

ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД
2024 ОНЫ II УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА
(Хот байгуулалт, хотын стандартын газар)

2024 оны 06 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны А/91 дүгээр “Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 03/3561 дугаартай албан бичгээр ирүүлсэн чиглэл, Газрын үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үр дүнд хийх хяналт шинжилгээ, үнэлгээний 2024 оны ажлын төлөвлөгөө, Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шийдвэрлэлтийг сайжруулах ажлын 2024 оны төлөвлөгөөний дагуу иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд 2024 оны хагас жилийн байдлаар хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийв.

Нэг. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын зорилго:

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.

Хо р. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үндэслэл:

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон холбогдох эрх зүйн актуудыг үндэслэл болгов.

Гурав. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үр дүн:

2024 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт 998 өргөдөл, гомдол гаргасан байна.

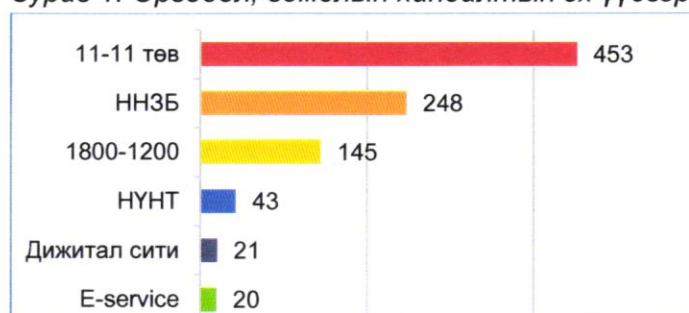
Үүнээс:

- ✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн 926,
- ✓ Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 4,
- ✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа 69,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 93,0%
- ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.832 буюу “Б”
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног, 2 цаг, 40 минут байна.

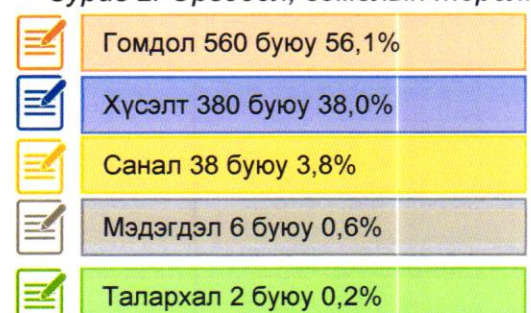
2023 оны мөн үетэй харьцуулбал:

- ✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 44 буюу 4,2 хувиар буурсан,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж 4,3%-аар өссөн,
- ✓ Өргөдөл, гомдлын индекс 0.10 буурсан,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 хоногоор өссөн үзүүлэлттэй байна.

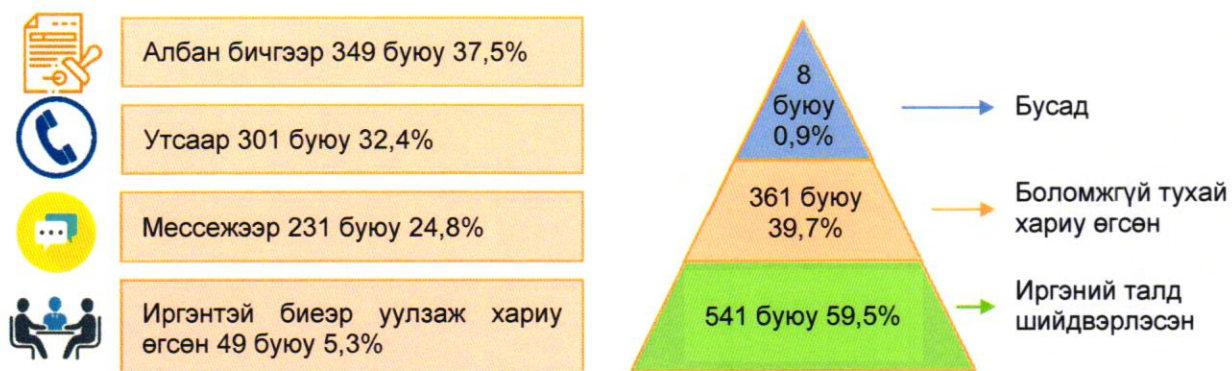
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:



Зураг 3. Шийдвэрлэсэн 998 өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:



Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.

