

НИЙСЛЭЛИЙН ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХӨГЖЛИЙН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭНИЙ 2023 ОНЫ НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2023.03.31

Улаанбаатар хот

Хөгжлийн бодлого, төлөвлөлт, түүний удирдлагын тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоол, газрын үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үр дүнд хийх хяналт шинжилгээ, үнэлгээний 2023 оны ажлын төлөвлөгөөнд туссаны дагуу иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд явцын хяналт шинжилгээ, үнэлгээг 2023 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар хийв.

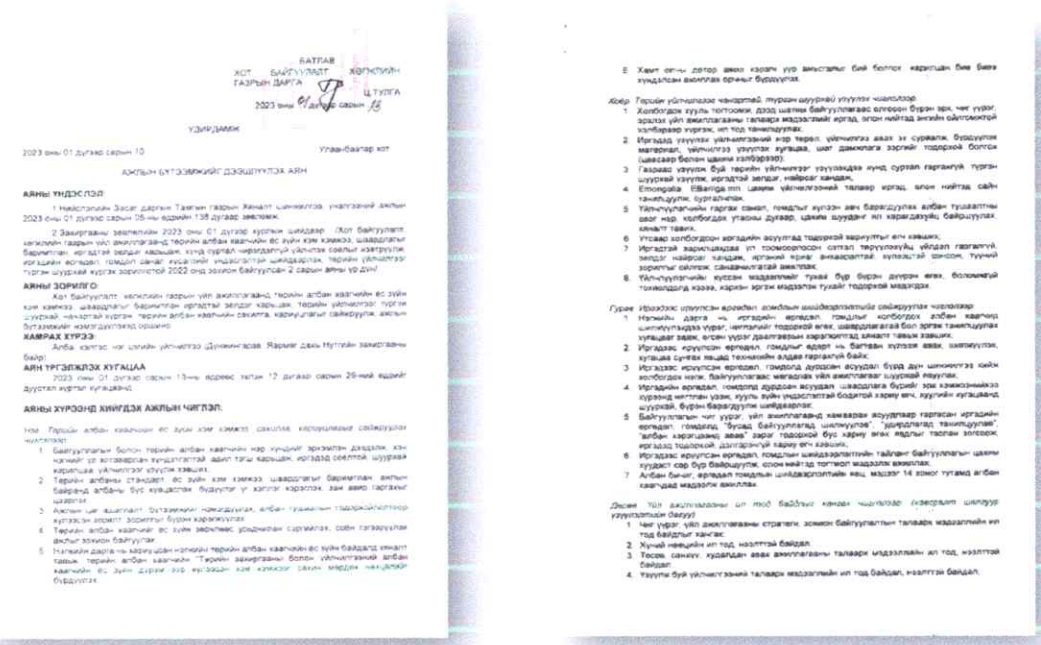
Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг дагаж мөрдөн ажиллаж байна.

1. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар

- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг 2023 онд 9 хоногт оруулах зорилт тавьж ажилласнаар 2023 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар 4 хоног 18 цагтай байна. Цаашид иргэний өргөдөл, гомдлын хариуг хурдан, шуурхай, хуулийн хугацаанд бүрэн барагдуулж, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг нэмэгдүүлэхгүй ажиллана.
- ✓ Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног тутам нэгжийн албан хаагч бүрт мэдээлэл хүргүүлэн, тулгамдаж буй асуудалтай санал солилцон ажиллаж байна.
- ✓ Нийт албан хаагчдад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн <https://erp.ulaanbaatar.mn/> цахим системд зөрчилгүй, холбогдох хууль, дүрэм журамд нийцүүлэн ажиллах талаар сургалт зохион байгуулан ажиллаж байна.



