

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ, ШИНЖИЛГЭЭ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДӨРӨВ ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2022.12.25
газар

Хот байгуулалт хөгжлийн

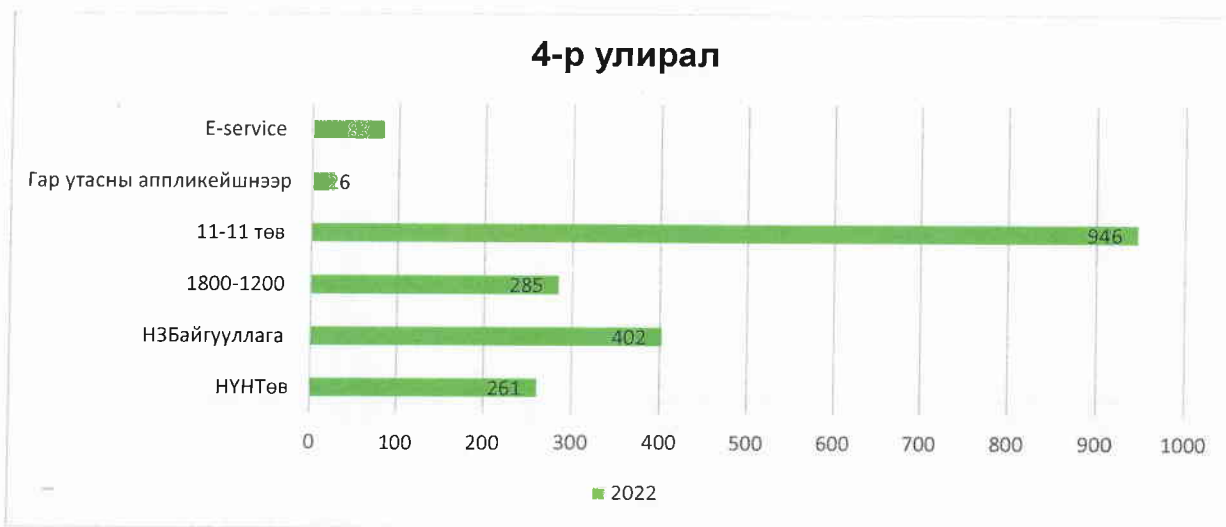
Хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн тухай хууль, Монгол улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоол, Хяналт шинжилгээ үнэлгээний ажлын 2022 оны жилийн төлөвлөгөөнд туссаны дагуу иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд явцын хяналт, шинжилгээ үнэлгээг 2022 оны 4-р улирлын байдлаар гаргав.

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 сарын 15-ны өдрийн “Журам батлах тухай” А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх журам” -ыг дагаж мөрдөн ажиллаж байна.

1. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар

- Газрын дотоод хяналт шалгалтын жилийн ажлын төлөвлөгөөнд өргөдөл, гомдол хүсэлтийн нөхцөл байдал, шалтгааныг тодруулж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар тусгайлан зорилт дэвшүүлж хэрэгжүүлэхээр Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хяналт шинжилгээ хийх ажлын төлөвлөгөөг 2022 оны 05 сарын 03-ны өдөр Газрын даргаар батлуулан ажилласан.
- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг 2022 онд 9 хоногт оруулах зорилт тавьсан. 4-р улирлын байдлаар 10 хоног 7 цагтай байгаа нь төлөвлөсөн зорилтод хүрээгүй, иргэний гомдол, хүсэлтийн хариуг хурдан шуурхай хуулийн хугацаанд бүрэн дүүрэн өгч шийдвэрлэх ажлыг эрчимжүүлэх шаардлагатай болохыг харуулж байна.
- Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг 14 хоног тутам газрын Захиргааны зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн зөрчил үүссэн шалтгаан нөхцөлийг хэлэлцэн дахин зөрчил үүсгэхгүй байх талаар нэгжийн дарга нар, нийт албан хаагчдад үүрэг өгч, хяналт тавин ажиллаж байна.
- Газрын даргын баталсан удирдамжийн дагуу 2022 оны 2022 оны 10 дугаар сарын 17-ны өдрөөс 30-ны өдөр хүртэл “Иргэдээс өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг ил тод байлгаж, иргэдээс талархал хүлээн авч ажиллах аян” зарлан ажилласан..

