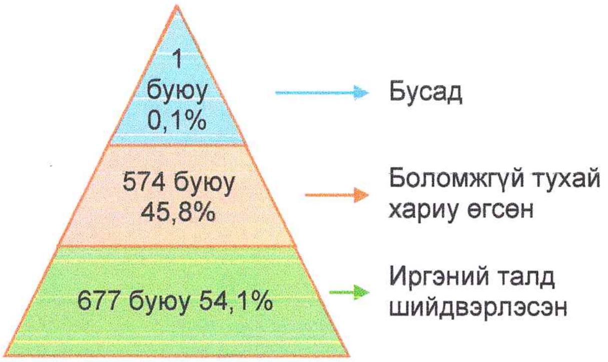


Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:

- Хүсэлт 647 буюу 51,3%
- Гомдол 592 буюу 47,0%
- Санал 20 буюу 1,6%
- Мэдэгдэл 1 буюу 0,1%

Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 1252 өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:

- Утсаар 616 буюу 49,2%
- Албан бичгээр 502 буюу 40,1%
- Мессежээр 68 буюу 5,4%
- Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 66 буюу 5,3%



Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.

Д/д	Алба, хэлтэс	Нийт	Шийдвэрлэсэн: Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Шийдвэрлэсэн: Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Судлах шатанд	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	348	345	-	3	-	13 хоног, 21 цаг
2	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	290	288	-	2	1	3 хоног, 3 цаг
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	265	264	-	1	-	6 хоног, 22 цаг
4	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	98	97	-	1	2	10 хоног, 9 цаг
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	85	84	-	1	1	10 хоног, 6 цаг
6	Хуулийн хэлтэс	55	55	-	-	-	8 хоног, 17 цаг
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	52	51	-	1	3	8 хоног, 6 цаг
8	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	25	24	-	1	1	8 хоног, 4 цаг
9	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	25	25	-	-	-	5 хоног, 20 цаг

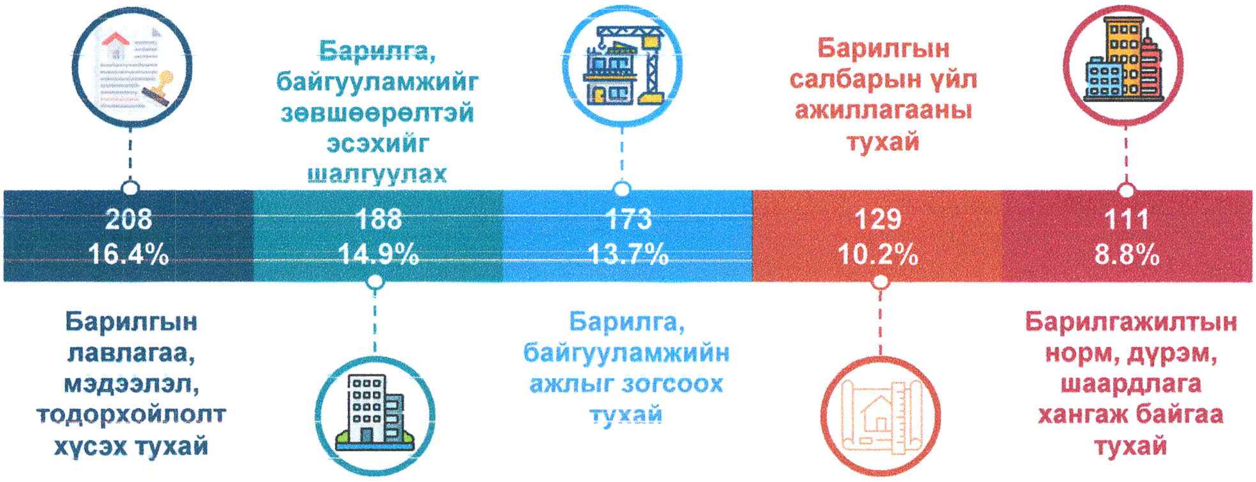
1	2	3	4	5	6	7	8
10	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	10	10	-	-	-	6 хоног, 22 цаг
11	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	9	9	-	-	-	7 хоног, 0 цаг
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар		1262	1252	0	10	8	8 хоног, 14 цаг, 32 минут

Зөрчлийн үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал 2024 онд 46 зөрчил бүртгэгдсэн бол 2025 онд 8 зөрчил бүртгэгдэж 82,6%-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
7	Б.Анхбаяр	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.12.16	2
Нийт				**8**

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



2025 оны Дөрөвдүгээр улирлын байдлаар 1088 иргэнээс нийт 1262 өргөдөл, гомдол гаргаж, үүнээс 2-9 удаа давтамжтай хандсан 130 иргэн байна. Үүнд:

- 9 удаа хандсан 1 иргэн,
- 6 удаа хандсан 1 иргэн,
- 4 удаа хандсан 3 иргэн,
- 3 удаа хандсан 25 иргэн,
- 2 удаа хандсан 105 иргэн,
- 1 удаа хандсан 953 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 **432** өргөдөл, гомдлыг харьяаллын дагуу **буцаасан** байна. Үүнд:

- Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн дагуу Улсын байцаагчийн бүрэн эрх, чиг үүрэгт хамаарах асуудлаар,
- Эрх бүхий байгууллагын зөвшөөрөлгүй барилгын ажил гүйцэтгэж буй барилгын ажлыг зогсоох, буулгах арга хэмжээ авах тухай,
- барилгын түр хашааг эдэлбэр газрын хэмжээгээр татуулах, газар эзэмших эрхийг хүчингүй болгуулах, одоо байгаа хашаа хайсыг буулгаж орц гарц чөлөөлөх асуудлаар,
- Иргэн, аж ахуйн нэгжийн хоорондын "Орон сууцны захиалгын гэрээ"-тэй холбоотой асуудлаар,
- Барилгыг хурдан хугацаанд ашиглалтад оруулах, удаан зогссон барилгын суурь ухсан нүх булуулах гэх мэт.

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.

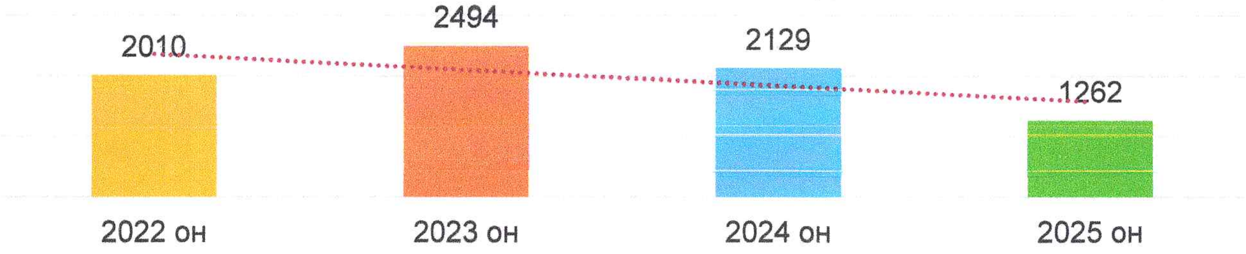
Дээрх 6 иргэний Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчтай уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг хавсралтаар хүргүүлэв. *(4 хуудастай)*

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 647 буюу 51,3%-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 592 буюу 47,0%-ийг эзэлж байна.

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



2025 оны өргөдөл, гомдлын хандалт сүүлийн 3 жилийн дунджаас 949 буюу 42,9%-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.
  - Албан хэрэг хөтлөлтийн eDoc системээр хүлээн авч шийдвэрлэсэн аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн албан бичиг, erp.ulaanbaatar.mn цахим системээр хүлээн авч шийдвэрлэсэн иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд шалгалт хийх удирдамжийг газрын даргаар батлуулж, хэрэгжилтийг хангаж тайлан, зөвлөмж гаргаж ажиллав.

- 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 8 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.

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.

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 36 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 31 удаа)

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

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ - НЭГЖЭЭР (2025.01.02 - 2025.12.22 өссөн дүнгээр)

№	Алба, хэлтэс	2025.01.02 – 2025.12.22				
		Нийт	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Судлагдаж байгаа	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	347	344	3		13 хоног, 20 цаг, 30 минут
2	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	287	287	-	1	3 хоног, 3 цаг, 28 минут
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	265	262	3		6 хоног, 22 цаг, 1 минут
4	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	98	96	2	2	10 хоног, 8 цаг, 49 минут
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	83	83	-	1	10 хоног, 8 цаг, 56 минут
6	Хуулийн хэлтэс	55	54	1		8 хоног, 18 цаг, 27 минут
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	51	51	-	3	8 хоног, 6 цаг, 36 минут
8	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	25	25	-		5 хоног, 20 цаг, 27 минут
9	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	24	24	-	1	8 хоног, 4 цаг, 21 минут
10	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	9	9	-		7 хоног, 0 цаг, 49 минут
11	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	9	9	-		7 хоног,11 цаг, 34 минут
	НИЙТ	**1253**	**1244**	**9**	**8**	**8 хоног, 14 цаг, 32 минут**

Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт

№	Албан хаагч	Зөрчлийн төрөл	Огноо	Тоо
1	О.Мөнхжин	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.12	1
2	Э.Мөнх-Эрдэнэ	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.15	1
3	Б.Билэгжаргал	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.05.16	1
4	Д.Нямдаваа	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2025.07.07	1
5	Г.Энхцэцэг	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.09.01	1
6	Б.Анхбаяр	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	2025.05.08	1
		Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2025.12.16	2
	Нийт			**8**

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 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 бүрэн хавсаргах. *("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 санал, зөвлөмжийг нийт албан хаагчдад хүргэж ажиллав.

