

ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖЛИЙН ГАЗРЫН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН  
2023 ОНЫ III УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2023 оны 09 дүгээр сарын 29-ний өдөр

Улаанбаатар хот

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.

1. ТАЙЛАНТ ХУГАЦААНД ХИЙЖ ГҮЙЦЭТГЭСЭН АЖИЛ:

1.1 Газрын даргын 2023 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдөр баталсан “Ажлын бүтээмжийг дээшлүүлэх аян”-ны удирдамжийн 3 дахь хэсэгт “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах” гэж заасны дагуу аяны удирдамжийн хүрээнд хэрэгжилтийг хангаж, алба, хэлтсүүдэд хяналт тавин ажиллаж байна.

1.2 Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг Газрын хэмжээнд 2023 онд 9 хоногт оруулах зорилт тавьж ажилласнаар 2023 оны III улирлын байдлаар 9 хоног, 14 цагтай байна. Цаашид иргэний өргөдөл, гомдлын хариуг хурдан, шуурхай, хуулийн хугацаанд бүрэн барагдуулж, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг нэмэгдүүлэхгүй ажиллахад хяналт тавин ажиллаж байна.

1.3 Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног тутам Захиргааны зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн, зөрчлийн мэдээ, анхаарах асуудлуудыг албан хаагчдад танилцуулан ажиллаж байна.

1.4 Албан хаагчдад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн <https://erp.ulaanbaatar.mn/> цахим системд зөрчилгүй, холбогдох хууль, дүрэм, журамд нийцүүлэн ажиллах талаар 4 удаагийн сургалт зохион байгуулсан.

1.5 Өргөдөл, гомдол, албан бичгийн шийдвэрлэлтийн байдалд Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2023 оны 03/3070 дугаартай албан бичгээр ирүүлсэн “Өргөдөл, гомдол, архив, албан хэрэг хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаанд ирүүлсэн зөвлөмж”-ийн дагуу 9 заалт бүхий төлөвлөгөө гаргаж, 2023 оны 05 дугаар сарын 22-ны өдөр Газрын даргаар батлуулсан. Төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг улирал бүр тайлагнан, ажиллаж байна.

1.6 Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайланд улирал бүр хяналт, шинжилгээ үнэлгээ хийн, цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээг дүгнэн, ажиллаж байна.

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

1.8 Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь “Нийслэлийн үйлчилгээний Нэгдсэн Төв”-ийн иргэдийн өргөдөл, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэдэг, хяналт тавьдаг албан хаагчидтай уялдаа холбоотой байж, [www.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn) цахим хаягийн гацалттай холбоотой үүссэн зөрчлийг тухай бүр мэдээлэн ажиллаж байна.

1.9 Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, хугацаа дөхсөн өргөдлийн санамж мэдээллийг нийт албан хаагчдад өдөр бүр дотооддоо харилцах (spark) программаар хүргэж, зөрчил гаргахгүйд анхаарч ажиллаж байна.

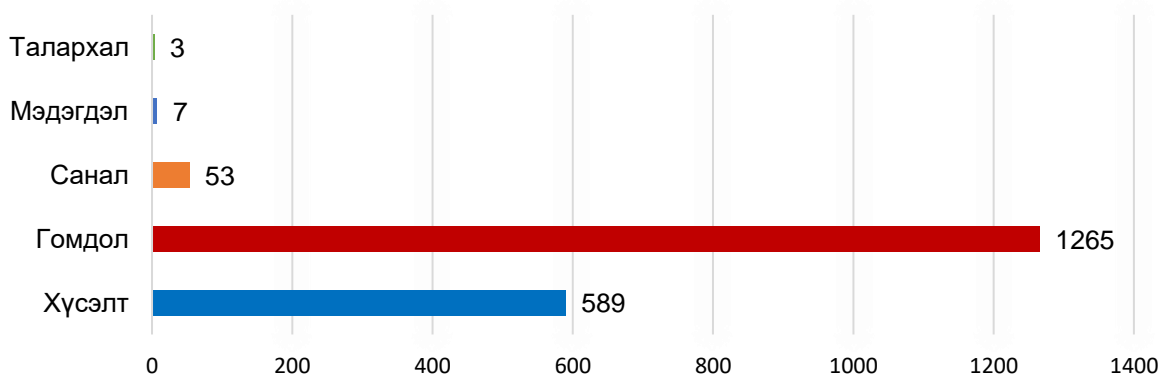
1.10 Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар 2023 оны 05 сарын 15-ны өдрийн 03/2996 дугаартай “Чиглэл хүргүүлэх” тухай албан бичиг ирүүлсний дагуу төрийн үйлчилгээ авч байгаа болон өргөдөл, гомдол гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчлэх үүднээс “Иргэн танд” хөтөч хуудсыг өгч, эргэх холбоотой ажиллаж байна.