Д/д	Алба, хэлтэс	Нийт	Шийдвэрлэсэн		Судлах шатанд	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
			Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Удирдлага	-	-	-	-	1	-
2	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	30	30	-	-	1	2 хоног, 23 цаг, 48 минут
3	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	29	29	-	-	-	9 хоног, 3 цаг, 12 минут
4	Барилга, хот байгуулалтын хэлтэс	123	109	2	12	9	10 хоног, 2 цаг, 41 минут
5	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	167	162	-	5	8	5 хоног, 19 цаг, 15 минут
6	Хот байгуулалтын инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	13	12	1	-	-	10 хоног, 11 цаг, 19 минут
7	Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэс	10	9	-	1	-	4 хоног, 3 цаг, 10 минут
8	Барилга байгууламжийн чанар, стандартын хэлтэс	15	14	-	1	1	5 хоног, 2 цаг, 52 минут
9	Дэд төв, дагуул хотын хөгжлийн хэлтэс	-	-	-	-	-	-
10	Хотын стандарт, хөгжлийн хэлтэс	6	4	-	2	3	10 хоног, 5 цаг, 57 минут
11	Хуулийн хэлтэс	77	75	1	1	2	10 хоног, 1 цаг, 48 минут
12	Хот байгуулалтын хяналтын хэлтэс	368	322	-	46	5	12 хоног, 2 цаг, 51 минут
13	Хэсэгчилсэн төлөвлөлтийн хэлтэс	160	160	-	-	1	6 хоног, 22 цаг, 46 минут
Хот байгуулалт, хотын стандартын газар		998	926	4	68	31	9 хоног, 2 цаг, 40 минут

Иргэдээс ирүүлсэн 2 талархал:

- ✓ M240416004 - Хэсэгчилсэн төлөвлөлтийн хэлтэст,
- ✓ C240111009 - Хотын орон зайн мэдээлэл, технологийн хэлтэст ирүүлсэн байна.

Тус газарт иргэдээс гаргасан нийт 998 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад үүссэн 31 зөрчилд хяналт шинжилгээ хийхэд:

- ✓ Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 21 буюу 67,7 хувь,
- ✓ Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 6 буюу 19,4 хувь,
- ✓ Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 3 буюу 9,7 хувь,
- ✓ Хангалтгүй шийдвэрлэсэн 1 буюу 3,2 хувийн зөрчил тус тус бүртгэгдсэн байна.

Зөрчлийн үзүүлэлтийг 2023 оны мөн үетэй харьцуулбал 9 буюу 22,5 хувиар буурсан байна.

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт.



2024 оны хагас жилийн байдлаар 839 иргэнээс нийт 998 өргөдөл, гомдол ирснээс давтамжтай хандсан иргэдийн өргөдөл, гомдлыг судлан үзвэл. Үүнд:

