

**НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2024 ОНЫ ЭХНИЙ
ХАГАС ЖИЛИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН**

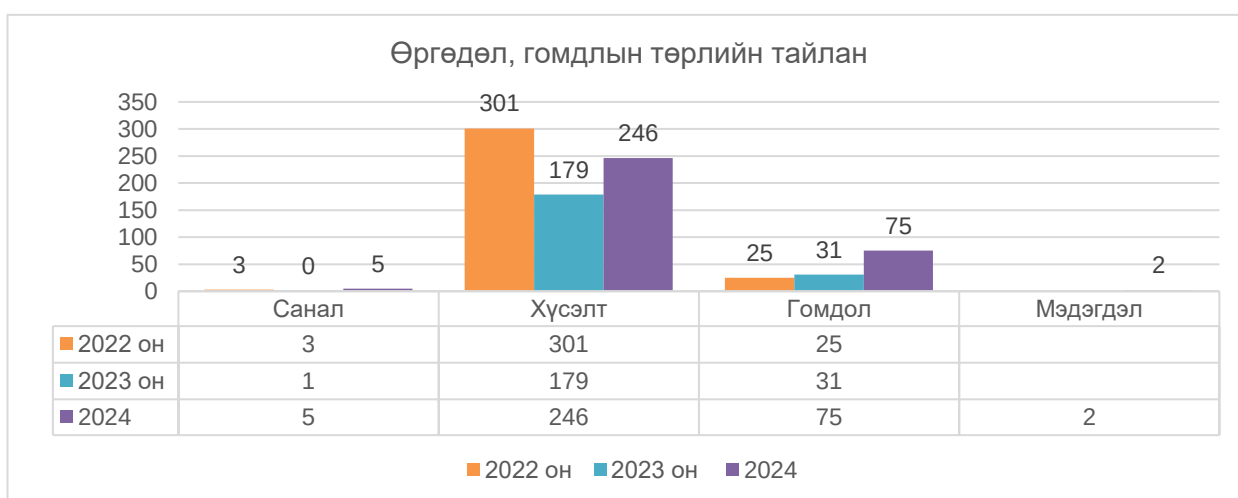
2024 оны 06 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газар нь “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, “Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай” хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 дугаар сарын 15-ны өдрийн А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон холбогдох хууль, тогтоомжийг дагаж мөрдөн нийслэлийн гэр хорооллын хөгжил, гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн төслийн үйл ажиллагаанд иргэдийн санал, хүсэлтийг тусгах, нээлттэй, шуурхай, ил тод байдлыг бүрдүүлэх зорилгоор нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын систем буюу “UB-ERP” системээр болон байгууллага дээрээ иргэд, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч ажиллаж байна.

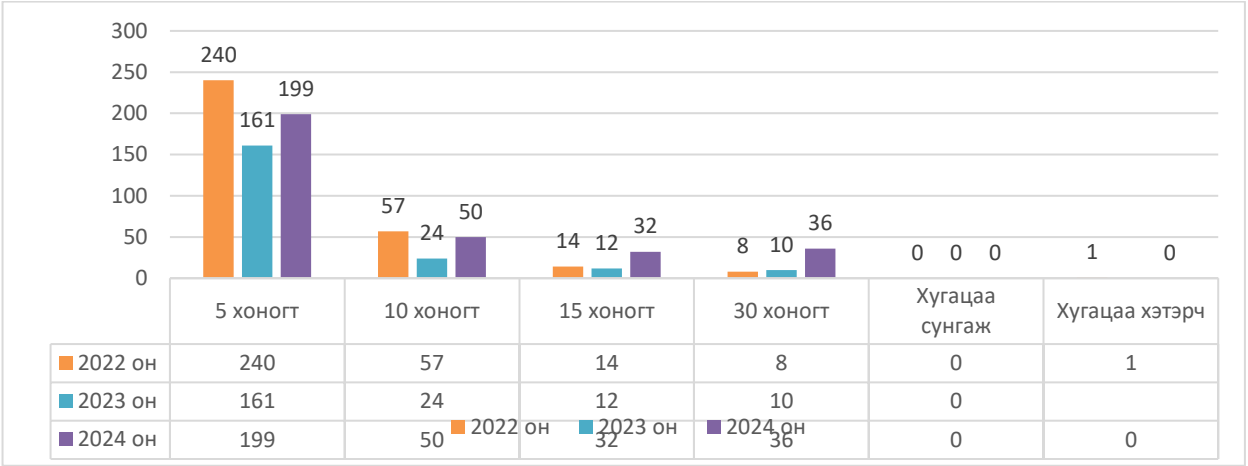
Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газарт 2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 328 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн. Үүнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 5, 1800-1200 дугаарын оператораас 20, 11-11 төвөөс 74, E-Service 2, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага дээр өөрийн биеэр ирж бичгээр болон амаар өгсөн 227 өргөдөл, гомдлыг “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын систем буюу “UB-ERP” системд бүртгэсэн.

Ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилж үзвэл хүсэлт 246 буюу 75.00%, гомдол 75 буюу 22.87%, санал 5 буюу 1.52%, мэдэгдэл 2 буюу 0,61% тус тус ирсэн. Өргөдөл, гомдлын төрлийг 2022, 2023 оны үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



Графикаас харвал 2024 оны эхний хагас жилд иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо 2022 онтой харьцуулахад өргөдөл гомдлын тоо ойролцоо, 2023 оноос өссөн үзүүлэлттэй байна.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 317, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байхгүй, шийдвэрлэх шатандаа хугацаандаа байгаа 11 өргөдөл байна. 2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 96.65 хувьтай байна. Шийдвэрлэсэн нийт 317 өргөдөл, гомдлын тоог шийдвэрлэлтийн хугацаагаар нь авч үзвэл 5 хоногт 199 буюу 62.78%, 10 хоногт 50 буюу 15.77%, 15 хоногт 32 буюу 10.09%, 30 хоногт 36 буюу 11.36%-ийг тус тус эзэлж байна.



Тайлангийн хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 23 цаг 45 минут байна. Өмнөх онуудтай харьцуулвал дундаж хугацаа нэмэгдсэн, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдол байхгүй.

Ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтаар үзвэл:

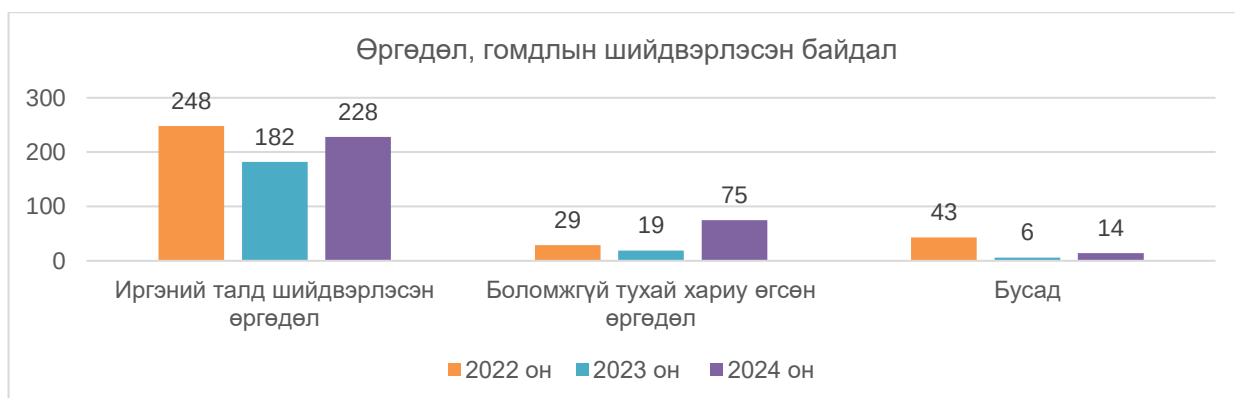
Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	81	24.70%
2	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	77	23.48%
3	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	34	10.37%
4	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	32	9.76%
5	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	20	6.10%
6	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	17	5.18%
7	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	14	4.27%
8	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	8	2.44%
9	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	5	1.52%

