

ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖЛИЙН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

(2024 оны 2 дугаар сарын байдлаар)

2024 оны 03 дугаар сарын 04-ний өдөр

Улаанбаатар хот

1. Тус газар нь иргэн, хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар шинэчлэн батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг мөрдлөг болгон ажиллаж байна.

2. Өргөдөл, гомдол санал хүсэлтийн цахим систем буюу [www.https://erp.ulaanbaatar.mn](https://erp.ulaanbaatar.mn) дээр ирсэн нийт 269 өргөдөл, гомдлын бүрдлийг шалган, бичгээр ирүүлсэн 55 өргөдлийг <https://erp.ulaanbaatar.mn/> программд бүртгэн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажиллав.

3. Нийслэлийн Засаг даргын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” 2024 оны А/91 дүгээр захирамжийн дагуу тус газарт 2021-2023 онд ирүүлсэн гомдол шийдвэрлэлтийн байдалд хөндлөнгийн үнэлгээ хийлгэх 10/04-202302 дугаар гэрээг Судлаач, Тэргүүлэх аудитор Б.Анхзаяатай байгуулан 2024 оны 02 дугаар сарын 05-ны өдрөөс 2024 оны 02 дугаар сарын 16-ны өдрийг дуустал хугацаанд гүйцэтгүүлэв. Дээрх ажлын гүйцэтгэлийн тайлан мэдээг холбогдох албан хаагчдад танилцуулан, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт 2024 оны 02 дугаар сарын 21-ний өдрийн 01-01/419 дугаартай албан бичгээр хүргүүлэв.

4. Нийт албан хаагчдын үүрэг, хариуцлагыг өндөржүүлэх зорилготойгоор Газрын даргын 2024 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрийн А/04 дүгээр тушаалаар Хот байгуулалт, хөгжлийн газрын Хөдөлмөрийн дотоод журамд нэмэлт өөрчлөлтөд (12.2.6.албан бичиг (хариутай болон хариугүй), өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн, шийдвэрлэлтийн явцад 2 удаагийн зөрчил гаргасан албан хаагчид сахилгын шийтгэл ногдуулах үндэслэл болно) заалтыг оруулж, үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлэн ажиллаж байна.

5. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 2023 оны 11 дүгээр сарын 24-ний өдрийн 03/7491 дугаартай “Чиглэл хүргүүлэх тухай” албан бичгийн дагуу өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлийн мэдээг 7 хоногоор нэгтгэн Пүрэв гараг бүр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлэн ажиллав. (Нийт 9 удаа)

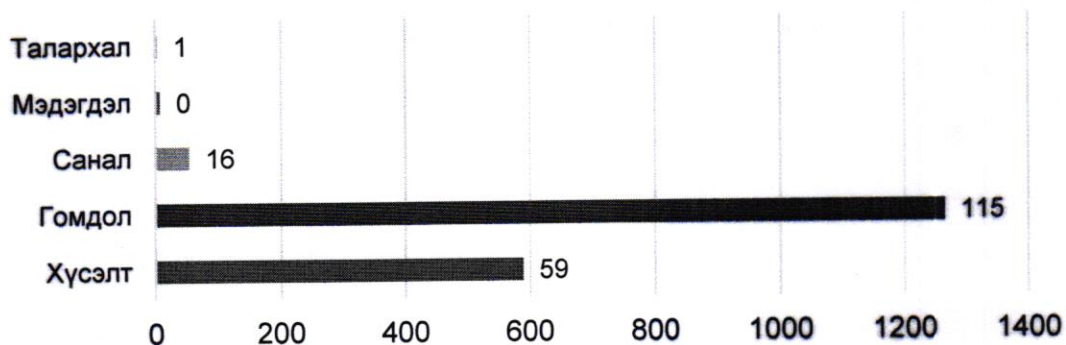
6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, хугацаа дөхсөн өргөдлийн санамж мэдээллийг нийт албан хаагчдад өдөр бүр дотоод (spark) программаар хүргэж, зөрчил гаргахгүйд анхаарч ажиллав.

7. Цаг үеийн асуудлаар (газ, шатахуун түгээх станц болон дахин төлөвлөлтийн төслийн хэрэгжилт) ирүүлсэн өргөдөл гомдлын мэдээг Захиргааны зөвлөлийн хурлаар танилцуулан, шийдвэрлэлтийг хянаж ажиллав.

