

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН

2021 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Иргэн, хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ 1995 оны Монгол Улсын Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газрын 2005 оны “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67 дугаар тогтоол, 2009 оны “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 143 дугаар тогтоол, Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” А/1086 дугаар захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын 2021 оны 01 дүгээр сарын 08-ны өдрийн 01 дүгээр хурлын тэмдэглэл, Газрын даргын 2021 оны А/22 дугаар тушаалаар батлагдсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн журам”-ыг тус тус мөрдлөг болгон ажиллав.

Тайлант хугацаанд дараах ажлуудыг хийж гүйцэтгэв. Үүнд:

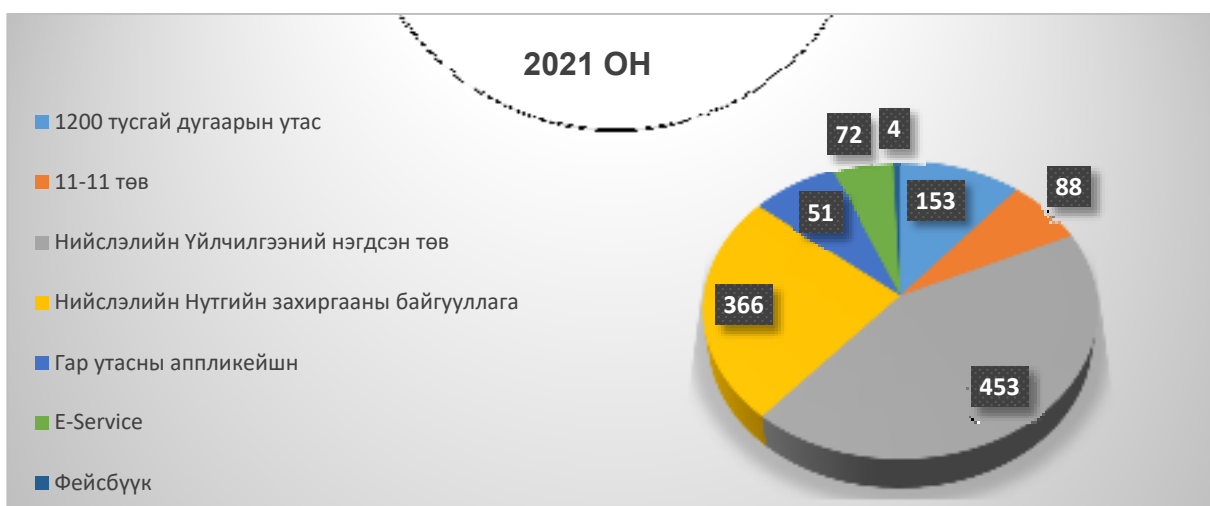
Өргөдөл, гомдол санал хүсэлтийн цахим систем буюу [www.https://erp.ulaanbaatar.mn](https://erp.ulaanbaatar.mn) дээр ирсэн нийт 1187 өргөдөл, гомдлын бүрдлийг шалган, <https://erp.ulaanbaatar.mn/> программд бүртгэн, шилжүүлж нэгжүүдийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажиллав.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

Нийт	1187
Хугацаандаа байгаа	9
Шийдвэрлэсэн	1178
Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	8
Шийдвэрлэлтийн явц	99%
Дундаж хугацаа	10 хоног 01 цаг байна.

Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэр:

Хүлээн авсан хэлбэр	2021 он
1800-1200 тусгай дугаарын утас	153
11-11төв	88
Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	453
Нийслэлийн Нутгийн захиргааны байгууллага	366
Гар утасны аппликейшн	51
E-Service	72
Фейсбүүк	4
Нийт	1187



Өргөдөл гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайланг үзвэл:

1. Мессежээр хариу өгсөн – 146
2. Утсаар хариу өгсөн – 418
3. Албан бичгээр хариу өгсөн – 614

Төрлөөр ангилбал хүсэлт-783, гомдол-360, талархал-3, санал-26, мэдэгдэл-7 байна.

Зөрчлийн мэдээлэл:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	80
2	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	72
3	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	39
4	Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	2

Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан /Эхний гол үзүүлэлтээр авч үзвэл

№	Асуудал	Хандалт
1	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл тодорхойлолт хүсэх тухай	145
2	Барилгын байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	142
3	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	136
4	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	124
5	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	76
6	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	48
7	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	47
8	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	39
9	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	37
10	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	30
11	Дахин төлөвлөлтөд хамрагдах хүсэлтийн тухай	29

12	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	27
13	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	23
15	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	21
16	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	17
17	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	17
18	Барилга, байгууламж буулгах тухай	13

• **Барилга байгууламжийн зориулалт, зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулан барилгын ажлыг зогсоох, буулгах тухай – 237**