ТАНИЛЦСАН: ГАЗРЫН ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ Г.БАЯРСАЙХАН

ХЯНАСАН: ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА Д.ДАШЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАЖ, ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН:
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН Л.АДЪЯАСҮРЭН

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан

2025-01-01 - 2025-12-25

2025 он 12 сар 26 өдөр 13:41

Ангилал		Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
Хороо бүртгэсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1800-1200 дугаарын оператор	тоо	133	100.00%	3	2.26%	0	0.00%	3	2.26%	130	97.74%	0	0.00%	130	97.74%
	%	10.54%	10.54%	30.00%	0.24%	0.00%	0.00%	30.00%	0.24%	10.38%	10.30%	0.00%	0.00%	10.38%	10.30%
НМХГ тусгай дугаар	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
гар утасны аппликейшнээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
ННЗБ бүртгэсэн	тоо	463	100.00%	3	0.65%	0	0.00%	3	0.65%	460	99.35%	0	0.00%	460	99.35%
	%	36.69%	36.69%	30.00%	0.24%	0.00%	0.00%	30.00%	0.24%	36.74%	36.45%	0.00%	0.00%	36.74%	36.45%
НЗДаргад хандсан	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Хан-Уул дүүрэг	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
E-Service	тоо	19	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	19	100.00%	0	0.00%	19	100.00%
	%	1.51%	1.51%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.52%	1.51%	0.00%	0.00%	1.52%	1.51%

		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
НҮНТ бүртгэсэн	тоо	86	100.00%	1	1.16%	0	0.00%	1	1.16%	85	98.84%	0	0.00%	85	98.84%
	%	6.81%	6.81%	10.00%	0.08%	0.00%	0.00%	10.00%	0.08%	6.79%	6.74%	0.00%	0.00%	6.79%	6.74%
Мессежээр ирсэн	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Фейсбүүк	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
egazar.gov.mn	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийтийн тээврийн газар	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
11-11 төвөөс ирсэн	тоо	561	100.00%	3	0.53%	0	0.00%	3	0.53%	558	99.47%	0	0.00%	558	99.47%
	%	44.45%	44.45%	30.00%	0.24%	0.00%	0.00%	30.00%	0.24%	44.57%	44.22%	0.00%	0.00%	44.57%	44.22%
Дижитал сити	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Онлайн бизнес төв	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Smartcar3.0	тоо	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Нийт	тоо	1262	100%	10	0.00%	0	0.00%	10	0.00%	1252	99.00%	0	0.00%	1252	99.00%
	%	100%	100%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	99.00%	0.00%	0.00%	100.00%	99.00%

Байгууллагын бүлэг :	Нийслэл
Байгууллагын ангилал :	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага :	Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж :	-- Бүгд --
Албан хаагч :	-- Бүгд --
Төрөл :	-- Бүгд --
Илгээгчийн төрөл:	-- Бүгд --
Ирсэн хэлбэр:	-- Бүгд --
Чиглэл :	-- Бүгд --
Салбар :	-- Бүгд --
Ангилал :	-- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан (бүлгээр)

2025-01-01 - 2025-12-25

2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 42 минут

№	Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Мэдэгдэл		Нийт	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Дээд шатны байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	Төрийн байгууллага	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	Нийслэл	647	51.27%	592	46.91%	0	0.00%	20	1.58%	1	0.08%	1262	100.00%
4	Баянгол дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	Баянзүрх дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	Багануур дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
7	Багахангай дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
8	Налайх дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
9	Сүхбаатар дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
10	Сонгино хайрхан дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
11	Хан- Уул дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
12	Чингэлтэй дүүрэг	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
НИЙТ		647	40.62%	592	37.17%	0	0.00%	20	1.26%	1	0.06%	1262	100.00%

Бүлэг : Нийслэл

Ангилал : Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд

Байгууллага : Хот байгуулалт, хотын стандартын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

2025-01-01 - 2025-12-25

2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 44 минут

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	208	16.49%
2	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	188	14.91%
3	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	173	13.72%
4	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	129	10.23%
5	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	111	8.80%
6	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	104	8.25%
7	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	76	6.03%
8	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	37	2.93%
9	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	32	2.54%
10	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	26	2.06%
11	Газар чөлөөлөх тухай	18	1.43%
12	Барилга, байгууламж буулгах тухай	14	1.11%
13	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	13	1.03%
14	Авто зам, гүүрийн ажлын төлөвлөлтийн тухай	7	0.56%
15	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	6	0.48%
16	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	6	0.48%
17	Боловсролын байгууллагын барилга, байгууламж, газрын тухай	5	0.40%
18	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	5	0.40%
19	Авто замын сэтэлгээ болон орц, гарцны тухай	5	0.40%
20	Барилга, байгууламж, гудамж, талбайн хаяг, хаягжуулалтын тухай	5	0.40%
21	Төвлөрсөн цахилгаан хангамжийн тухай	5	0.40%
22	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	4	0.32%
23	Газрын зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	4	0.32%
24	Ногоон байгууламжийн тохижилт, хамгаалалтын тухай	4	0.32%
25	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	4	0.32%
26	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбарын тухай	4	0.32%
27	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	4	0.32%
28	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	3	0.24%