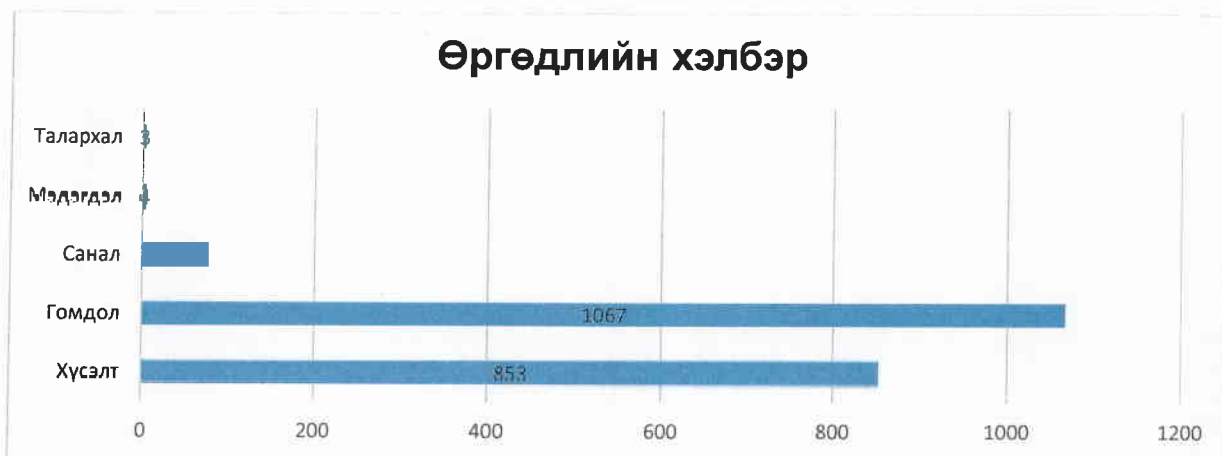
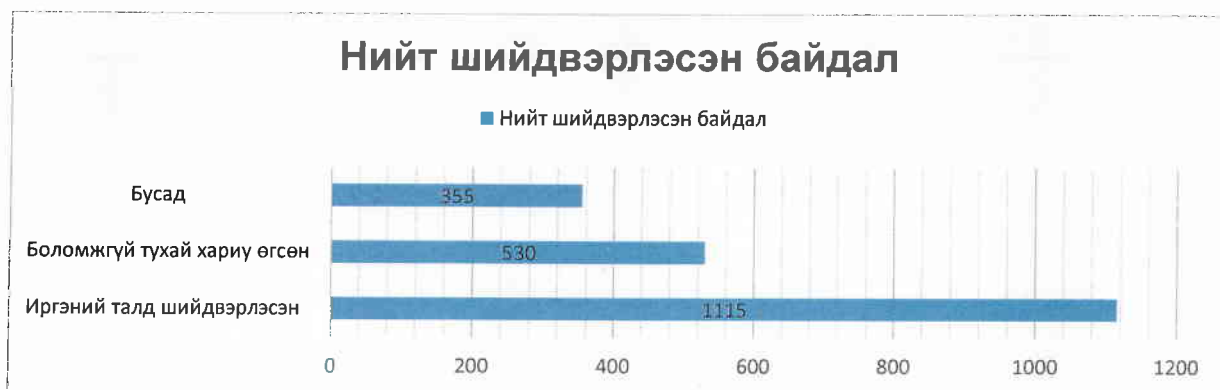
2. Өргөдөл хүсэлтийг бүртгэсэн байдал



3. Өргөдөл хүсэлтийг шийдвэрлэсэн байдал

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- ✓ Нийт 2003
- ✓ Судалж байгаа 3
- ✓ Шийдвэрлэсэн 2000
- ✓ Шийдвэрлэлт 99.00%
- ✓ Дундаж хугацаа 10 хоног 7 цаг байна.