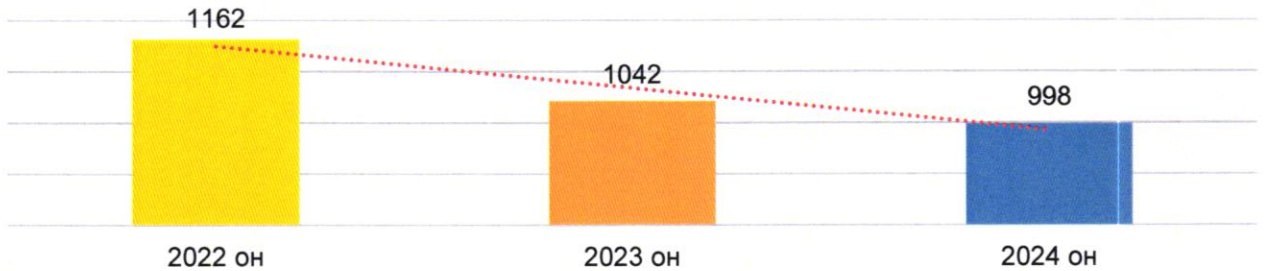
1. **Иргэн Ч.Мөнх-Амгалан 6 удаа:** БЗД-ийн 16-р хороо, 16-р хороолол, 41в байр орчмын хот төлөвлөлт, орц, гарцын талаар хандаж, тус газраас албан бичгээр 6 удаа хариуг өгч шийдвэрлэсэн. (Үүнд: Иргэний талд 4 удаа, боломжгүй тухай 2 удаа хариу хүргүүлсэн.)
2. **Иргэн Д.Батсайхан 6 удаа:** БЗД-ийн 14-р хороо, 54-р байрны урд шинээр баригдаж байгаа барилгын барилга хоорондын зай хэмжээ, норм, дүрмийн талаар хандаж, тус газраас албан бичгээр 6 удаа хариуг өгч шийдвэрлэсэн. (Үүнд: Иргэний талд 2 удаа, боломжгүй тухай 4 удаа хариу хүргүүлсэн.)
3. **Иргэн Р.Оюун 6 удаа:** СБД-ийн 6-р хороо, "Өлзий" төвийн бохир усны шугам сүлжээний асуудлаар болон "Уран Проект" ХХК-ийн асуудлаар хандаж, тус газраас албан бичгээр 3, утсаар 1, мессежээр 1, иргэнтэй биеэр уулзаж 1 удаа хариуг өгч шийдвэрлэсэн. (Үүнд: Иргэний талд 3 удаа, боломжгүй тухай 3 удаа хариу хүргүүлсэн.)
4. **Иргэн Б.Батжаргал 5 удаа:** БЗД-ийн 13-р хороолол, Натур, 21-р байрны хойд талд Наран трейд барилга барьж байгаа асуудлаар хандаж, тус газраас мессежээр 3 удаа хариу өгч шийдвэрлэсэн, 2 өргөдөл, гомдол нь судлагдаж байна.
5. **Иргэн Б.Булгантамир 4 удаа:** ХУД-ийн 15-р хороо, "КН" апартаментын хойно баригдаж байгаа барилгын ажлыг зогсоох талаар хандаж, тус газраас албан бичгээр 2, утсаар 2 удаа хариуг өгч, иргэний талд 4 удаа шийдвэрлэсэн.

Дөрөв. Дүгнэлт:

Хүн ам, барилгажилтын нягтрал ихсэж байгаатай холбоотой иргэдийн хараа хяналт нэмэгдэж, барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох, зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах, орчин

тойрны аюулгүй байдалдаа санаа тавих, хот байгуулалт, төлөвлөлттэй холбоотой мэдээ, мэдээлэл авах зорилготой Засгийн газрын 11-11 төв, Яармаг дахь нэг цэгийн үйлчилгээгээр болон нийслэлийн Лавлагаа мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар хандаж, өргөдөл, гомдол гаргах хандалтын тоо жил тутам дунджаар 60 буюу 5.2 хувиар буурсан байна.

Зураг 5. Өргөдөл, гомдлын хандалтыг өмнөх онуудтай харьцуулбал:



ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР:

1. 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 мэргэжилтэн 2023 оны 12 дугаар сарын 27-ны өдөр оролцсон. Тухайн уулзалтын шийдвэрийн дагуу өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, өргөдлийг хүлээн авч шилжүүлэхэд анхаарах асуудал болон байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээний мэдээллийг боловсруулан, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн албан хаагчдад болон Нийслэлийн Нутгийн захиргааны байгууллагуудын албан хаагчдад 2024 оны 01 дүгээр сарын 09, 10-ны өдрүүдэд цахимаар танилцуулав.

2. Газрын даргын 2024 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдрийн А/02 дугаар “Ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлж, ажил сайжруулах тухай” тушаалыг батлуулж, 3, 4 дүгээр заалтад өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авах зарим арга хэмжээг тусган тухай бүр хэрэгжилтийг ханган, улирал тутам тайлагнан ажиллаж байна.

**НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ХЭРЭГЖИЛТЭГ АГЕНТЛАГ
ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖИЛИЙН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2024 оны 01 сарын 13 өдөр Дугаар А/02 Улаанбаатар хот

Ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлж, ажил сайжруулах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 67 дугаар зүйлийн 67.5 дахь хэсэг, Засгийн газрын 2023 оны 08 дугаар сарын 23-ны өдрийн 301 дүгээр тогтоолоор баталсан "Төрийн жинхэнэ албан хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулж батлах, ажлын гүйцэтгэл, үр дүн мэргэшлийн түвшинг үнэлэх журам"-ын 6 дугаар зүйлийн 6.16 дахь заалт, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан "Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтад гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам", 2024 оны "2024 оныг Тохиржилт-Бүтээн байгуулалтын жил" болгон зарлах тухай А/01 дүгээр захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн 2024 оны 01 дүгээр сарын 09-ний өдрийн 01 дүгээр хуралдааны тэмдэглэл, Газрын даргын 7 дугаар зүйлийн 7.1.1 дэх заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Албан хаагчдын 2023 оны ажлын гүйцэтгэл, үр дүнгийн үнэлгээний мөрөөр ажил сайжруулах, үйл ажиллагааг эрчимжүүлэх чиглэлээр Нэгжийн дарга нарт дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэхийг тус тус үүрэг болгосугай. Үүнд:

1.1. Монгол Улсын Засгийн газраас 2023-2024 оныг "Авлигатай тэмцэх жил" болгон зарласан зорилтот жилийн хүрээнд Мэргэжлийн зөвлөлийн хурлыг цахим болгосон, газраас үзүүлж буй төрийн үйлчилгээг бүрэн цахимжуулж www.ebaaliga.ub.gov.mn, eBaliга цахим системийн үйл ажиллагааг амжилттай нэвтрүүлсэн ажлыг иргэн, хуулийн этгээдэд сурталчлан, үйлчилгээг 100 хувь цахимаар үзүүлэх зорилт тавьж ажиллах;

1.2. Үнэлгээний бэлчйн үйл ажиллагааны үр дүнг нээлттэй ил тод мэдэрлж, гарсан алдаа дутагдлыг арилгах, албан хаагчдын чадавхыг дээшлүүлэх, албан хэрэг хөтөлгөөний чиглэлээр сургалт зохион байгуулж, албан хаагчдыг даван сургалтад тухай бүр хамруулах;

1.3. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд хууль зүйн үндэслэлтэй, шуурхай нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэх, хариуг албан бичгээр өгч хэвших;

1.4. Албан бичиг, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн шат дамжлага, дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах, шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тодорхой ажил зохион байгуулж, хэрэгжилтийн үр дүнг тооцож ажиллах;

1.5. Газрын Хөдөлмөрийн дотоод журмын 2 дугаар зүйл "Удирдлага, ажлын зохион байгуулалт"-ийн 2.7 дахь хэсэг "нэгжийн дарга нь нэгжийн үйл ажиллагааг удирдан зохион байгуулж, ажлын биелэлт, үр дүнг Газрын даргын өмнө хариуцна" гэж заасныг хэрэгжүүлж ажиллах;

1.6. Газрын Хөдөлмөрийн дотоод журмын 4 дүгээр зүйл "Ажил олгогч, албан хаагчдын эрх, үүрэг"-ийн 4.4, дэх хэсэг "албан хаагч дараах үүрэг хүлээнэ" гэж заасан хэрэгжилтийг хангуулж ажиллах.

W:020411:Тушаал_А-2024
1750010020

1.7. Газрын даргын 2021 оны А/22 дугаар тушаалаар баталсан "Албан хэрэг хөтөлгөөний журам"-ын 4 дүгээр зүйл "Өргөдөл, гомдол, хариутай бичиг хянан шийдвэрлэх", 7 дугаар зүйл "Нэгжийн дарга, албан хаагчдын хүлээх үүрэг"-ийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллах;

1.8. Хуулийн хэрэгжилтийг эрчимжүүлж, ажил хариуцуулах тухай Газрын даргын 2023 оны 05 дугаар сарын 23-ны өдрийн А/19 дүгээр тушаалаар өгөгдсөн нэгжийн дүрээр хүлээсэн чиг үүргийн хүрээнд үйл ажиллагааны ил тод байдлыг хангаж, мэдээллийг байнга нээлттэй байлгах үүднээс өдөр тутмын үйл ажиллагааны талаар газрын цахим хуудас болон олон нийтийн сүлжээнд нийтлэх мэдээ, мэдээлэл бэлтгэх үүргийг хариуцсан албан хаагчдын ажлыг эрчимжүүлж, чанаржуулах;

2. Газрын дүрэм, Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм, Дотоод журам, Архивын дүрэм, Албан хэрэг хөтөлгөөний журам болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журмыг биелүүлж, шударга ёс, хууль дээдлэх зарчмыг баримтлан, өргөсөн тангарагтаа үнэнч байж, төрийн албан хаагчийн хэм хэмжээг чанд сахиж, мэргэжлийн өндөр мэдлэг, үр чадвартай ажиллахыг нийт албан хаагчдад даалгасугай;