29	Хөшөө, түүх соёлын дурсгалт зүйлийн тухай	3	0.24%
30	Нийтийн эд аж ахуйн ашиглалт, үйлчилгээний тухай	3	0.24%
31	Явган зорчигч, явган хүний гарцын тухай	3	0.24%
32	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	3	0.24%
33	Замын хөдөлгөөний ачаалал, түгжрэл, зохицуулалтын тухай	3	0.24%
34	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	3	0.24%
35	Авто замын салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	0.16%
36	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	2	0.16%
37	Гол горхи, худаг усны ашиглалт, хамгаалалтын тухай	2	0.16%
38	Авто зам, гүүрийн эвдрэл, гэмтлийн тухай	2	0.16%
39	Газраа зориулалтын дагуу ашиглаж байгаа эсэхийг хянах тухай	2	0.16%
40	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	2	0.16%
41	Инженерийн байгууламжийн төлөвлөлт, шинэчлэлтийн тухай	2	0.16%
42	Жижиг, дунд үйлдвэрлэлийн тухай	2	0.16%
43	Дулааны шугамын гэмтэл, засвар, үйлчилгээний тухай	2	0.16%
44	Нийслэлийн Засаг даргын захирамж хүчингүй болгох тухай	2	0.16%
45	Бусад зориулалтаар газар эзэмших хүсэлтийн тухай	1	0.08%
46	Сургуулийн өмнөх боловсролын үйлчилгээний тухай	1	0.08%
47	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	1	0.08%
48	Нийслэлийн Засаг даргын Харъяа байгууллагуудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.08%
49	Тээврийн хэрэгслийг ачиж, журамлах тухай	1	0.08%
50	Худаг, ус гаргах тухай	1	0.08%
51	Төслийн зуух, зуух олголтын тухай	1	0.08%
52	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	1	0.08%
53	Барилга барих зөвшөөрөлгүй барилга барьсан зөрчил / зөвшөөрөлгүй барилгын ажлыг зогсоох тухай	1	0.08%
54	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.08%
55	Газрын мэдээллийн санд мэдээлэл оруулах тухай	1	0.08%
56	Дулааны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.08%
57	Хилийн цэсийн талаар тодруулах тухай	1	0.08%
58	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.08%
59	Агаарын бохирдлын тухай	1	0.08%
60	Барилга, байгууламжийн архивын лавлагаа олгох тухай	1	0.08%

61	Торгуулийн хуудас, торгууль төлөх тухай	1	0.08%
62	Газар ашиглах хүсэлтийн тухай	1	0.08%
63	Цахилгаан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай	1	0.08%
64	Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн бодлого, үйл ажиллагааны тухай	1	0.08%
65	Нийслэлийн удирдах албан тушаалтантай уулзах хүсэлтийн тухай	1	0.08%
66	Боловсролын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.08%
67	Архивын лавлагаа, мэдээллийн тухай	1	0.08%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		1261	100.00%

Байгууллагын бүлэг : Нийслэл
Байгууллагын ангилал : Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага : Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж : -- Бүгд --
Албан хаагч : -- Бүгд --
Төрөл : -- Бүгд --
Илгээгчийн төрөл : -- Бүгд --
Ирсэн хэлбэр : -- Бүгд --
Чиглэл : -- Бүгд --
Салбар : -- Бүгд --
Ангилал : -- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан

2025-01-01 - 2025-12-25

2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 42 минут

Д/д	Ангилал	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо												
		5 хоногт		10 хоногт		15 хоногт		30 хоногт		Хугацаа сунгаж		Хугацаа хэтэрч		Нийт
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо
1	НҮНТ бүртгэсэн	29	34.12%	18	21.18%	15	17.65%	21	24.71%	2	2.35%	0	0.00%	85
2	egazar.gov.mn	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
3	Дижитал сити	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
4	ННЗБ бүртгэсэн	224	48.70%	110	23.91%	54	11.74%	71	15.43%	1	0.22%	0	0.00%	460
5	1800-1200 дугаарын оператор	54	41.54%	22	16.92%	16	12.31%	38	29.23%	0	0.00%	0	0.00%	130
6	11-11 төвөөс ирсэн	263	47.13%	112	20.07%	56	10.04%	126	22.58%	2	0.36%	0	0.00%	558
7	гар утасны аппликейшнээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
8	Мессежээр ирсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
9	E-Service	10	52.63%	3	15.79%	2	10.53%	4	21.05%	0	0.00%	0	0.00%	19
10	Хороо бүртгэсэн	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
11	НМХГ тусгай дугаар	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
12	НЗДаргад хандсан	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
13	Нийтийн тээврийн газар	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
14	Фейсбүүк	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0

15	Smartcar3.0	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
16	Хан-Уул дүүрэг	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
17	Онлайн бизнес төв	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Нийт өргөдөл гомдлын дүн		580.0	46.33%	265.0	21.17%	143.0	11.42%	260.0	20.77%	5.0	0.40%	0.0	0.00%	1252.0