4. Өргөдөл гомдлын хандалт:

№	Агуулга	Тоо	Хувь
1	Барилга байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	410	20.57%
2	Барилга байгууламжийн зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгах тухай	249	12.49%

3	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	162	7.94%
4	Барилга байгууламж барих өргөтгөх тухай	114	8.13%
5	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	109	5.47%
6	Хот байгуулалтын ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	91	4.57%
7	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	74	3.71%
8	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	68	3.41%
9	Дахин төлөвлөлтөд хамрагдах хүсэлтийн тухай	66	3.31%
10	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	44	2.21%

Боловсролын байгууллагуудын бүх шатны танхимын хичээл эхэлсэнтэй холбоотойгоор орчны аюулгүй байдал болон зам, талбай, ногоон байгууламжийн талаар иргэдээс ирэх гомдол, хүсэлт их байна. Мөн Газар, шороо барилгын үйл ажиллагаа хүйтний улирал ирж, ажил эрчимтэй явагдаж байгаатай холбоотой иргэдийн хараа хяналт орчин тойрны аюулгүй байдалд санаа тавих, мэдээлэл авах хандалтын тоо ихсэж, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол давтамжтайгаар ирж байна.

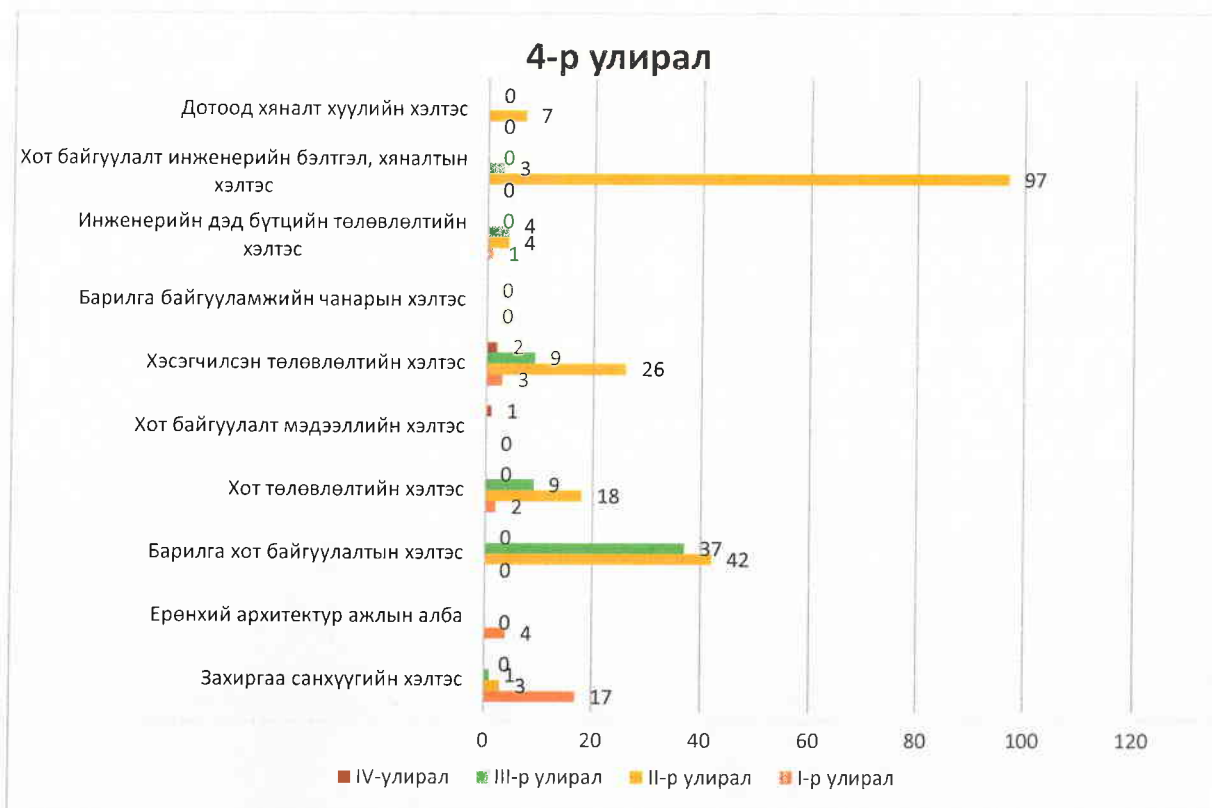
5. Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 66 дугаар зүйлийн 66.1 дэх хэсэг, Монгол Улсын нийслэл Улаанбаатар хотын эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 22 дугаар зүйлийн 22.5 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.6, 7.1.7 дахь заалт, Монгол Улсын Ерөнхий сайдын 2022 оны 214 дүгээр захирамжийг тус тус үндэслэн гарсан Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 2022 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрөөс 25-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд тухайн өдрийн 17:00 цагаар тасалбар болгон нэгтгэж, тус газар нь 35 өргөдлийг 3 хоног 8 цагийн дундаж хугацаатайгаар бүрэн шийдвэрлэн, өдөр бүр Монгол Улсын Ерөнхий сайдын 2022 оны 214 дүгээр захирамжаар байгуулагдсан Ажлын хэсэгт цахим шуудангаар маягтын дагуу хүргүүлж ажиллав.

