

ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖЛИЙН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2023 ОНЫ ТАЙЛАН

2023 оны 12 дугаар сарын 12-ны 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 ажиллав.

1.2 Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг Газрын хэмжээнд 2023 онд 9 хоногт оруулах зорилт тавьж ажилласнаар 2023 оны байдлаар 9 хоног, 8 цагтай байна. Цаашид иргэний өргөдөл, гомдлын хариуг хурдан, шуурхай, хуулийн хугацаанд бүрэн барагдуулж, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаанд хяналт тавин ажиллаж байна.

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

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 байгуулав.

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, ажиллав.

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

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 ажиллав.

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 цахим хаягийн гацалттай холбоотой үүссэн зөрчлийг тухай бүр мэдээлэн ажиллав.

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

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.

1.11 Барилгын ажлын зөвшөөрлийн гэрчилгээний бүрдүүлбэр, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд дотоод хяналт, шалгалтыг тус газрын Дотоод хяналт, хуулийн хэлтэс 2023 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрөөс 10 дугаар сарын 06-ны өдрийг дуустал хугацаанд зохион байгуулан, чиг үүргийн нэгжид дүгнэлт, зөвлөмж хүргүүлэн ажиллав.

1.12 Өргөдлийн шийдвэрлэлт хангалтгүй, зөрчил гаргасан албан хаагчдын хагас жил, тухайн оны үр дүнгийн үнэлгээг бууруулан тооцож, хариуцлагыг дээшлүүлэн ажиллав.

Зураг 1. Иргэн танд хуудасны загвар

ИРГЭН ТАНД

Хот байгуулалт, хөгжлийн газраас Авто зам, замын байгууламж төлөвлөх даалгавар олгох, батлах үйлчилгээ авахаар хүссэн, албан бичиг, хүсэлт, өргөдөл (доогуур зурах) баримт материалыг үйлчилгээний ажилтан 2023 оны сарын өдрийн цагт бүрдэл хангасан нийт хуудас материалыг хүлээн авав. Таны хүсэлтийг ажлын 10 хоногт шийдвэрлэнэ.

Зөвлөмж: 1. Баримт бичиг <https://ebarilga.ub.gov.mn/> цахим системд бүртгэгдэн холбогдох нэгжид хүргэгдэнэ
 2. <https://ebarilga.ub.gov.mn/> систем болон eBarilga гар утасны аппликейшн ашиглан хяналт тавих боломжтой
 3. Байгууллагын 11-315315-1-2 дугаарын утсаар холбогдон тодруулга авах боломжтой

ИРГЭН ТА: Төрийн байгууллагын хүнд суртал, чирэгдэл үүсгэсэн албан тушаалтан, албан хаагчийн ёс зүйн зөрчил, авлига, ашиг сонирхлын зөрчил, авлигын гэмт хэргийн шалтгаан болон, мэдээллийг Авлигатай тэмцэх газрын "110" тусгай дугаарт үнэ төлбөргүй залгаж мэдэгдэнэ үү.

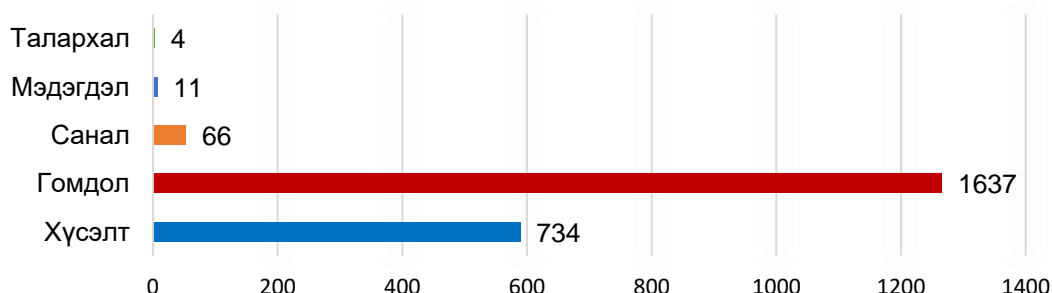
110
Авлигыг мэдээлэх утас

ATG-ын QR eBarilga QR Үйлчилгээ QR

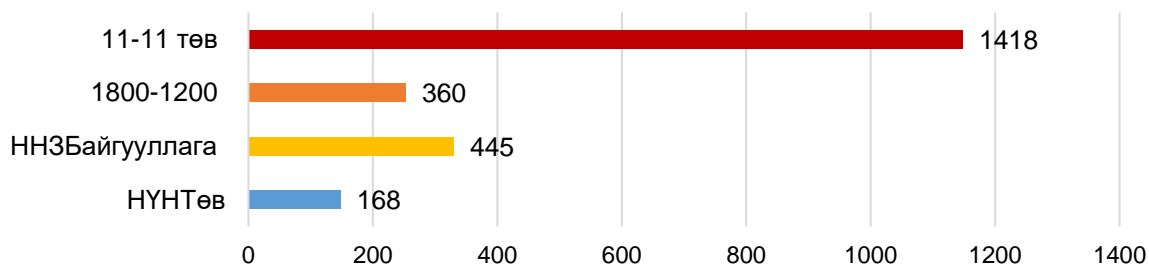
2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

