

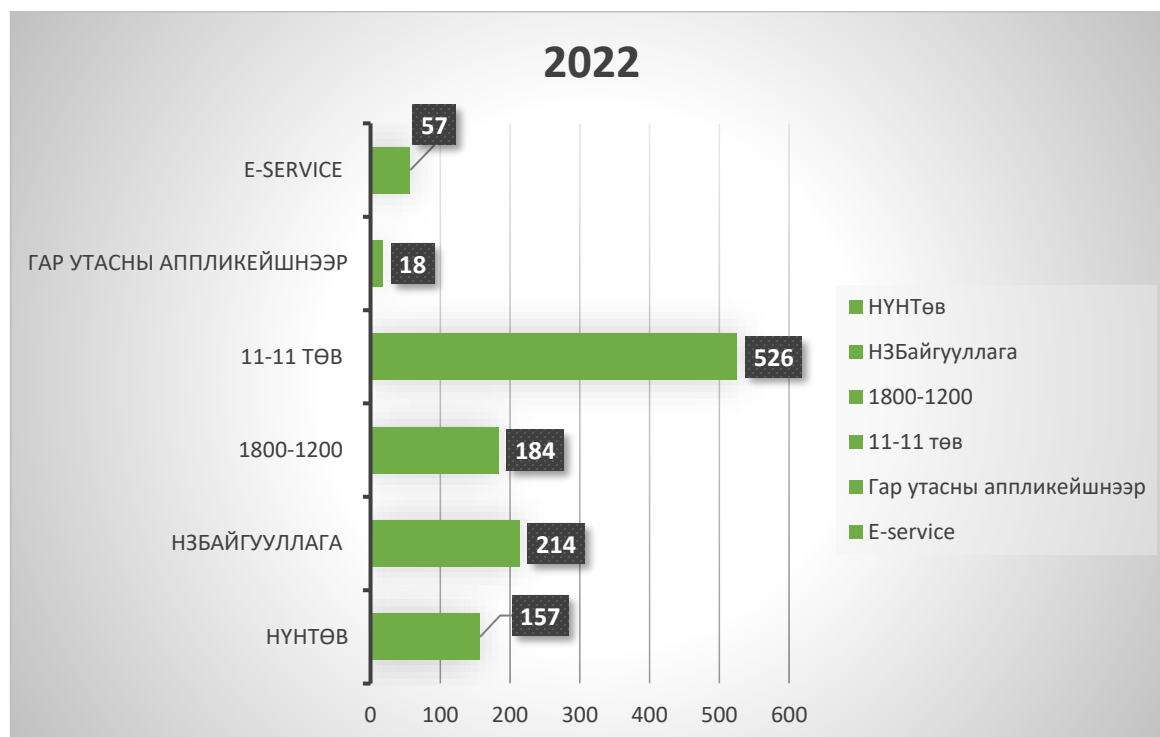
# ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ, ШИНЖИЛГЭЭ ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2022.06.27

Хот байгуулалт хөгжлийн газар

Хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн тухай хууль, Монгол улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоол, Хяналт шинжилгээ үнэлгээний ажлын 2022 оны жилийн төлөвлөгөөнд туссаны дагуу иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд явцын хяналт, шинжилгээ үнэлгээг 2022 оны хагас жилийн байдлаар.

## 1. Өргөдөл хүсэлтийг бүртгэсэн байдал



## 2. Өргөдөл хүсэлтийг шийдвэрлэсэн байдал

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- ✓ Нийт 1163
- ✓ Судалж байгаа 79
- ✓ Шийдвэрлэсэн 1084
- ✓ Шийдвэрлэлт 93.21%
- ✓ Дундаж хугацаа 11 хоног 22 цаг байна.

