

ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖЛИЙН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

(2024 оны 1 дүгээр сарын байдлаар)

2024 оны 02 дугаар сарын 05-ны 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.erp.ulaanbaatar.mn дээр ирсэн нийт 191 өргөдөл, гомдлын бүрдлийг шалган, бичгээр ирүүлсэн 32 өргөдлийг <http://erp.ulaanbaatar.mn/> программд бүртгэн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажиллав.
3. 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 шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоногоор нэгтгэн, Пүрэв гараг бүр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлэн ажиллав. (Нийт 5 удаа)
4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийг сайжруулах ажлын 2024 оны төлөвлөгөөг 10 заалттайгаар боловсруулан Газрын даргаар 2024 оны 01 дүгээр сарын 30-ны өдөр батлуулан, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.
5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих чиглэлээр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас зохион байгуулсан Нийслэлийн Нутгийн захиргааны байгууллагуудын санал солилцох хамтарсан уулзалтад тус газрын Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан албан хаагч 2023 оны 12 дугаар сарын 27-ны өдөр оролцсон. Тухайн уулзалтын шийдвэрийн дагуу Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлт, өргөдлийг хүлээн авч шилжүүлэхэд анхаарах асуудал болон байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээний мэдээллийг тус газрын Хот байгуулалтын мэдээллийн хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн Д.Уранбайгаль, Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Н.Мядагбадам нар боловсруулан, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн албан хаагчид болон Нийслэлийн Нутгийн захиргааны байгууллагуудын албан хаагчдад 2024 оны 01 дүгээр сарын 09, 10-ны өдрүүдэд цахимаар танилцуулав.
6. Нийслэлийн Засаг даргын "Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай" 2024 оны А/91 дүгээр захирамжийн дагуу "Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийх аргазүй" сэдвээр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас зохион байгуулсан сургалтад

Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Н.Мядагбадам 2024 оны 01 дүгээр сарын 30-ны өдөр хамрагдав.

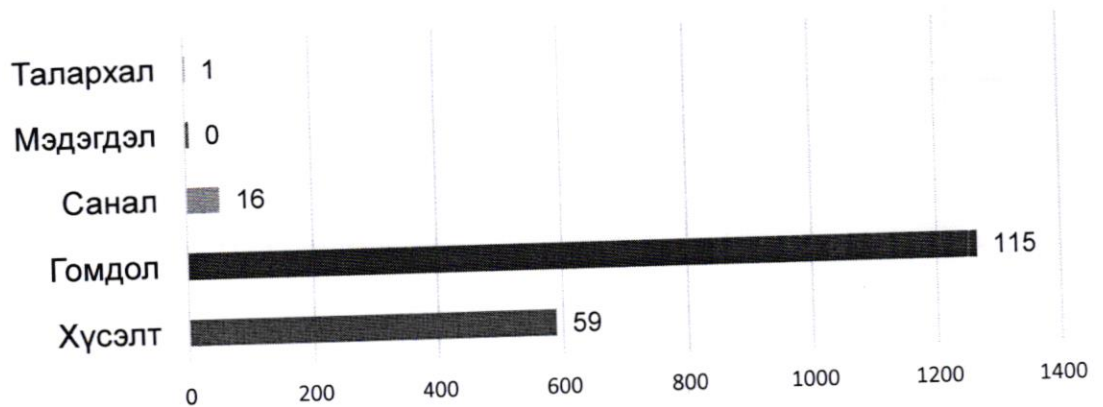
7. Өргөдөл, гомдлын тоон мэдээ болон зөрчлийн дэлгэрэнгүй мэдээг 7 хоног бүр нэгтгэн Захиргааны Зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн, үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлж ажиллав.