Барилга байгууламжийн зориулалт, зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах асуудлаар нийт гомдлын 34 хувь нь байна. Энэ нь 1 талаасаа олон нийтийн хяналт бөгөөд энэ үйл ажиллагаа заавал байх ёстой. Иргэд олон нийтээс ирүүлсэн гомдол мэдээлэл нь тухайн баригдах барилгын талаар мэдээлэл хашаан дээрээ байрлуулаагүй буюу барилга байгууламжийн үйл ажиллагаа төрийн байгууллагаас тавьдаг ерөнхий шаардлага стандарт хангуулаагүй байх нь гомдол гаргах үндэслэл болдог. Байгууллагаас гарч байгаа зөвшөөрөлтэй барилга байгууламжийн мэдээллийг газрын цахим хуудас /www.uda.ub.gov.mn/-аар “Зөвшөөрөлтэй барилгын мэдээлэл” цонхноос нээлттэй харах боломжийг бий болгосон.

• **Барилга байгууламж болон газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай – 142**

Барилга байгууламжийн маргаантай асуудлаар нийт гомдлын 12,04 хувь нь ирсэн байна. Энэ нь барилга байгууламжаа хугацаандаа барьж дуусгах, тохижилт ногоон байгууламж тоглоомын талбайгаа яаралтай барих, барилга хоорондын зай хэмжээ норм хангаж байгаа асуудлыг шалгуулах, газар болон барилгын шийдвэрийг цуцалж нийгмийн дэд бүтцийн барилга, тохижилт хийх зэрэг олон төрлийн маргаан байдаг бөгөөд маргааны төрлөөс хамаарч мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлтийн дагуу шийдвэрлэдэг. Хотын барилгажсан хэсэгт Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын 2013 оны 5/14 тогтоолоор батлагдсан журмын дагуу хот байгуулалтын үйл ажиллагаанд тухайн олгогдсон газрын хөрш залгаа иргэн хуулийн этгээдээс санал авсан байхыг шаарддаг. Гэвч иргэн хуулийн этгээд санал авах үед саналгүй эсвэл өгдөггүйн улмаас холбогдох шийдвэр гарсны дараа маргаан үүсгэх асуудал гаргадаг. Энэ тухай иргэд хуулийн этгээдээс гадна хот байгуулалтын үйл ажиллагааг явуулахад хүндрэл үүсдэг.

• **Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн төлөвлөлт, гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай – 68**

Хот байгуулалтын тухай хууль болон хот тосгоны барилгажилтын норм дүрэм гэх мэт баримт бичгүүдийг үндэслэн хөгжлийн ерөнхий төлөвлөгөө, хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөг боловсруулж Барилга, хот байгуулалтын яамны сайдын тушаалаар экспертэд хийлгэж магадлалын нэгдсэн дүгнэлт гарч Улсын Их Хурал, Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлаар, Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Тэргүүлэгчдийн Хуралдаануудаар хэлэлцүүлэн батлуулдаг. Тус баримт бичгийн хүрээнд нутаг дэвсгэрийн үүрэг зориулалт, хүн амын суурьшлын бүтэц нийгмийн дэд бүтцийн хүртээмж зэргийг тооцож инженерийн шугам сүлжээний хүчин чадал, эх үүсвэрийг тодорхойлж мэргэжлийн байгууллагуудаас санал авч боловсруулдаг. Зураг төслийн байгууллагууд судалгаа зураглалд хэрэгтэй материал авах, тэр нь түгээмэл биш байгаатай холбоотой гомдол гардаг. Энэ нь Нийслэлийн дундын мэдээллийн сан <https://dms-ulaanbaatar.opendata.arcgis.com/> болон газрын цахим хуудаснаас авч болох энгийн мэдээллүүд байдаг.

- **Барилга байгууламжийн чанар, аюулгүй байдал, барилгажилтын норм, дүрэм стандартын шаардлага хангаж байгаа эсэхийг шалгуулах тухай – 66**

Барилгын чанар, аюулгүй байдалтай холбоотой асуудал: Угсармал барилгад дулаалга хийлгэхийн тулд газар хөдлөлтөд тэсвэрлэх чадвар, Ашиглалтын шаардлага хангахгүй барилгыг дахин барилгажуулахад дүгнэлт тус тус гаргадаг. Сүүлийн үед газар хөдлөлт ихэссэн тул иргэдээс барилгад цууралт үүссэн тухай хүсэлт ирүүлэх болсон.

