

Нийслэлийн Хяналт шалгалтын газрын даргын
2025 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн
шний албан бичгийн хавсралт



НИЙСЛЭЛИЙН ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ГАЗАРТ
ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН
/2025.01.02-06.25/

2025 оны 06 дугаар сарын 27

Улаанбаатар хот

Нэг.Шийдвэрлэлтийн талаар

Байгууллагын хэмжээнд иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь няглан судалж хууль, зүйн үндэслэлтэй, бүрэн барагдуулж, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх, шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийг арилгах, зөрчил гаргасан албан тушаалтанд хариуцлага тооцох, өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцөлийг нарийвчлан судалж шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилго тавин ажиллаж байна.

2025 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар байгууллагын хэмжээнд нийт 1522 хүсэлтийг хүлээн авч хугацаандаа шийдвэрлэсэн 1247 буюу 81.71 хувь, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 271 буюу 16.43 хувь, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 4 буюу 1.86 хувь байна.

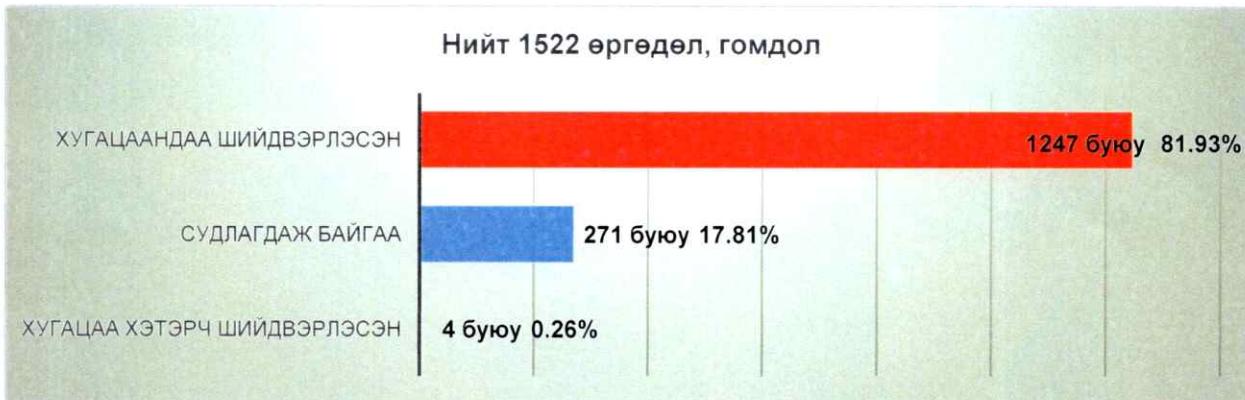
Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа нь 18 хоног 17 цаг 12 минут.

Бүртгэгдэж ирсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн 1043 буюу 60.6 хувь гомдол байна. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас уулзалтын нийт 4 санал ирснээс байгууллагын зүгээс холбогдох саналыг хүргүүлэн ажиллалаа.

Хагас жилийн байдлаар нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 24 удаагийн албан бичгээр 7 хоног бүрийн өргөдөл, гомдлын мэдээг хугацаанд нь хүргүүлэн ажиллав.