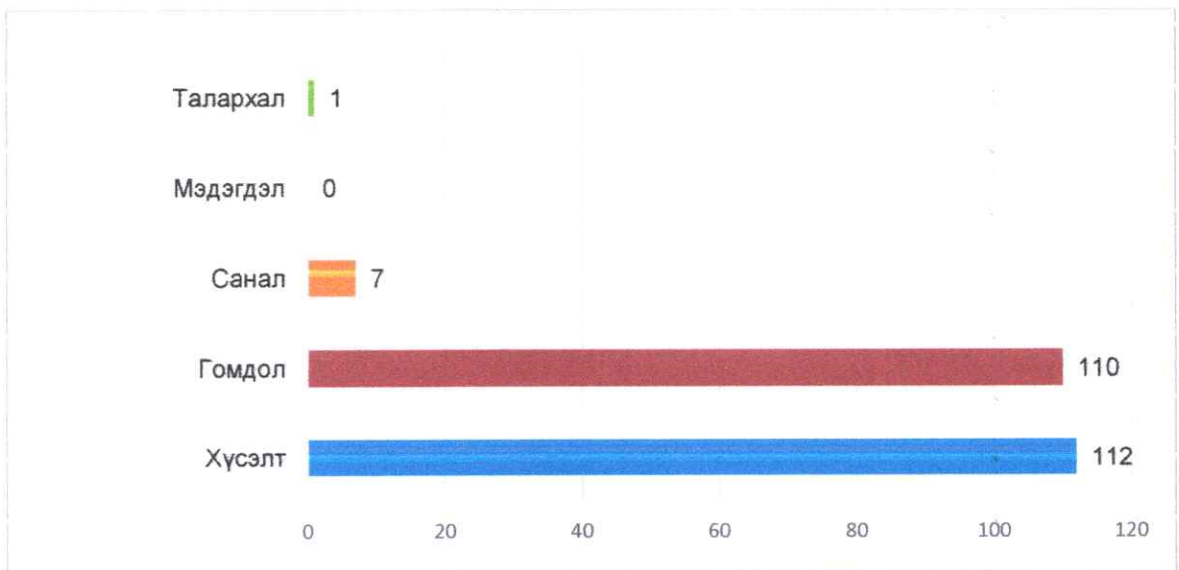
- ✓ Газрын даргын 2023 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдөр баталсан “Ажлын бүтээмжийг дээшлүүлэх аян”-ны удирдамжийн 3 дахь хэсэгт “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах” гэж заасны дагуу Аяны удирдамжийн хүрээнд хэрэгжилтийг хангаж ажиллах чиглэлийг хатуу баримтлан ажиллаж байна.



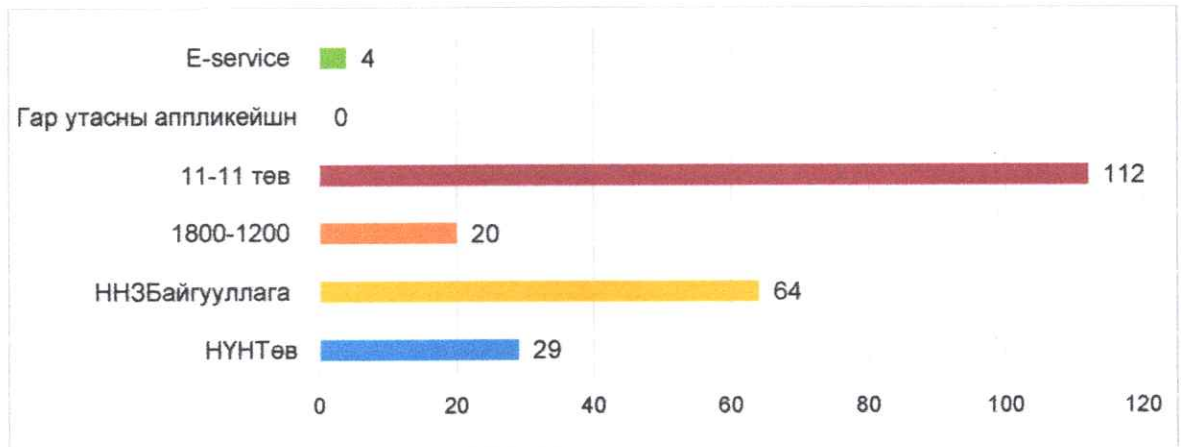
2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц

- ✓ Нийт 230
- ✓ Судалж байгаа 21
- ✓ Шийдвэрлэсэн 209
- ✓ Шийдвэрлэлт 100%
- ✓ Дундаж хугацаа 4 хоног, 18 цаг байна.

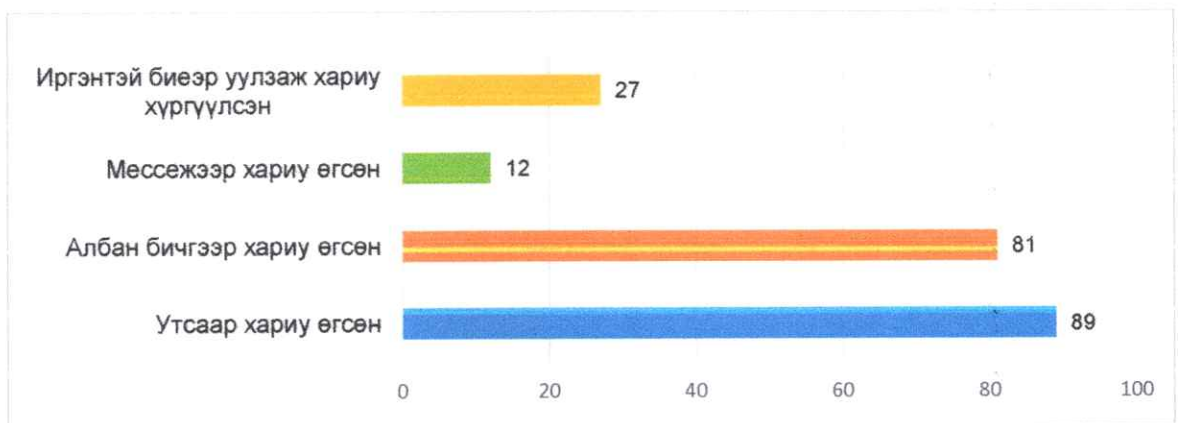
Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хэлбэр