Зураг 1. Иргэн танд хуудасны загвар

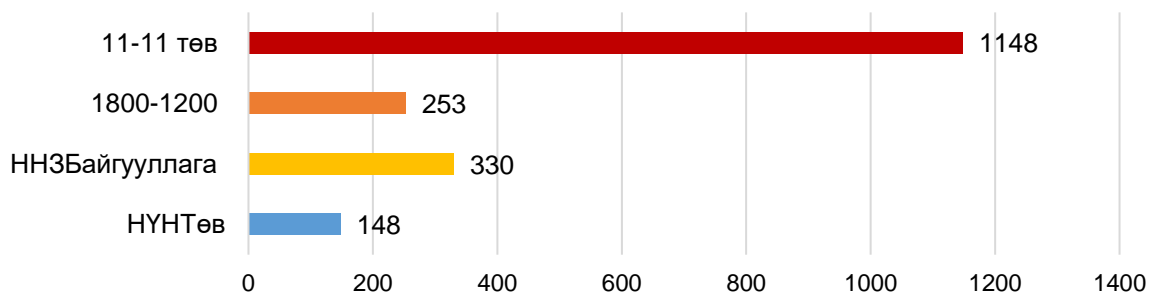
2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

- ✓ Нийт 1921
- ✓ Судалж байгаа 123
- ✓ Шийдвэрлэсэн 1796
- ✓ Шийдвэрлэлтийн хувь 95%
- ✓ Дундаж хугацаа 9 хоног, 13 цаг байна.

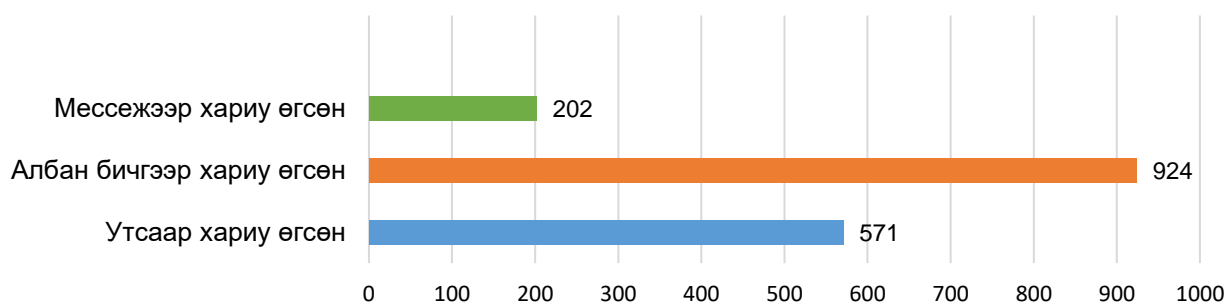
Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



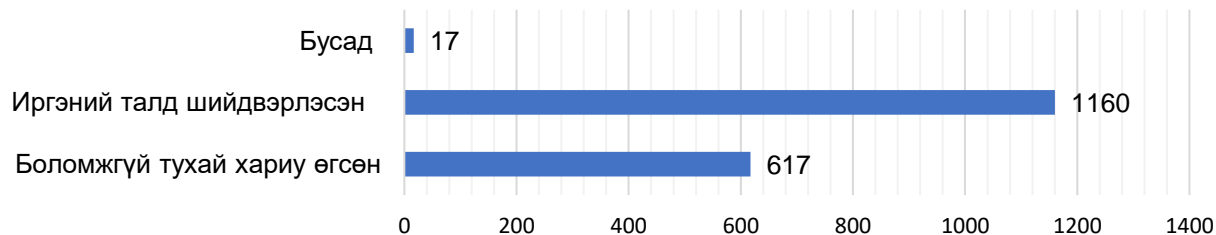
Зураг 3. Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэр



Зураг 4. Өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэр



Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт



Хүснэгт 1. Зөрчлийн мэдээлэл

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	19
2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	14
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	32
Нийт		65

Хүснэгт 2. Өргөдөл, гомдлын хандалт (зонхилох асуудлаар)

№	Асуудал	Хандалт
1	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	158
2	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	143
3	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	405
4	Барилга, байгууламжийг маргаантай эсэхийг шалгуулах тухай	79
5	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	6
6	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	120

7	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	245
8	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	59
9	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	71
10	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	50
11	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	15
12	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	181
13	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	43

### 3. ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭДЭЭЛЭЛ:

- ✓ 2013-2018 он Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Б.Ганбат
- ✓ 2019 он Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Д.Уранцэцэг, Б.Оюунтуяа
- ✓ 2020 он Газрын даргын шуурхай ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн М.Тэнгэр
- ✓ 2021 он Газрын даргын шуурхай ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Н.Төгөлдөр, Г.Бөртэцэцэг
- ✓ 2022 он Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Б.Амарбаясгалан нар ажиллаж,
- ✓ 2023 он Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Н.Мядагбадам ажиллаж байна.

ТАНИЛЦСАН:

ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Ч.БАДАМХАНД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.МЯДАГБАДАМ