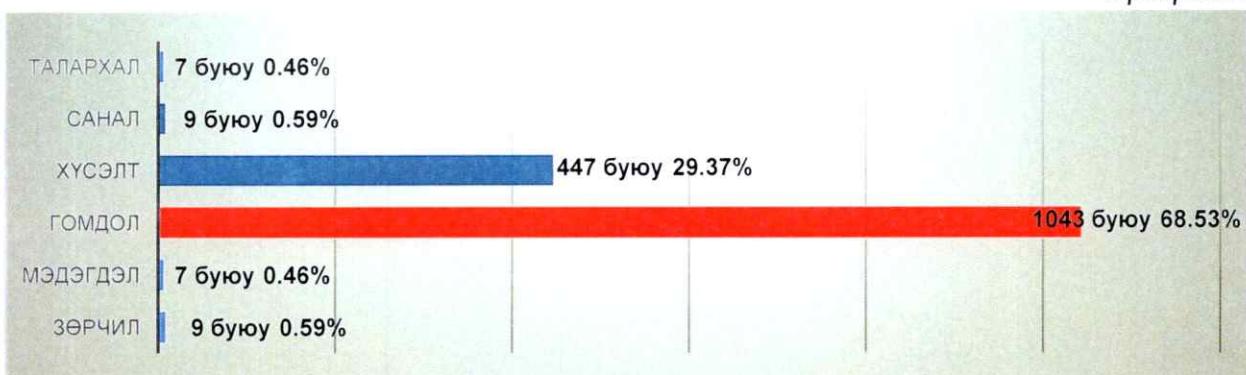
➤ **Өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлт:**

График 1



➤ **Өргөдөл, гомдлын төрөл:**

График 2



➤ **Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал**

График 3

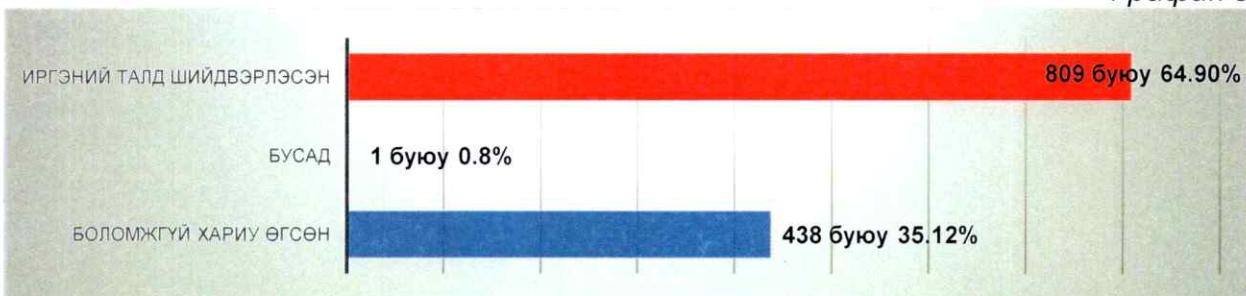
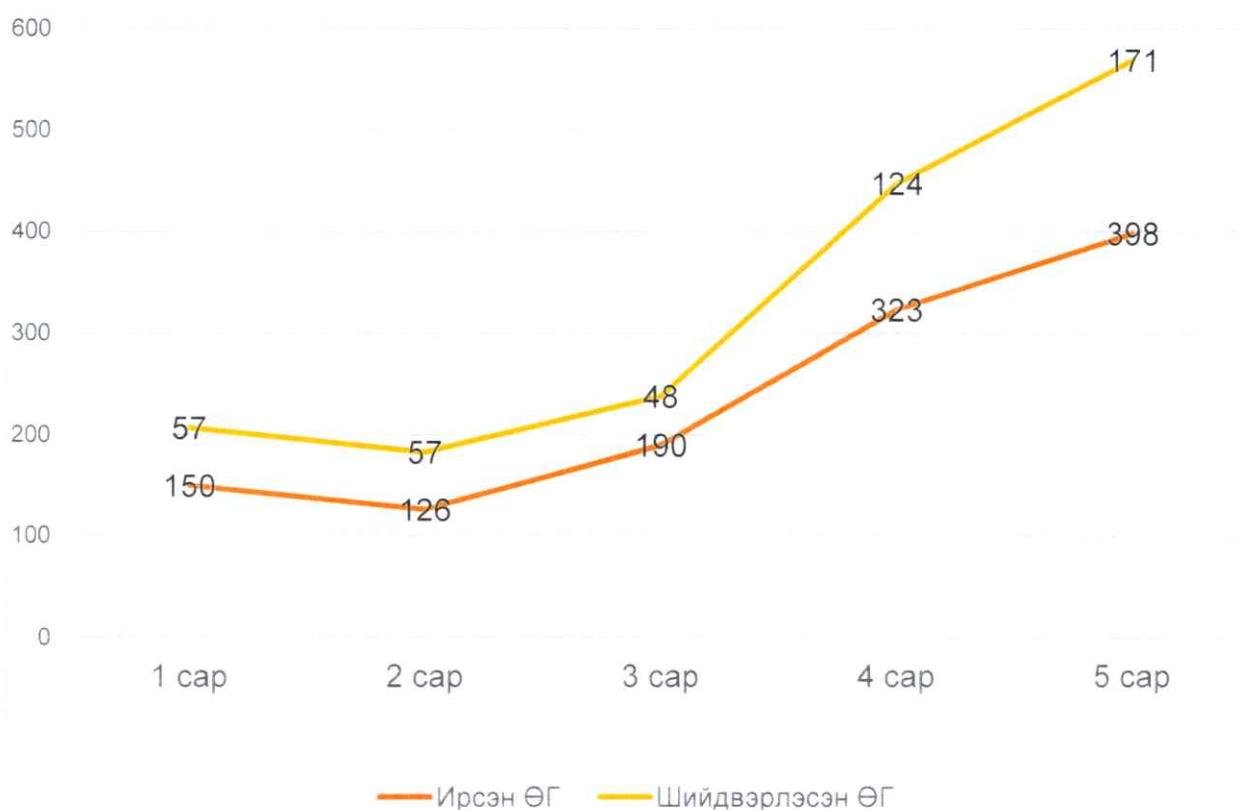
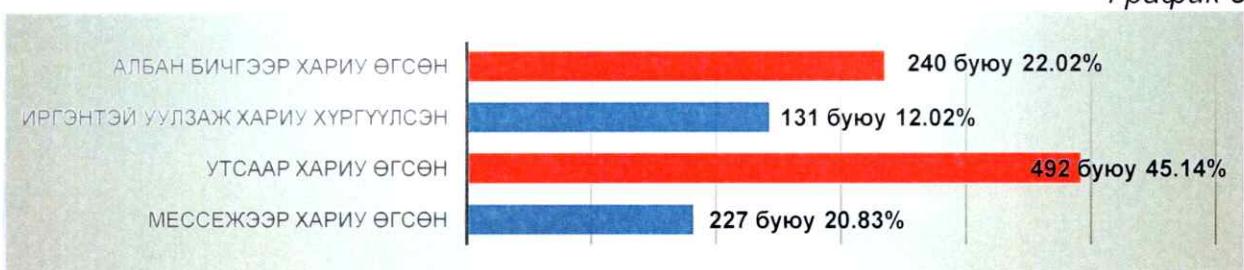