- ✓ Нийт 2447
- ✓ Судалж байгаа 29
- ✓ Шийдвэрлэсэн 2452
- ✓ Шийдвэрлэлтийн хувь 98%
- ✓ Дундаж хугацаа 9 хоног, 8 цаг байна.

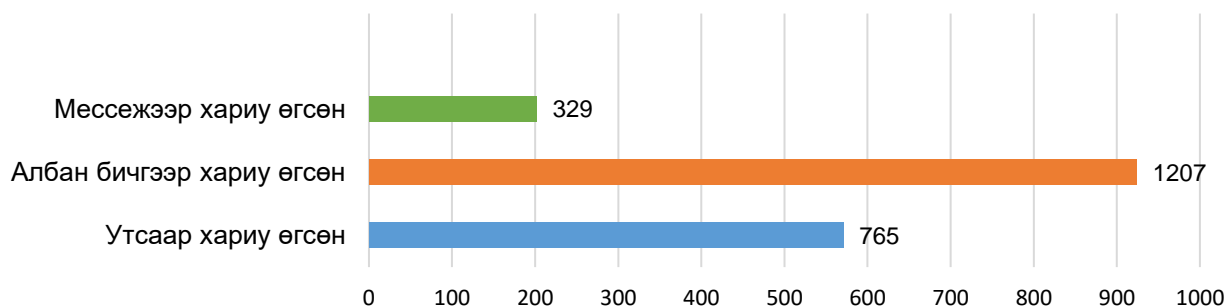
Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



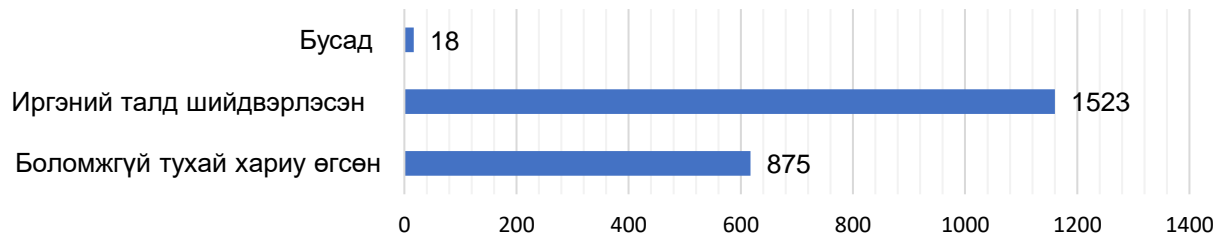
Зураг 3. Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэр



Зураг 4. Өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэр



Зураг 5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт



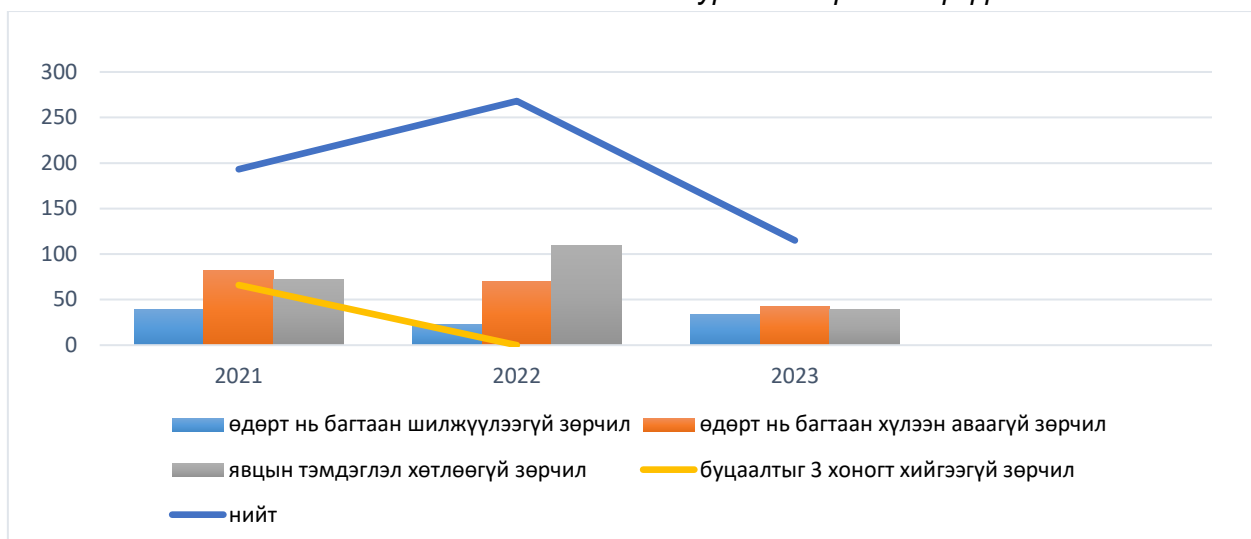
Хүснэгт 1. Өргөдөл, гомдлын хандалт (зонхилох асуудлаар)