3. Тушаалын 1 дэх хэсэгт заасныг зөрсөн тохиолдолд Газрын Хөдөлмөрийн дотоод журмын 11 дүгээр зүйлийн 11.2 дахь хэсэг "Гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө, Хөдөлмөрийн гэрээ, албан тушаалын тодорхойлолтоор хүлээсэн үүрэг, ажлын үр дүн, цаг ашиглалт, албан бичиг, өргөдөл, гомдол, хариутай бичгийн шийдвэрлэлт, ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг удаа дараа зөрчин, зөрчлийг давтан гаргасан бол Төрийн албаны тухай хуулийн 48 дугаар зүйлийн 48.1.3, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 80 дугаар зүйлийн 80.1.4 дэх хэсэгт зааснаар төрийн албанаас халах буюу Хөдөлмөрийн гэрээг ажил олгогчийн санаачилгаар цуцална" гэж заасны дагуу хариуцлага тооцож, танилцуулж ажиллахыг Захиргаа, санхүүгийн хэлтэс (Ч.Бадамханд)-т хариуцуулсугай;

4. 2024 оныг "Тохиржилт-Бүтээн байгуулалтын жил" болгон зарласан зорилтот жилийн хүрээнд хэрэгжүүлэх арга хэмжээг Байгууллагын болон нэгжийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд тусгаж, стандартад нийцсэн тохижилт, ногоон байгууламжийг нэмэгдүүлэх, шинэлж шийдэл бүхий бүтээлч ажлыг санаачлан хэрэгжүүлж ажиллахыг Нэгжийн дарга нарт үүрэг болгосугай;

5. Газрын хэмжээнд мөрдөж буй дотоод эрх зүйн актуудыг шинээр баталсан, нэмэлт өөрчлөлт орж шинэчлэн баталсан хууль, эрх зүйн актын хүрээнд 2024 оны 01 дүгээр сард багтан шинэчлэн батлуулахыг Захиргаа, санхүүгийн хэлтэс (Ч.Бадамханд)-т даалгасугай.