График 4



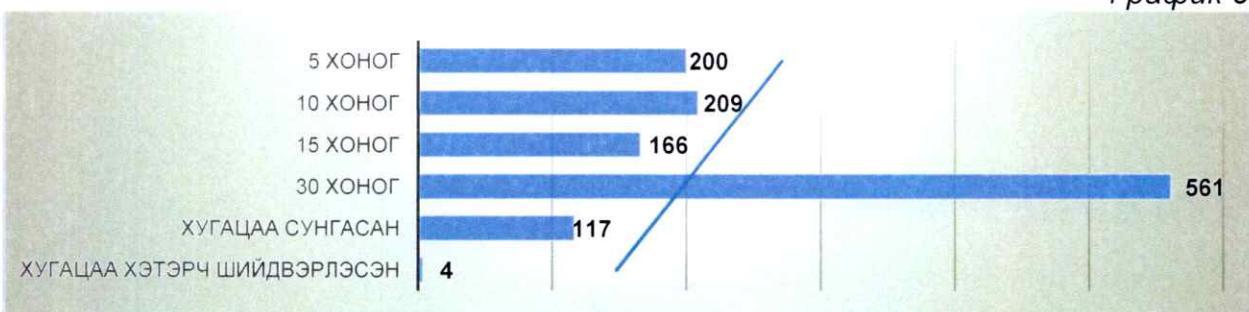
➤ **Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэр:**