№	Асуудал	Хандалт
1	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	507
2	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	314
3	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	269
4	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	184
5	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	175

Хүснэгт 2. Зөрчлийн мэдээлэл

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	42
2	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	34
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	39
Нийт		115

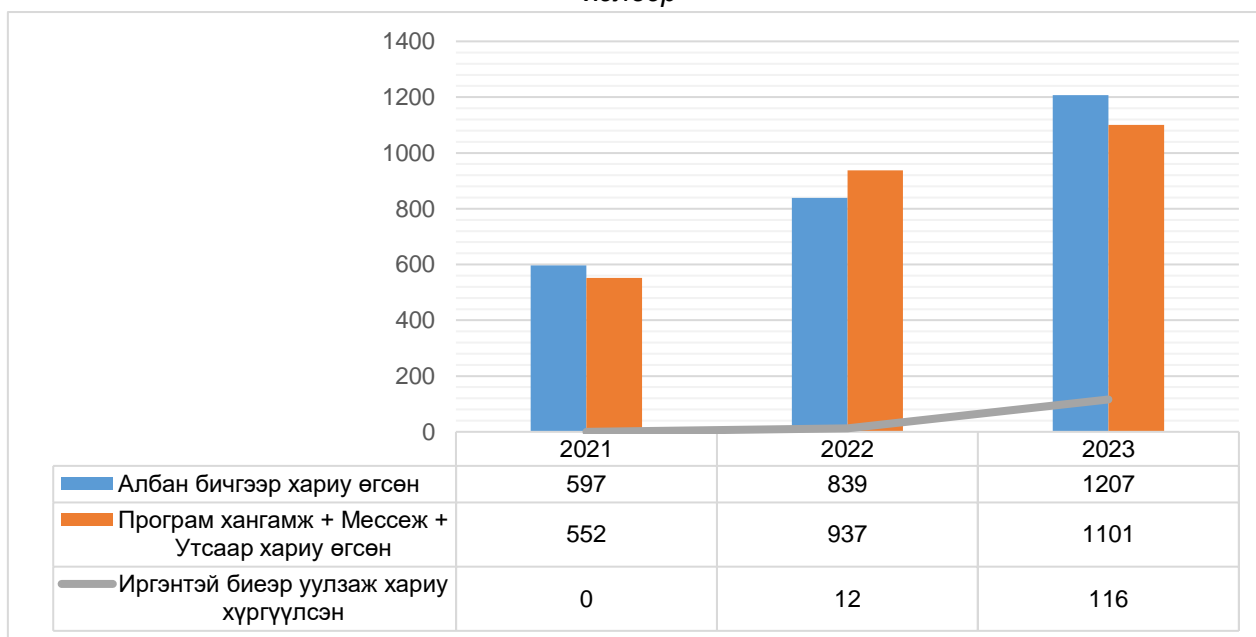
Зураг 6. Зөрчлийн үзүүлэлт 2021-2023 он



Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтэд үүссэн зөрчил 115 байгаа нь өмнө оны дүнтэй (267) харьцуулахад 58.8% буурсан байна. Мөн буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй зөрчил 2023 онд бүртгэгдээгүй байна.

Зураг 7. Хариу өгсөн

хэлбэр



Иргэний өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэрийн хувьд албан бичгээр хариу өгөх, иргэнтэй биечлэн уулзаж хариу өгөх хэлбэр өмнө оноос 43.8хувь өссөн байна.

ТАНИЛЦСАН:

ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Ч.БАДАМХАНД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.МЯДАГБАДАМ