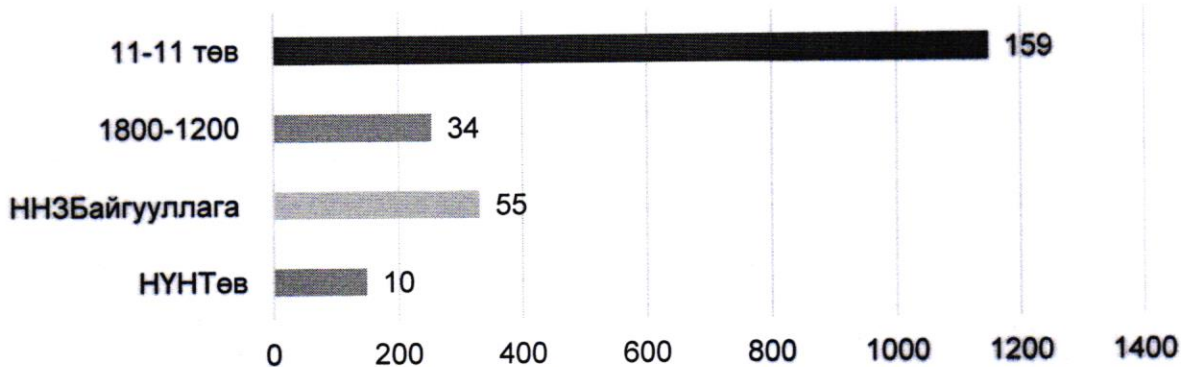
1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

✓ Нийт	269
✓ Судалж байгаа	24
✓ Шийдвэрлэсэн	245
✓ Шийдвэрлэлтийн хувь	100%
✓ Дундаж хугацаа	6 хоног, цаг байна.
✓	

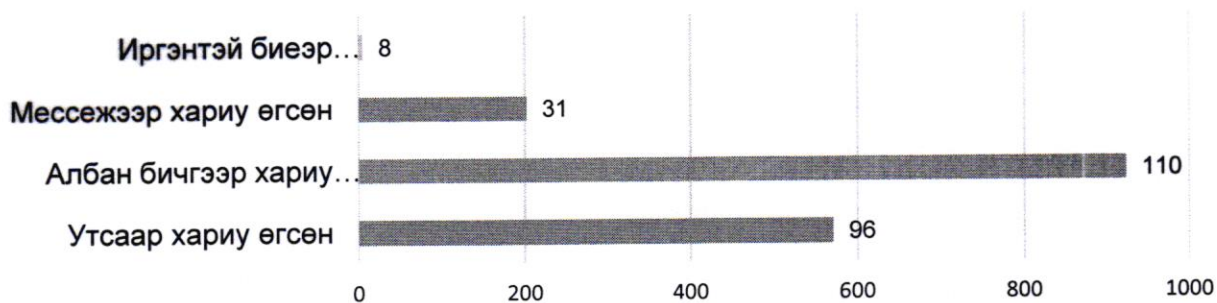
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



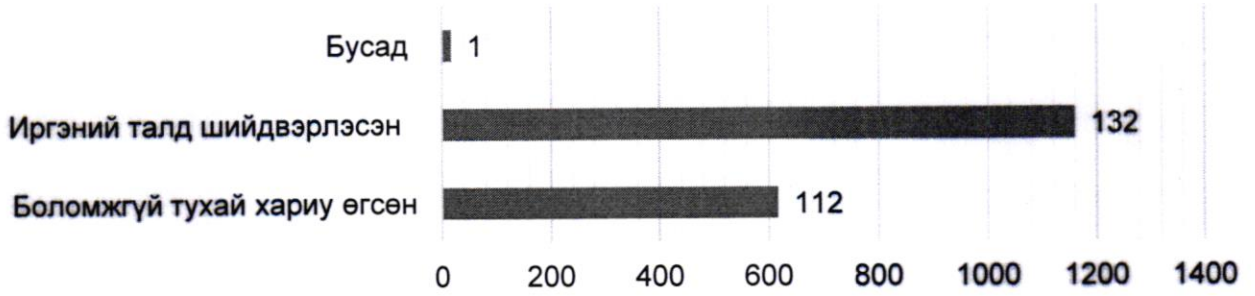
Зураг 2. Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэр



Зураг 3. Өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэр



Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт



Хүснэгт 1. Өргөдөл, гомдлын хандалт (зонхилох асуудлаар)

№	Асуудал	Хандалт
1	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	48
2	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	31
3	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	30
4	Шатахуун, газ түгээх станцын тухай	22
5	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	15

Хүснэгт 2. Зөрчлийн мэдээлэл

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	10
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	1
	Нийт	11

ТАНИЛЦСАН:
ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Ч.БАДАМХАНД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН Н.МЯДАГБАДАМ