График 5



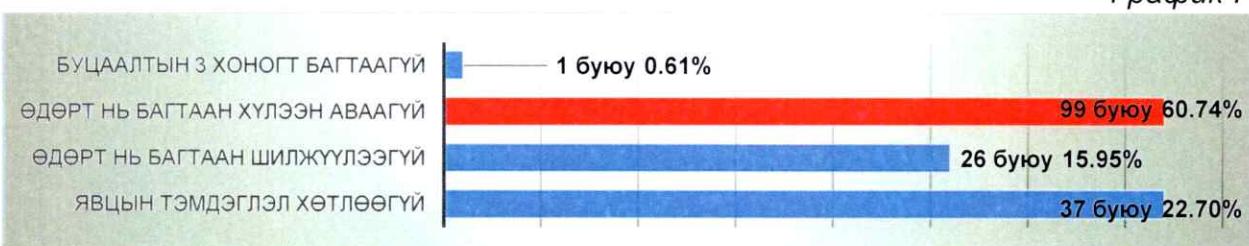
➤ **Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх дундаж хугацаа 18 хоног 17 цаг 12 минут**

График 6



➤ **Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил**

График 7



➤ **Өргөдөл, гомдлын өсөлт**

График 8



➤ **Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад хамгийн их шат дамжлага дамжсан:**

M250320013 бүртгэлийн дугаартай “Гадна шугамын хоолой татсан” гэсэн агуулгатай нийт 25 дамжлага дамжсан. Шалтгаан нь байгууллага дотроо хэлтэс хоорондоо шилжүүлсэн тул анхаарч ажилласан.

➤ **Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга**

1. Орчны аюулгүй байдлыг хангуулаагүй-/52/
2. Барилга угсралтын ажлыг шөнийн цагаар хийж, оршин суугчдын тав тухыг алдагдуулж байгаа-/40/
3. Барилга байгууламжийг ашиглалтад оруулах комисс ажиллуулах тухай-/25/
4. Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай-/32/
5. Байгууллага, хэлтсийн чиг үүрэгт хамааралгүй (Үйл хөдлөх хөрөнгийн гэрчилгээ гарахгүй байгаа тухай)-/12/
6. Комисс ажиллуулахгүй байх тухай-/9/
7. Комиссын үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл, тодорхойлолт авах-/6/
8. Цайны газар хийн тоног төхөөрөмж-/6/
9. Шатахуун түгээх станцын үйл ажиллагаатай холбоотой-/12/
10. Газ үнэртэж байна гэх-/4/
11. Цахилгаан хангамжийн ашиглалт аюулгүй ажиллагаатай холбоотой-/19/
12. Авто замын эвдрэл гэмтэл, зам сэтэлгээ, орц гарцгүй гэх-/38/
13. Агааржуулалтын сэнс нь их чимээтэй, үнэр ихтэй, чанга дуу чимээ гарч, чичиргээ-/55/
14. Уурын зуух техникийн шаардлага хангаж байгаа эсэх-/7/
15. Албан хаагчтай холбоотой гомдол-/13/
16. Барилгад өргөтгөл хийсэн, хана нураасан-/148/
17. Гадна орчны стандарт хангагдахгүй, тоглоомын талбай муутай-/83/
18. Барилгын ашиглалтын төлөв байдалд дүгнэлт /дээвэр, фасад, төлөвлөлт зориулалт өөрчлөх/ гаргуулах хүсэлт-/103/
19. Зөвшөөрөлгүй барилга барих гээд газар шорооны ажил хийгээд байна гэх гомдол- /100/
20. Барилгын ашиглалтын үеийн сууц өмчлөгчдийн холбооны гомдол /зориулалтын бусаар ашиглаж, дуу чимээ гаргасан, хурц үнэртсэн гэх мэт./-79/
21. Шөнийн цагаар барилгын ажил явагдаж байна гэх гомдол /18/
22. Лифт гацалт ихтэй унасан гэх гомдлууд /52/
23. Цамхагт краны сум нийтийн эзэмшлийн талбай дээгүүр эргэж байна /8/
24. Цамхагт краны ашиглалтын төлөв байдал /16/
25. Барилгын материалын чанар муу байна гэх гомдол /Цонхны чанар муу байна, Цонхоор сийгээд байна, Гадна фасадад хэрэглэсэн материал нь муу байна-/10/
26. Гэр хороолол дунд бетон зуурмагийн үйлдвэр ажиллаад байна. /10/
27. Арматурын чанар муу байна. /7/
28. Орц, гарц хаасан /37/