Өргөдөл, годмлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	8	14	32	1252

Байгууллагын бүлэг : Нийслэл
Байгууллагын ангилал : Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага : Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж : -- Бүгд --
Албан хаагч : -- Бүгд --
Төрөл : -- Бүгд --
Илгээгчийн төрөл : -- Бүгд --
Ирсэн хэлбэр : -- Бүгд --
Чиглэл: -- Бүгд --
Салбар: -- Бүгд --
Ангилал: -- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан

2025-01-01 - 2025-12-25 Тайлан гаргасан: 2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 43 минут

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	502
Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	66
Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	68
Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	616

Шийдвэрлэсэн байдал	
Ангилал	**Тоо**
Бусад	1
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	677
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	574

Байгууллагын бүлэг:	Нийслэл
Байгууллагын ангилал:	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага:	Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж:	--Бүгд--
Албан хаагч:	--Бүгд--
Төрөл:	--Бүгд--
Илгээгчийн төрөл:	--Бүгд--
Ирсэн хэлбэр:	--Бүгд--
Чиглэл:	--Бүгд--
Салбар:	--Бүгд--
Ангилал:	--Бүгд--

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт

2025-01-01 - 2025-12-25

Тайлан гаргасан: 2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 44 минут

Д/д	Хэлтэс	Албан тушаал	Албан хаагч	Өргөдлийн дугаар	Зөрчлийн дэлгэрэнгүй	Зөрчил бүртгэсэн	Зөрчлийн огноо	Тоо
1	ХБХСГ: Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	Архивын эрхлэгч	Г.ЭНХЦЭЦЭГ	G250828087	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2025-09-01	1
2	ХБХСГ: Ерөнхий архитекторын ажлын алба	Хотын дизайн хариуцсан ажилтан	Б.Билэгжаргал	O250501052	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2025-05-16	1
3	ХБХСГ: Ерөнхий архитекторын ажлын алба	Ерөнхий архитекторын шуурхай ажил хариуцсан ажилтан	О.Мөнхжин	M250424007	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2025-05-12	1
4	ХБХСГ: Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	Хот байгуулалт хариуцсан мэргэжилтэн	Э.Мөнх-Эрдэнэ	G250513270	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2025-05-15	1
5	ХБХСГ: Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	Авто зам, замын байгууламж хариуцсан ахлах мэргэжилтэн	Б.Анхбаяр	M250506005	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	Систем	2025-05-08	1
6	ХБХСГ: Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	Авто зам, замын байгууламж хариуцсан ахлах мэргэжилтэн	Б.Анхбаяр	O251201068	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2025-12-16	1
7	ХБХСГ: Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	Авто зам, замын байгууламж хариуцсан ахлах мэргэжилтэн	Б.Анхбаяр	O251201069	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	Систем	2025-12-16	1
8	ХБХСГ: Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	Хэлтсийн дарга	Д.НЯМДАВАА	G250701007	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил fp2	Систем	2025-07-07	1
				Нийт				8

Бүлэг : Нийслэл

Ангилал : Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд

Байгууллага : Хот байгуулалт, хотын стандартын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Төрөл : -- Бүгд --

Илгээгчийн төрөл : -- Бүгд --

Ирсэн хэлбэр : -- Бүгд --

Чиглэл : -- Бүгд --

Салбар : -- Бүгд --

Ангилал : -- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын индекс тооцсон тоон үзүүлэлтийн тайлан

2025-01-01 - 2025-12-25 Тайлан гаргасан: 2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 46 минут

№	Индекс тооцоолоход ашигласан шалгуур үзүүлэлт		Тухайн	Бүлэг	Нийслэл
1	PAI	Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс	0.132	0.09	0.01
2	TP	Нийт өргөдөл, гомдол	1262	15,826.00	73,015.00
3	TS	Нийт албан хаагч	91	1,678.00	46,800.00
4	US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /бодит утга/	13.868	9.43	1.56
5	USmax	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн их утга/	105	105.00	105.00
6	USmin	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдол /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
7	PDI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс	0.992	0.98	0.98
8	DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдол	1252	15,558.00	71,453.00
9	DP(+)	Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	1252	15,532.00	71,282.00
10	DP(-)	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	26.00	171.00
11	PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдол	10	268.00	1,562.00
12	PP(+)	Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдол	10	268.00	1,562.00
13	PP(-)	Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол	0	0.00	0.00
14	TP(-)	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдол	0	26.00	171.00
15	PTI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс	0.819	0.83	0.89
16	AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /бодит утга/	12294.053	15,683.85	12,217.82
17	ATmax	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн их утга/	67775.763	93,309.16	114,526.37
18	ATmin	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хамгийн бага утга/	0	0.00	0.00
19	PQI	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс	0.997	0.86	1.00
20	EP(-)	Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол	0	0.00	0.00
21	RA(+)	Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол	0	0.00	0.00
22	FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	8	1,083.00	15,903.00
23	FP1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	3	488.00	9,381.00