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

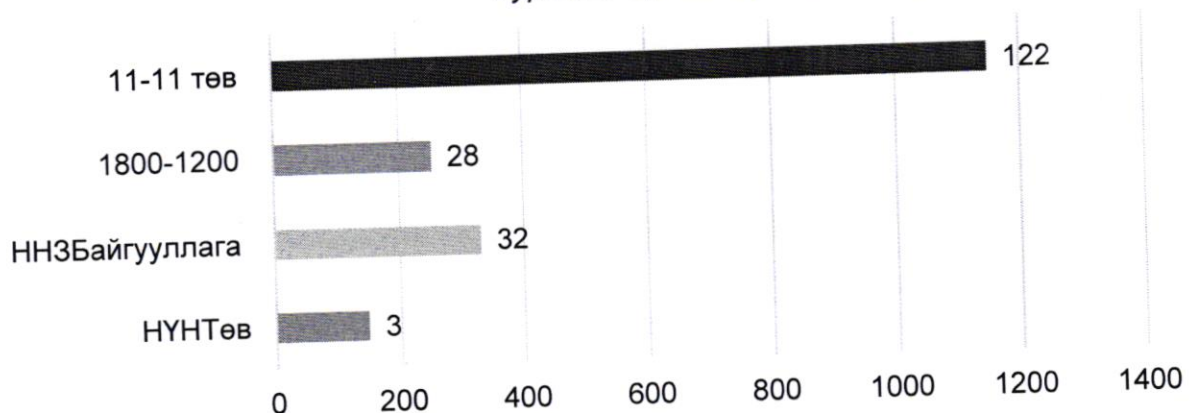
1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

✓ Нийт	191
✓ Судалж байгаа	68
✓ Шийдвэрлэсэн	123
✓ Шийдвэрлэлтийн хувь	100%
✓ Дундаж хугацаа	6 хоног, цаг байна.

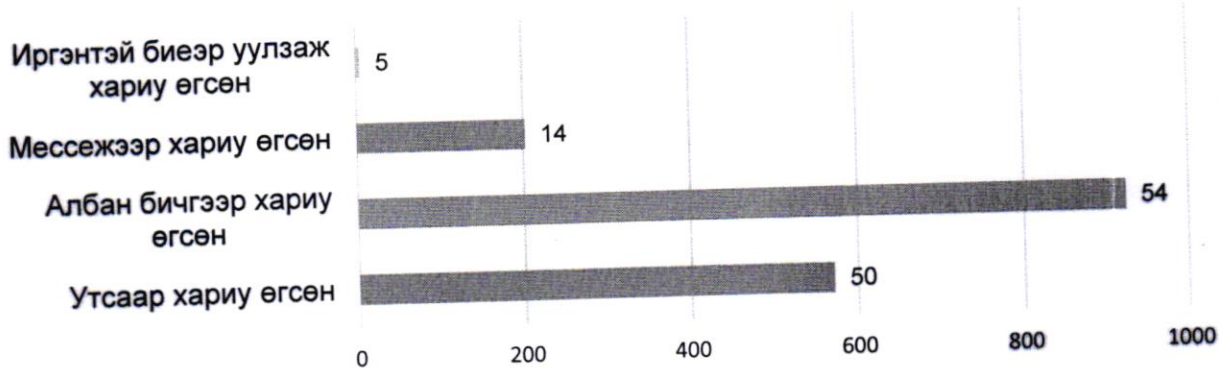
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



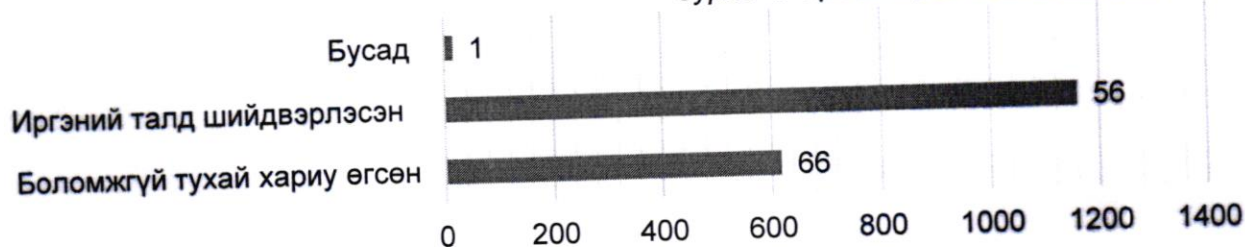
Зураг 2. Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэр



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	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	4
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	1
Нийт		5

ТАНИЛЦСАН:
ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Ч.БАДАМХАНД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.МЯДАГБАДАМ