6. Шийдвэрлэлтийн явцад гарсан зөрчлийн шалтгаан:

Иргэн, хуулийн этгээдээс 2022 онд ирүүлсэн 2003 өргөдөл, хүсэлтийг шийдвэрлэх явцад 46 албан хаагчийн 266 зөрчил үүссэн байна.

Үүнээс:

Д/д	Зөрчлийн төрөл	Зөрчлийн тоо
1	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	109
2	Буцаалт 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил	66
3	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	69
4	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	22
Нийт		266



7. Зөрчил гаргасан албан хаагчдад хариуцлага тооцох

- Газрын Захиргааны зөвлөлийн хурлаар зөрчил гаргасан албан хаагчдыг нэгж тус бүрээр танилцуулж жилийн эцсийн ажлын үр дүнгийн үнэлгээний үзүүлэлтээс хасаж тооцон үнэлэхээр хурлын тэмдэглэлд тусгуулж, Газрын даргын 2022 оны 07 сарын 22-ны өдрийн А/42 дүгээр “Ажил сайжруулах” эрчимжүүлэх тушаалын заалт бүрээр хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

Дүгнэлт, Зөвлөмж:

- 2021 онд нийт 1184 өргөдөл, гомдол ирж шийдвэрлэлтийн хугацаа 10 хоногтой байсан бөгөөд 2022 оны 4-р улирлын байдлаар нийт 2003 өргөдөл, гомдол ирж шийдвэрлэлтийн хугацаа 10 хоногтой байгаа нь өмнөх жилийхтэй харьцуулахад иргэдийн хандалт 1 дахин их байна.
- Нийт гарсан 266 зөрчил нь өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй, шилжүүлээгүй мөн явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил байгаа нь албан хаагчид ажилдаа хариуцлагагүй хандаж, албан тушаалын тодорхойлолтоор хүлээсэн үүргээ биелүүлж, үр дүнг тооцуулан Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 сарын 15-ны өдрийн А/1049 дүгээр журмын 4.10, 7.1.2, 7.1.3 11.10 заалтыг нягт баримталж ажиллах шаардлагатай.
- Нэгжийн дарга нар албан хаагчдаа чөлөөтэй, өвчтэй болон хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар ажлын байранд байхгүй тохиолдолд албан бичиг, өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг шилжүүлэхгүй байх, /зөрчил гарах үндэслэл/
- Өргөдөл, гомдлын явцын тэмдэглэлийг бичихдээ зөвхөн “ЯВЦЫН ТЭМДЭГЛЭЛ” гэх цонхонд бичиж хэвших, 10 хоногийн хугацааг тооцоолох, энэ талаар нэгжийн дарга, ахлах мэргэжилтнүүд анхаарч ажиллах
- Нэг иргэнээс олон давтамжтай өргөдөл ирж байгаад анхаарч хуулийн хүрээнд хариуг бүрэн гүйцэд нэг мөр 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

ХЯНАЛТ, ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН:
ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ХЭРЭГЖИЛТ, ҮР ДҮНД ХИЙХ ХЯНАЛТ
ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН *Д.Б.А.АДЪЯАСҮРЭН*
БОЛОВСРУУЛСАН:
ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
МЭРГЭЖИЛТЭН *Б.Амарбаясгалан*

Б.АМАРБАЯСГАЛАН