Нийт хариу өгсөн байдлыг авч үзвэл:

- ✓ Утсаар хариу өгсөн 556
- ✓ Албан бичгээр хариу өгсөн 426
- ✓ Мессежээр хариу өгсөн 102

Гомдолд хариу өгсөн:

- ✓ Утсаар хариу өгсөн 198
- ✓ Албан бичгээр хариу өгсөн 323

✓ Мессежээр хариу өгсөн	53
Хүсэлтэд хариу өгсөн:	
✓ Утсаар хариу өгсөн	225
✓ Албан бичгээр хариу өгсөн	203
✓ Мессежээр хариу өгсөн	41

Нийт шийдвэрлэсэн байдал:

▪ Иргэний талд шийдсэн	599
▪ Боломжгүй хариу өгсөн	305
▪ Бусад	164

Гомдол шийдвэрлэсэн байдал:

▪ Иргэний талд шийдсэн	313
▪ Боломжгүй хариу өгсөн	163
▪ Бусад	99

Хүсэлт шийдвэрлэсэн байдал:

▪ Иргэний талд шийдсэн	267
▪ Боломжгүй хариу өгсөн	141
▪ Бусад	61
▪	

Өргөдлийн хэлбэрийн хувьд:

✓ Хүсэлт	489
✓ Гомдол	632
✓ Санал	41
✓ Мэдэгдэл	4
✓ Талархал	1

### 3. Өргөдөл гомдлын хандалт

Нийт өргөдлийн

- 1) 224 19.45%-нь барилга байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай ,
- 2) 166 14.26%-нь Барилга байгууламжийн зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгах тухай,
- 3) 84 7.26%-нь Барилга байгууламж барих өргөтгөх тухай
- 4) 81 7.00%-нь Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай
- 5) 71 6.22 %-нь Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай
- 6) 56 4.84%-нь Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай
- 7) 50 4.41%-нь Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай
- 8) 35 3.03% Дахин төлөвлөлтөд хамрагдах хүсэлтийн тухай
- 9) 30 2.80% Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай
- 10) 28 2.42% Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай

газар, шороо барилгын ажил эхэлж байгаатай холбоотой иргэдийн хараа хяналт нэмэгдэн орчин тойрны аюулгүй байдалд санаа тавих, мэдээлэл авах хандалтын тоо ихсэж, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол их байна.

### 4. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас ирүүлсэн 2022 оны 03 сарын 02-ны өдрийн 03/899 дугаар “Байгууллагын үндсэн үйл ажиллагааг сайжруулж, зөрчил дутагдлыг арилгах тухай” зөвлөмж, хяналт шалгалтын дүнг хүлээн авч, 2022 оны газрын болон албан хаагчдын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, хуулийн дагуу гүйцэт шийдвэрлэх талаар тусган баталж, хэрэгжилтийг ханган хяналт тавьж ажиллаж байна.

- ✚ Шийдвэрлэлтийн хугацаа нийслэлийн дундаж 13 хоног, газрын 2022 оны шийдвэрлэлтийн дундаж 11 хоног байгааг 2022 онд 9 хоногт оруулах зорилт тавьсан ба хагас жилийн байдлаар 11 хоногтой байна.
- ✚ Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг долоо хоног бүр Захиргааны зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн зөрчил үүссэн шалтгаан нөхцөлийг хэлэлцэн дахин зөрчил үүсгэхгүй байх талаар нэгжийн дарга нар, нийт албан хаагчдад үүрэг өгч, хяналт тавьдаг.
- ✚ Газрын дотоод хяналт шалгалтын жилийн ажлын төлөвлөгөөнд өргөдөл хүсэлтийн нөхцөл байдал, шалтгааныг тодруулж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар тусгайлан зорилт дэвшүүлж хэрэгжүүлэхээр төлөвлөсөн.

#### 5. Зөрчлийн талаар

Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн 1163 өргөдөл, хүсэлтийг шийдвэрлэх явцад 39 албан хаагчийн 242 зөрчил үүссэн байна.