24	FP2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	1	176.00	3,116.00
25	FP3	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	0	21.00	440.00
26	FP4	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4	398.00	2,965.00
27	FP5	Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчил	0	0.00	0.00
28	FP6	Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчил	0	0.00	1.00
29	FP7	Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил	0	0.00	0.00
30	FP8	Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0	0.00	0.00
31	FP9	Буруу буцаасан зөрчил	0	0.00	0.00
32	FP10	Бусад зөрчил	0	0.00	0.00
33	WP	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит тоо/	8	1,083.00	15,903.00
34	N	Нийт байгууллага, нэгж, алба хаагчдын тоо	1	28.00	3,731.00
35	WP*	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /бодит дундаж утга/	8	38.68	4.26
36	WPmax	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн их утга/	2527	256.00	2,527.00
37	WPmin	Шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдол /хамгийн бага утга/	1	2.00	1.00
38	PCI	Өргөдөл, гомдлын индекс	0.865	0.80	0.87

Төрөл : -- Бүгд --

Бүлэг : Нийслэл

Ангилал : Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд

Байгууллага : Хот байгуулалт, хотын стандартын газар

Нэгж : -- Бүгд --

Албан хаагч : -- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан (нэгжээр)

2025-01-01 - 2025-12-25

2025 он 12 сар 26 өдөр 13 цаг : 44 минут

	Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
				Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд	
		1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	348	100.00%	3	0.86%	0	0.00%	3	0.86%	345	99.14%	0	0.00%	345	99.14%
2	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	290	100.00%	2	0.69%	0	0.00%	2	0.69%	288	99.31%	0	0.00%	288	99.31%
3	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	265	100.00%	1	0.38%	0	0.00%	1	0.38%	264	99.62%	0	0.00%	264	99.62%
4	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	98	100.00%	1	1.02%	0	0.00%	1	1.02%	97	98.98%	0	0.00%	97	98.98%
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	85	100.00%	1	1.18%	0	0.00%	1	1.18%	84	98.82%	0	0.00%	84	98.82%
6	Хуулийн хэлтэс	55	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	55	100.00%	0	0.00%	55	100.00%
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	52	100.00%	1	1.92%	0	0.00%	1	1.92%	51	98.08%	0	0.00%	51	98.08%
8	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	25	100.00%	0	0.00%	25	100.00%
9	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	25	100.00%	1	4.00%	0	0.00%	1	4.00%	24	96.00%	0	0.00%	24	96.00%
10	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%
11	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%	0	0.00%	9	100.00%
Нийт		1262	100.00%	10	0.79%	0	0.00%	10	0.79%	1252	99.21%	0	0.00%	1252	99.21%

Байгууллагын бүлэг :	Нийслэл
Байгууллагын ангилал :	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага :	Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж :	-- Бүгд --
Албан хаагч :	-- Бүгд --
Төрөл :	-- Бүгд --
Илгээгчийн төрөл :	-- Бүгд --
Ирсэн хэлбэр :	-- Бүгд --
Чиглэл :	-- Бүгд --
Салбар :	-- Бүгд --
Ангилал :	-- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ

Дундаж хугацааны тайлан

2025-01-01 - 2025-12-26

Тайлан гаргасан: 2025 он 12 сар 26 өдөр 14 цаг : 25 минут

Д/д	Байгууллагын нэр	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа			Өргөдөл гомдлын тоо
		Хоног	Цаг	Минут	
1	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	13	21	24	345
2	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	6	22	34	265
3	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	10	9	9	97
4	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	3	3	13	288
5	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	10	6	33	84
6	Хуулийн хэлтэс	8	17	58	55
7	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	8	6	36	51
8	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	8	4	21	24
9	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	5	20	27	25
10	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	6	22	29	10
11	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	7	0	49	9
Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа		7	11	30	113

Бүлэг :	Нийслэл
Ангилал :	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд
Байгууллага :	Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
Нэгж :	-- Бүгд --
Албан хаагч :	-- Бүгд --
Төрөл :	-- Бүгд --
Илгээгчийн төрөл :	-- Бүгд --
Ирсэн хэлбэр :	-- Бүгд --
Чиглэл :	-- Бүгд --
Салбар :	-- Бүгд --
Ангилал :	-- Бүгд --

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГА БӨГӨӨД УЛААНБААТАР ХОТЫН ЗАХИРАГЧТАЙ
УУЛЗАХ ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ ДӨРӨВДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН
(Хот байгуулалт, хотын стандартын газар)

2025 оны 12 дугаар сарын 26 Улаанбаатар хот

Тус газарт 2025 оны Дөрөвдүгээр улирлын байдлаар нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс дотоод удирдлагын ERP нэгдсэн системийн “Уулзалтын хяналт” цэсээр шилжүүлсэн 6 уулзалтын хүсэлтэд тухай бүр шийдвэрлэлтийн саналыг хүргүүлэн ажиллав. Үүнд:

Д/д	Хүсэлтийн дугаар, хүсэлт гаргагчийн овог, нэр	Хүсэлтийн агуулга	Шийдвэрлэлтийн санал	Шийдвэрлэлтийн санал өгсөн мэргэжилтэн
1	2	3	4	5
1	У241217001 Н.Батжаргал	Хан-Уул дүүргийн 15-р хорооны “Кей Эйч” хотхоны ард “МАК” ХХК-ийн барилгын суурийн ажил явагдаж, оршин суугчдын амар тайван амьдрах эрх зөрчигдөж байгаа тухай.	2024 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдөр иргэн Н.Батжаргалтай Хот төлөвлөлтийн хэлтсийн Хот байгуулалтын судалгааны архитектор Б.Тамир холбогдож уулзалт товлосон. 2024 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдөр Ерөнхий архитекторын ажлын албаны дарга А.Баттөмөр, Хот байгуулалтын судалгааны архитектор Б.Тамир нар тухайн газар дээр нь очиж ажилласан бөгөөд "Моголын Алт МАК" ХХК-ийн төлөөлөлтэй албан уулзалт хийж, зохих хууль, дүрмийн дагуу Архитектур төлөвлөлтийн даалгавар, Загвар зургаа батлуулж, Барилгын ажил эхлүүлэх, үргэлжлүүлэх зөвшөөрлөө авсны дараа барилга угсралтын ажлаа эхлэх талаар шаардлага хүргүүлсэн.	Архитектор Б.Тамир
2	У250103001 Ж.Алтантогос	Чингэлтэй дүүргийн 9-р хороо, Дэнжийн мянгад байрлалтай 2 Цагаан байрыг гэр хорооллын дахин төлөвлөлтөд хамруулах төслийн ажлыг 2019 оны 09 сараас эхэлсэн. Төсөл хэрэгжүүлэгчээр "Эм ти эс инженернг" ХХК шалгарч иргэдтэй 3 талын гэрээ хийсэн боловч	Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны “Нийслэлийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээнд зарим агентлагийн зохион байгуулалтын бүтэц, орон тооны хязгаарыг шинэчлэн батлах тухай” А/443 дугаар захирамжаар тус чиг үүрэг Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газарт шилжсэн тус 3 талт гэрээ, захиалагчийн хяналтыг Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газар хариуцна.	Өргөдөл гомдол, хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн Л.Адъяасүрэн

1	2	3	4	5
		тус байгууллага гэрээний үүргээ биелүүлээгүй улмаас газар чөлөөлсөн айл өрхүүд байрандаа орж чадахгүй байна.		
3	У250205001 С.Хүрэлбаатар	Баянгол дүүргийн 26-р хорооны нутаг дэвсгэрт байрлах хараагүйчүүдийн 48 дугаар байр нь ашиглалтын шаардлага хангахгүй барилгын жагсаалтад орсон боловч дахин барилгажуулах нь тодорхойгүй байгаа тул тус асуудлаар тантай уулзах хүсэлтэй байна.	Тус газрын дахин төлөвлөлтийн чиг үүрэг Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны “Нийслэлийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээнд зарим агентлагийн зохион байгуулалтын бүтэц, орон тооны хязгаарыг шинэчлэн батлах тухай” А/443 дугаар захирамжаар Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газарт шилжсэн тул болно. Иймд Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газраас шийдвэрлэлтийн санал өгнө.	Өргөдөл гомдол, хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн Л.Адъяасүрэн
4	У250519001 П.Саранцэцэг	БЗД-ийн 18-р хорооны 14-р байрны зүүн талын грашуудыг буулгасан газарт ногоон байгууламж, тохижилт хийлгэхээр төлөвлөсөн байсан боловч Б.Доржсүрэн нь 2023 онд барилга барихаар газар ухаж эхэлсэн. Оршин суугчид эсэргүүцэж холбогдох газруудаар явж шалгуулахад барилга барих боломжгүй гэсэн дүгнэлт гарсан. Уг дүгнэлтүүдийг үндэслэн Улаанбаатар хотын Захирагч Д.Сумъяабазарын 2023.07.23 өдрийн А/839 тоот захирамжаар уг газрыг хүчингүй болгосон. Гэтэл иргэн Б.Доржсүрэн нь уг цуцалсан захирамжийг хүчингүй болгуулж барилга барихад бэлэн болсон байна. Иймээс энэ асуудлаар тантай яаралтай уулзах хүсэлтэй байна.	Баянзүрх дүүргийн 18 дугаар хороо 13 дугаар хорооллын 14 дүгээр байрны хажуу дахь иргэн Б.Доржсүрэнгийн барилгын талаар ирүүлсэн гомдлыг судлан хариу хүргүүлж байна. Нийслэлийн Засаг даргын 2023 оны А/839 дугаартай захирамжаар иргэн Б.Доржсүрэнгийн захиргааны актуудыг хүчингүй болгож, газар эзэмших эрхийг дуусгавар болгосон. Иргэн Б.Доржсүрэнгийн дээрх актыг хүчингүй болгуулах нэхэмжлэлийн шаардлага бүхий Нийслэлийн Засаг даргад холбогдох хэрэг Нийслэл дэх Захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхэд хянан хэлэлцэгдэж 2024 оны 128/ШШ2024/0568 дугаартай шийдвэрээр дахин шинэ акт гаргах хүртэл 3 сарын хугацаатай түдгэлзүүлж, тогтоосон хугацаанд шинэ акт гаргаагүй бол Нийслэлийн Засаг даргын 2023 оны А/839 дүгээр захирамжийг хүчингүйд тооцохоор шийдвэрлэсэн. Мөн Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн 2024 оны 221/МА2024/0646 дугаартай магадлалаар Нийслэл дэх Захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээж шийдвэрлэсэн байна.Тус газарт иргэн Б.Доржсүрэнгээс барилгын үе шатны	Дотоод хяналт хариуцсан ахлах мэргэжилтэн Б.Дуламсүрэн