29. Ерөнхий төлөвлөгөөний дагуу ногоон байгууламж, авто зогсоол төлөвлөөгүй гэх гомдол /18/
 30. Барилгын зайд хоорондын хэмжээ /36/
 31. Зэвтэй ус, ус алдсан /7/
 32. хөрсний ус, Усны чанартай холбоотой гомдол /18/
 33. халуун хүйтэн ус тасардаг /10/

Хоёр. Саналын шинжтэй өргөдөл, гомдол

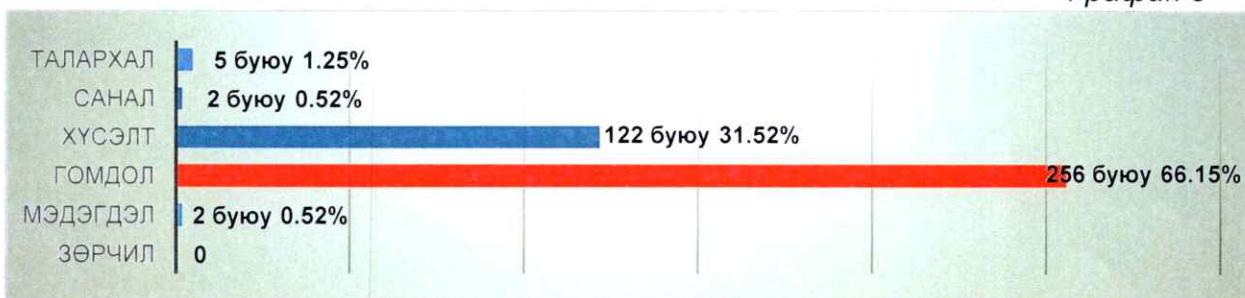
Тус газарт иргэдээс ирүүлсэн 9 саналын өргөдөл бүртгэгдсэнээс дараах 2 асуудал нь саналын шинжтэй байна.

д/д	Агуулга	Байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгах боловжтой эсэх
		3
2	Бүх юм нь амьдралд нийцэхгүй зүгээр нэг бордюр шахсан ажил болоод байх. Яг хүний хэрэглээнд нийцсэн орчин нөхцөл бололцоог хангасан тийм байдлаар шийдмээр байгаа тухай санал	G250515184 дугаартай өргөдөл гаргагчийн байршилд “Морин сувд констракшн” ХХК нь явган хүний авто замын засварын ажил хийж байсан бөгөөд тухайн байгууллагыг шалгах явцад гарсан зөрчлүүдийг ирүүлэн албан шаардлага хүргүүлэн ажилласан ба албан шаардлагын хариуг 2025 оны 06 дугаар сарын 30-ны өдөр ирүүлэхээр хүргүүлэн ажилласан. Тухайн өргөдөл гаргагчийн саналыг үйл ажиллагаанд тусгах боловжтой байна.
3	Суурь нь цутгагдаад олон жил болж байгаа барилгыг нураах тухай санал	G250404107 дугаартай өргөдөл гаргагчийн тухайн санал нь Нийслэлийн Газар зохион байгуулалтын албаны чиг үүрэгт хамааралтай байх тул манай газрын үйл ажиллагаанд тусгах боловжгүй байна.