Үүнээс:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	90
2	Буцаалт 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	66
3	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	63
4	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	23
	Нийт	242

#### 6. Шийдвэрлэлтийн зөрчлийн шалтгаан:

- Албан хаагчдын хувь хүний зохион байгуулалт буюу хариуцлагагүй байдлаас болж дийлэнх зөрчил үүссэн.

#### 7. Зөрчил гаргасан албан хаагчдад хариуцлага тооцох

Нийт алба хэлтэс нэгжүүд	2022 оны хагас жилийн байдлаар
Захиргаа санхүүгийн хэлтэс	25
Ерөнхий архитектур ажлын алба	4
Барилга хот байгуулалтын хэлтэс	36
Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	20
Хот байгуулалт мэдээллийн хэлтэс	-
Хэсэгчилсэн төлөвлөлтийн хэлтэс	28
Барилга байгууламжийн чанарын хэлтэс	-
Инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	4
Хот байгуулалт инженерийн бэлтгэл, хяналтын хэлтэс	97
Дотоод хяналт хуулийн хэлтэс	7

- Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын шалтгаан нөхцөлийг тодруулан хуулийн хугацаанд хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн, зөрчил гаргасан албан хаагчдад /Газрын Хөдөлмөрийн Дотоод журмын 11.2/ хариуцлага тооцсон.

- Зөрчил гаргасан албан хаагчдыг Газарын Захиргааны зөвлөлийн хурлаар танилцуулж хагас жилийн ажлын үр дүнгийн үнэлгээний үзүүлэлтээс хасаж тооцон үнэлсэн

#### Дүгнэлт, Зөвлөмж:

- Шийдвэрлэлт 2021 онд нийт 1184 өргөдөл, гомдол ирж шийдвэрлэлтийн хугацаа 10 хоногтой байсан 2022 оны хагас жилийн байдлаар нийт 1163 өргөдөл, гомдол ирж шийдвэрлэлтийн хугацаа 11 хоногтой байгаа нь өмнөх жилийнхтэй харьцуулахад иргэдийн хандалт 1 дахин их байна. Энэ нь цаашид нэг оронтой тоонд оруулах зорилгоо эрчимжүүлэх шаардлагатай байгааг харуулж байна.
- Нийт гарсан 242 зөрчил нь өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй ба шилжүүлээгүй мөн явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил байгаа нь албан хаагчид программтай байнга ойр байхгүй хайнга хандах, 2013 оны 12 сарын 10 өдрийн А/1086 журмын 4.10, 4.11 дэх хэсгийг маш нягт баримталж ажиллах шаардлагатай гэж үзэж байна.
- Нэгжийн дарга нар захиргааны чөлөөтэй, өвчтэй болон хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар ажлын байранд байхгүй тохиолдолд уг албан хаагч руу албан бичиг, өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг шилжүүлэхгүй байх, /зөрчил гарах үндэслэл/
- Өргөдөл, гомдлын явцын тэмдэглэлийг тогтоосон хугацаанд бичихдээ зөвхөн ЯВЦЫН ТЭМДЭГЛЭЛ гэх цонхонд бичиж хэвших, 10 хоногийн хугацааг тооцоолох, энэ талаар нэгжийн дарга, ахлахууд анхаарч ажиллах
- Нэг иргэнээс олон давтамжтай өргөдөл ирж байгаад анхаарч хуулийн хүрээнд гүйцэт хариуг бүрэн гүйцэд тодорхой өгөхөд анхаарч ажиллах .
- Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь “Нийслэлийн үйлчилгээний Нэгдсэн Төв”-ийн иргэдийн өргөдөл, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэдэг, хяналт тавьдаг албан хаагчидтай уялдаа холбоотой байж, мэдээлэл дутуу, чиг үүргийн хамааралгүй өргөдлийг буцаах буюу хүлээн авахгүй байх талаар хамтран холбоотой ажиллах

ТАНИЛЦУУЛГА БЭЛТГЭСЭН: ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ

ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Б.АМАРБАЯСГАЛАН