1	2	3	4	5
			зөвшөөрлүүдийг дахин авах болон сэргээх хүсэлт ирүүлээгүй байгаа болно.	
5	У250530001 Г.Ган-Эрдэнэ	БЗД-ийн 6-р хороонд чихэлдээд, тэг зогсолт болдог газарт 16 давхар барилгын зөвшөөрөл олгосонд гомдолтой байна. 21, 22б байрнууд нь голдоо дутуу баригдсан цэцэрлэгийн барилгатай байрнууд. Гэтэл энэ 2 байрны голд 16 давхар 2 блок барилга бариулахаар зөвшөөрөл олгосон байна. 2022 онд гарааш нураагаад манай байрны хүүхдүүд анх удаагаа цэцэрлэгтээ явах явган хүний замтай болсон. Энэ явган хүний замыг 4 газарт нь сэтлээд, барилгын ажлаа хийх автомашины орц, гарцаа хийнэ гэх юм. Хүүхдүүд хаагуур явж цэцэрлэгтээ очих вэ? Ийм зөвшөөрөл өгсөн газар ямар шугамаар энэ зөвшөөрлийг өгсөн байх вэ?	“Асар” СӨХ-ны нэхэмжлэлтэй, Хот байгуулалт, хотын стандартын газарт холбогдох “Нарантрейд” ХХК-д олгосон 2021 оны 08 дугаар сарын 05-ны өдөр МЗХ2021/14-008 дугаартай Архитектур төлөвлөлтийн даалгавар, Загвар зургийг хүчингүй болгуулах тухай нэхэмжлэлийн захиргааны хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаа Нийслэл дэх Захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхэд явагдаж байна.Нийслэл дэх Захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхийн шүүгчийн 2025 оны 04 дүгээр сарын 29-ний өдрийн 128/ШЗ2025/2848 дугаар захирамжаар Хот байгуулалт, хөгжлийн газар (хуучин нэрээр)-аас “Наран трейд” ХХК-д 2021 оны 05 дугаар сарын 05-ны өдөр олгосон МЗХ2021/14-008 дугаартай Архитектур төлөвлөлтийн даалгаврын болон барилгын Загвар зургийн ажилчдын сууцны барилгад холбогдох хэсгийн биелэлтийг уг хэрэг эцэслэн шийдвэрлэх хүртэл хугацаагаар түдгэлзүүлэхээр захирамжилсан. Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн 2025 оны 05 дугаар сарын 28-ны өдрийн хуралдаанаар анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээж шийдвэрлэсэн.Захиргааны хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай хуулийн 12 дугаар зүйл, 12 дугаар зүйлийн 12.2-дахь заалтад Захиргааны хэргийн шүүхийн шийдвэрийг заавал биелүүлэх тухай заасны дагуу барилгын ажил хийж гүйцэтгэхгүй байх тухай 2025 оны 05 дугаар сарын 07-ны өдрийн 01/474 дугаартай албан бичгийг “Нарантрейд” ХХК-д хүргүүлсэн болно.	Хууль тогтоомжийн хэрэгжилт, эрх зүйн маргааны шийдвэрлэлт хариуцсан мэргэжилтэн Д.Наранбаатар
6	У250721001 А.Роза	Ахлаан овогтой Роза нь СХД-ийн 6 дугаар хорооны ХМК 1.6 байрны дахин төлөвлөлтийн талаар уулзах хүсэлтэй байгаа тул хүсэлтийг минь хүлээн авна уу.	Тус газрын дахин төлөвлөлтийн чиг үүрэг Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны “Нийслэлийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээнд зарим агентлагийн зохион байгуулалтын бүтэц, орон тооны хязгаарыг шинэчлэн батлах тухай” А/443 дугаар захирамжаар Нийслэлийн	Өргөдөл гомдол, хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан

1	2	3	4	5
			Орон сууцны бодлогын газарт шилжсэн болно. Иймд Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газраас шийдвэрлэлтийн санал өгнө.	мэргэжилтэн Л.Адъяасүрэн

ХЯНАСАН: ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ДАРГА Д.ДАШЦЭЦЭГ

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

2024050025
2117401 СБТ24872