- **Барилгын ажлыг зогсоосны улмаас иргэдэд хохирол учруулж байгаа тухай – 36**

Барилгын норм дүрмийн шаардлага хангахгүй, иргэд оршин суугчдын эрх ашгийг хөндсөн, орчны аюулгүй байдлыг хангахгүй, батлагдсан архитектур төлөвлөлтийн даалгавар, загвар зураг зөрчсөн иргэн, хуулийн этгээдийг барилгын ажлын зөвшөөрлийн гэрчилгээг түдгэлзүүлэх, цуцлах арга хэмжээ авдаг. Иргэн, хуулийн этгээдэд олгосон Барилгын ажлын зөвшөөрлийн гэрчилгээг БНБД, иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хянан судалсны дагуу илэрсэн зөрчил, хууль хяналтын байгууллагуудаас арга хэмжээ авахаар ирүүлсэн албан бичгийн дагуу Захиргааны ерөнхий хууль болон холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу тухайн Захиргааны актыг түдгэлзүүлэх, цуцлах шийдвэр гаргагдах тус байгууллагад захиргааны шийдвэрт гомдол гаргах нь ихэсдэг. Гомдол гаргах эрх нээлттэй байх тул хууль хяналтын байгууллагаар давхар гомдол гаргадаг тал их байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрчимжүүлэх чиглэлээр дараах ажлыг зохион байгуулан ажиллав. Иргэдээс гаргасан нийт 1187 өргөдөл гомдол байна.

Өргөдөл 783, гомдол 360, санал 26, мэдэгдэл 7, талархал 3-ыг холбогдох албан тушаалтнууд хүлээн авч, шийдвэрлэсэн. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад хяналт тавьж, гарсан зөрчлийг арилгах арга хэмжээг шат дараатай авч байна. Үүнд:

1. Газрын Захиргааны зөвлөлийн хурлаар сар тутам өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хугацаа болон зөрчлийн мэдээг хэлтэс, албан хаагчаар гарган танилцуулдаг.
2. Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” А/1086 дугаар захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын 2021 оны 01 дүгээр сарын 08-ны өдрийн 01 дүгээр хурлын тэмдэглэлийг хэрэгжүүлэхэд гардаг нийтлэг зөрчил, алдааны талаар албан хаагчдад өдөр тутам танилцуулан, биелэлтийг хянан ажиллав.
3. Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах цаашид анхаарах асуудал сэдвээр байгууллагын албан хаагчдад сургалт зохион байгуулав.
4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хяналтыг сайжруулан, зөрчил гаргасан тохиолдол бүрд сануулан, мэдэгдэж ажилласнаар зөрчлийн тоо эрс буурч байна.
5. 2021 оны 11 дүгээр сарын 02-03 -ны өдрүүдэд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар Газрын даргын баталсан удирдамжийн дагуу “Ёс зүйн зөвлөл” -өөс дараах арга хэмжээнүүдийг авч ажиллав. Үүнд:
 - ✓ Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2021 оны 03/4653 дугаартай албан бичгээр тус газарт ирүүлсэн зөрчилтэй шийдвэрлэсэн гэх 600 өргөдөл, хүсэлтэд хяналт шинжилгээ үнэлгээг хийв. Хяналт шинжилгээний ажлын дүнгээр:
 - ✓ Хангалтгүй шийдвэрлэсэн гэх 409 өргөдлийн 283 өргөдлийг Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан

- тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 8 дугаар бүлэг "Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх"-т заасны дагуу хангалттай хаасан.
- ✓ Хугацаа хэтрүүлэн хаасан 8 өргөдлийн 3 нь дээр дурдсан журмын дугаар бүлгийн 7.4-т хугацаа сунгуулах хүсэлтийг Иргэд хүлээн авах төвөөс шийдвэрлээгүй, 10 дугаар зүйлийн 10.1-д зааснаар хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдлыг шилжүүлсэн нь зөрчилд тооцох үндэслэл байхгүй.
 - ✓ Шийдвэрлэх явцад зөрчилд тооцогдсон 189 зөрчлийн 44 нь ERP буюу Өргөдөл, гомдлын системийн алдаанаас үүдэлтэй байна. Системийн алдаа нь 2021 оны 03 дугаар сарын 25-аас 04 дүгээр сарын 09-ний өдрүүдэд хамаарах ба албан хаагчийн утсанд мессеж (sms) ирээгүй мөн ажлын компьютерт мэдээлэл харагдахгүй байснаас үүссэн гэж дүгнэсэн.

Дүнг Захиргааны зөвлөлийн 23 дугаар хуралд танилцуулж, нийт нэгжүүдэд өргөдөл, гомдлын зөрчил гаргахгүй санаачилгатай ажиллах үүрэг даалгавар өгөгдөв. Мөн Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт 2021 оны 01/3569 дугаартай албан бичгээр хяналт шалгалтын дүнг хүргүүлэв.

ТАНИЛЦСАН: ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Ч.БАДАМХАНД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ГАЗРЫН ДАРГЫН ШУУРХАЙ АЖИЛ,
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Г.БӨРТЭЦЭЦЭГ