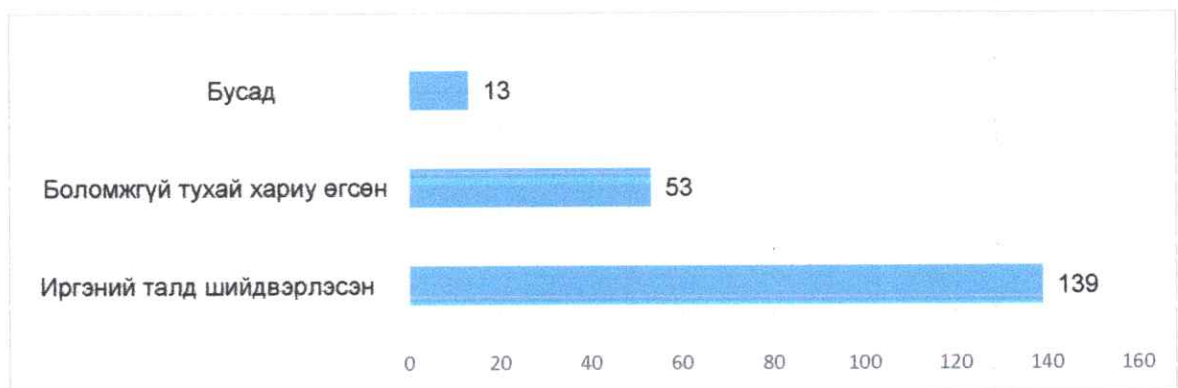
Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр



Зураг 3. Өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн хэлбэр



Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт



3. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 10 агуулга

№	Агуулга	Тоо	Хувь
1	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	24	22.02%
2	Барилга байгууламж барих өргөтгөх тухай	12	11.01%
3	Барилга байгууламжийн зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгах тухай	6	5.50%
4	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	5	4.59%
5	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	4	3.67%
6	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	4	3.67%

7	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	4	3.67%
8	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	4	3.67%
9	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	3	2.75%
10	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	2	1.83%

Газар, шороо барилгын үйл ажиллагаа дулааны 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.

Иргэн, хуулийн этгээдээс 2023 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар ирүүлсэн 230 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил үүсээгүй байна.

САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ

1. Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 4.10, 7.1.2, 7.1.3, 11.10 дахь заалтыг баримталж ажиллах,

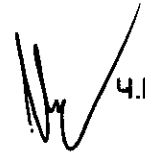
2. Нэг иргэнээс олон давтамжтай өргөдөл, гомдол ирж байгаад анхаарч хуулийн хүрээнд бүрэн гүйцэд, нэг мөр эцэслэн, тодорхой хариуг өгөхөд анхаарах,

3. Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь “Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв”-ийн иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэдэг, хяналт тавьдаг албан хаагчидтай уялдаа холбоотой ажиллаж, мэдээлэл дутуу, чиг үүргийн хамааралгүй өргөдлийг тухай бүрд нь буцаах буюу хүлээн авахгүй байх талаар хамтран ажиллах,

4. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг албан бичгээр хүргүүлэхдээ Нийслэлийн Засаг даргын 2023 оны 02 сарын 07-ны өдрийн А/111 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн “edoc” систем ашиглах журам”-ын 3.22.1-т заасан, мэдээллийн системээр баримт бичгийг илгээсэн болон хүлээн авсан байгууллагын удирдлага, нэгжийн удирдлага, албан хаагч, бичиг хэргийн ажилтнууд 4 чиглэлийн 34 төрлийн зөрчлийг гаргахгүй ажиллах шаардлагатай байна.

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА



Ч.БАДАМХАНД

ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН:

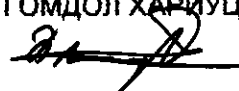
ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ХЭРЭГЖИЛТ,
ҮР ДҮНД ХИЙХ ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН



Л.АДЪЯАСҮРЭН

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ДОТООД АЖИЛ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
МЭРГЭЖИЛТЭН



Б.АМАРБАЯСГАЛАН