ГАЗРЫН ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ ДИЖИТ-УУЛ

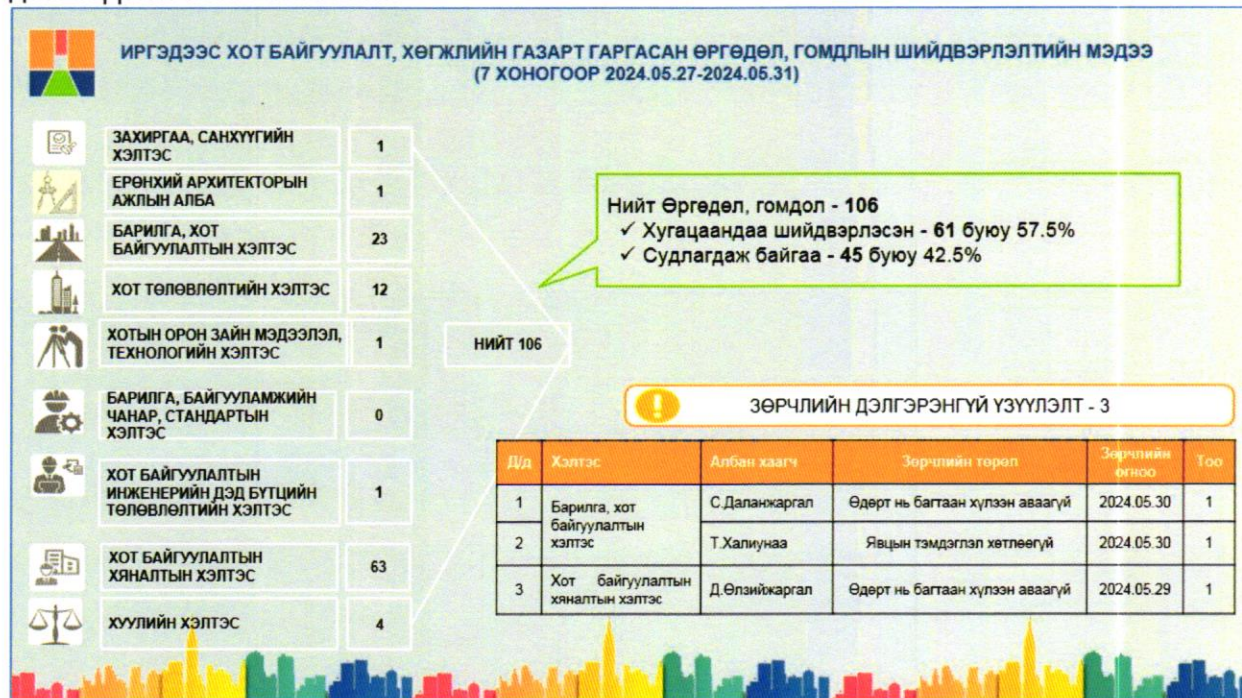
W:020411:Тушаал_А-2024
1750010020

3. Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны А/91 дүгээр “Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” захирамжийн хэрэгжилтийг хангах ажлын хүрээнд:

- “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийх аргагүй” сэдвээр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас зохион байгуулсан сургалтад Дотоод ажил, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн 2024 оны 01 дүгээр сарын 30-ны өдөр хамрагдав.
- Судлаач, тэргүүлэх Аудитор Б.Анхзаяатай 2024 оны “2021-2023 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хөндлөнгийн үнэлгээ хийлгэх тухай” 10/04-202302 дугаар гэрээг байгуулан 2024 оны 02 дугаар сарын 05-ны өдрөөс 2024 оны 02 дугаар сарын 16-ны өдрийг дуустал хугацаанд хөндлөнгийн үнэлгээ хийж гүйцэтгүүлэв. Дээрх ажлын гүйцэтгэлийн тайлан, мэдээг холбогдох албан хаагчдад танилцуулан, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 2024 оны 01-01/419 дугаартай албан бичгээр хүргүүлэв.
- Албан хаагчдын үүрэг, хариуцлагыг өндөржүүлэх зорилгоор Газрын даргын 2024 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрийн А/04 дүгээр тушаалаар Хот байгуулалт, хөгжлийн газрын Хөдөлмөрийн дотоод журамд нэмэлт өөрчлөлт оруулж, үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэн ажиллав. Үүнд:

- ✓ 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.

4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээ болон зөрчлийн дэлгэрэнгүй мэдээг 7 хоног бүр нэгтгэн Газрын даргын шуурхай хурлаар танилцуулан, үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлэн ажиллаж байна.