Гурав. Иргэдээс гомдол гаргасан шалтгаан нөхцөлийг дүгнэхэд

2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар байгууллагын хэмжээнд иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаас нийт 387 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хугацаандаа шийдвэрлэсэн бөгөөд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж холбогдох арга хэмжээг хуульд заасан хугацаанд хууль зүйн үндэслэлтэйгээр шийдвэрлэн ажилласан.

График 8



Мөн тус газарт хандаж ирүүлж буй өргөдөл, гомдоос дийлэнх нь тухайн барилга, байгууламжийг улсын комисс хүлээн авахаас өмнө болон улсын комисс

хүлээн авснаас хойш үүссэн иргэдийн болоод тухайн барилга барьж буй иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын буруутай үйлдлээс үүдэлтэй өргөдөл, гомдол эзэлж байна.

Дээрх асуудлын дийлэнх нь нийслэлийн Дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын эрхлэх асуудлын хүрээнд хамааралтай асуудал байх тул өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэж шилжүүлэхдээ чиг үүргийг байгууллагуудад оновчтой шилжүүлэх нь тухайн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд ихээхэн хамааралтай тул цаашид анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

Дөрөв.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан хаагчид авсан арга хэмжээ

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.1 дэх хэсэг болон Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захирагааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай журам”-ын 7 дугаар зүйлийн 7.3 дахь хэсэгт заасны дагуу иргэний гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан нийт 21 албан хаагчаас 13 албан хаагчдад 2025 оны А/20 дугаар тушаалаар батлагдсан газрын хөдөлмөрийн дотоод журмын 13.1 дэх заалтын дагуу хяналтын шар хуудас олгож, албан хаагчдад дахин зөрчил гаргахгүй байх талаар заавар зөвлөмж өгч ажиллав.

➤ **Тайлант хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 4 өргөдөл, гомдлын талаар:**

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хариуцсан ажилтан нь хугацаандаа шийдвэрлэсэн боловч шийдвэрлэлт хангалтгүй гэх үндэслэлээр буцаасан-3, гадуур хяналт шалгалтаар ажиллаж байхдаа хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсний улмаас-1 нийт 4 өргөдөл, гомдлын хуулийн хугацааг хэтрүүлсэн шийдвэрлэсэн.

Тав.Байгууллагын зүгээс хэрэгжүүлэх, хэвшүүлэх ажил

Үүнд:

1. Хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар гомдол гаргагчдаа мэдэгдэхгүй байгааг удаа дараа дурдсаар байгаа тул “Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай” хуулийн 8 дугаар зүйлийн төрийн албан хаагчид тавигдах ёс зүйн нийтлэг шаардлага 8.1.1-д “иргэний хүсэлтэд анхааралтай хандаж, хуульд заасан бүрэн эрхийнхээ хүрээнд хариу өгөх” гэснийг мөрдөж онцгой анхаарч ажиллах,
2. Шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдолд “иргэн тэмдэглэл бичлээ” цэс ажилладаг болсон байх тул албан хаагчийн шийдвэрлэлтийн байдал болон явцын тэмдэглэл тухайн гомдол гаргагчид харагдаж байгааг анхаарах,
3. Нийт албан хаагчдад албан хэрэг хөтлөлт, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд дагаж мөрдөх дүрэм, журмыг танилцуулан өргөдөл, гомдолд зөрчил үүсгэхгүй байх,
4. Албан хэрэг, хөтлөлт, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар заавар зөвлөмж арга зүйгээр цаг тухай бүрд мэдээллээр хангаж ажиллах,

5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад үг үсгийн алдаа, үгийн сонголт, утга найруулгыг анхаарах, өргөдлийн шийдвэрлэлт үндэслэлтэй, үнэн зөв байхаар мэдээллэн ажиллав.

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Б.БАЙГАЛМАА

ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН:
ДОТООД ХЯНАЛТ,
ШИНЖИЛГЭЭНИЙ
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

9024041846
8314551 СБТ24860

Б.ОЮУНТУЯА

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
ДОТООД АЖИЛ
ХАРИУЦСАН АЖИЛТАН

Б.МӨРӨНГУА