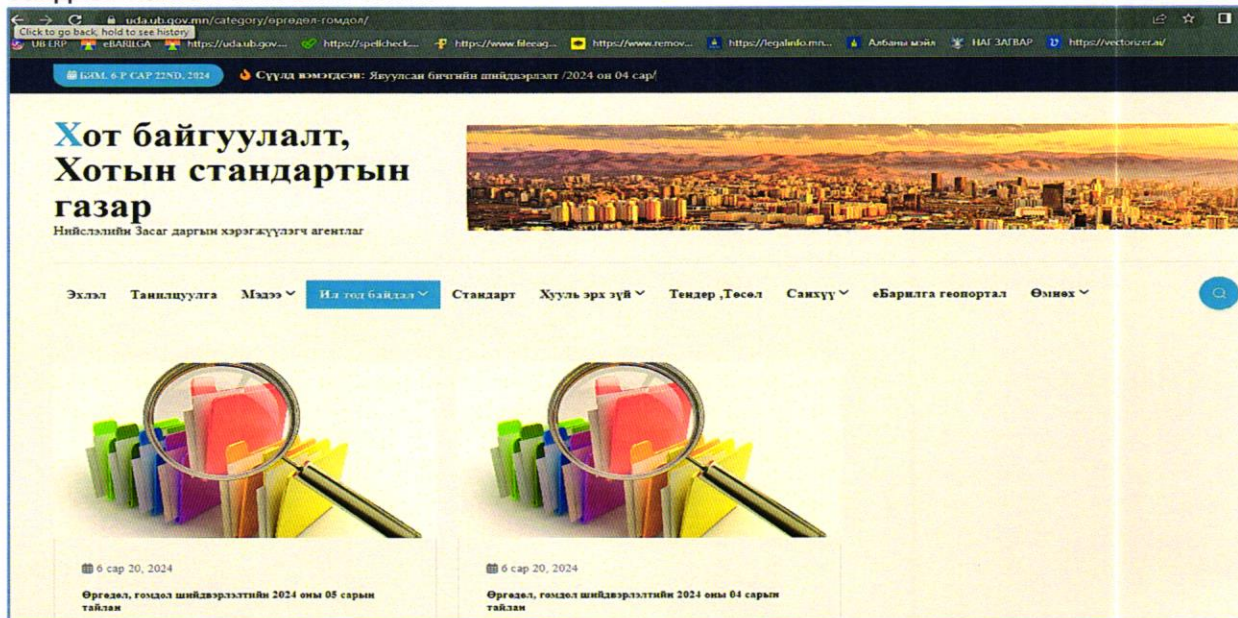


5. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2023 оны 03/7491 дугаартай “Чиглэл хүргүүлэх тухай” албан бичгийн дагуу өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг 7 хоногоор нэгтгэн гаргаж, Пүрэв гараг бүр Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд албан бичгээр хүргүүлэн ажиллав.

6. Газрын дотоод удирдлагын <https://ebarilga.ub.gov.mn/> системээр иргэд өргөдөл, гомдол гаргах боломжтой бөгөөд иргэн өөрийнхөө өргөдлийг хэзээ бүртгэсэн, хэнд шилжүүлсэн, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг бүрэн хянах боломжтой болж,

өргөдлийн шийдвэрлэлтэд тавих хяналтыг сайжруулж, шуурхай байдлыг ханган ажиллаж байна.

7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг мэдээллийн самбар болон байгууллагын <https://uda.ub.gov.mn/> цахим хаягт сар бүр нийтэлж, мэдээллийн ил тод байдлыг ханган ажиллаж байна.



8. Нийслэлийн Засаг даргын 2023 оны А/727 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаанд дотоод хяналт шалгалт зохион байгуулах журам”-ын 7.1.1-д заасны дагуу болон Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 03/3561 дугаар “Чиглэл хүргүүлэх тухай” албан бичгийн дагуу “Албаны шалгалт”-ыг Захиргаа, удирдлагын хэлтсийн Дотоод хяналт хариуцсан ахлах мэргэжилтэн зохион байгуулж, 2024 оны эхний хагас жилийн тайлан, мэдээг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт 2024 оны 01-01/462 дугаартай албан бичгээр хүргүүлэн ажиллав.

9. Албан хаагчидтай холбоотой 5 гомдол, 2 талархал хүлээн авсан. Үүнээс:

- 2 иргэний гомдлыг татуулж,
- 1 иргэний гомдолд хариу тайлбарыг албан бичгээр хүргүүлж,
- Албан хаагчийн буруутай үйлдэлд гаргасан 1 гомдолд иргэнээс уучлал гуйж гомдлыг барагдуулсан.
- Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 1 гомдолд үүссэн нөхцөл байдлын талаар тайлбар өгч ажиллав.
- Талархлыг холбогдох нэгж, албан хаагчдад болон нийт албан хаагчдад танилцуулав.

10. 2024 оны 06 дугаар сарын 19-ний өдрийн байдлаар зөрчил гаргасан 20 албан хаагчийн нийт 30 зөрчлийн болон өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 3 албан хаагчийн нийт 4 зөрчлийн дэлгэргүй мэдээллийг “Ажлын гүйцэтгэл, үр дүн, мэргэшлийн түвшинг үнэлэх” Үнэлгээний багийн 2024 оны 06 дугаар сарын 21-ний өдрийн хурлаар танилцуулж, зөрчил гаргасан албан хаагчдад 2024 оны эхний хагас жилийн ажлын үр дүнгийн үнэлгээний үзүүлэлтээс зөрчлийн тоогоор 1-2 оноо хасаж тооцов.

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 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 хавсаргана. (*"Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 8.2 дахь хэсэг*)

5. Өргөдөл, гомдлыг өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил дийлэнх хувийг эзэлж байгаатай холбогдуулан нэгжийн дарга, ахлах мэргэжилтэн болон нийт албан хаагчид анхаарч ажиллах,

6. 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 шаардлагатай байна.

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН ДАРГА

 Д.ДАШЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАЖ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН:

ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР,
ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХАРИУЦСАН
МЭРГЭЖИЛТЭН



Л.АДЪЯАСҮРЭН