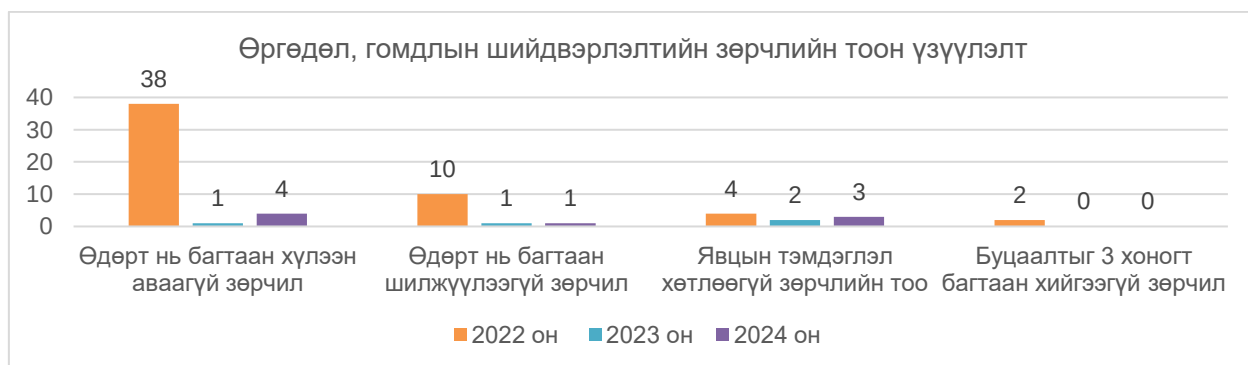
10	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	4	1.22%
11	Орон сууц хүсэх тухай	4	1.22%
12	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	3	0.91%
13	Нийслэлийн удирдах албан тушаалтантай уулзах хүсэлтийн тухай	3	0.91%
14	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	2	0.61%
15	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	2	0.61%
16	Ажилд орох тухай	2	0.61%
17	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	2	0.61%
18	Инженерийн байгууламжийн төлөвлөлт, шинэчлэлтийн тухай	2	0.61%
19	Иргэний ахуйн зориулалтаар (0.07 га) газар өмчлөх хүсэлтийн тухай	1	0.30%
20	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.30%
21	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.30%
22	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.30%
23	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	1	0.30%
24	Барилгын техникийн хяналтын тухай	1	0.30%
25	Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн бодлого, үйл ажиллагааны тухай	1	0.30%
26	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	1	0.30%
27	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.30%
28	Дулааны шугамын гэмтэл, засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.30%
29	Орон сууцны гадна талбайн цэвэрлэгээ, тохижилт, үйлчилгээний тухай	1	0.30%
30	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	1	0.30%
31	Гэр хорооллыг өөрчлөн байгуулах тухай	1	0.30%
32	Нийслэлийн Өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.30%
33	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	1	0.30%
34	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	0.30%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		328	100.00%

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл програм хангамж болон мессежээр 2, програм хангамж, мессеж болон албан бичгээр 139, програм хангамж, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 97, мессеж болон утсаар 79 хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлын хувьд иргэний талд шийдвэрлэсэн 228 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгсөн 75 өргөдөл, бусад хэлбэрээр 14 иргэнд хариу өгч нийт 317 өргөдөл, гомдлыг тус тус шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлыг 2022, 2023 оны үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлтийг 2022, 2023 оны мөн үетэй харьцуулж үзүүлбэл.



2022 онд нийт 54 зөрчил, 2023 онд 4 зөрчил, энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 3, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 4, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 1 нийт 8 зөрчил гарсан. Графикаас харвал 2022 оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчлийн нийт тоо буурсан 2023 оны мөн үетэй харьцуулахад өссөн үзүүлэлттэй байна.

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 дугаар сарын 15-ны өдрийн А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын заасан FP_1 , FP_2 , FP_4 зөрчлийг гаргасан албан хаагч нарт дээрх зөрчлийг давтан гаргахгүй, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг мөрдөн ажиллахыг анхааруулсан.

Д/д	Албан хаагч	Өргөдлийн дугаар	Зөрчлийн дэлгэрэнгүй	Зөрчлийн огноо	Тоо
1	Ж.Болортуяа	M240125008	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил fp2	2024-01-30	1
2	Н.Буяннэмэх	O240617059	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	2024-06-19	1
3	Д.Дүүрэнхишиг	O240201042	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	2024-02-19	1
4	Д.Дүүрэнхишиг	O240419029	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	2024-05-03	1
5	Т.Цэвэлмаа	G240508135	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо fp4	2024-05-24	1
6	Г.Ганхүү	O240513085	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	2024-05-14	1
7	Г.Ганхүү	G240610173	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	2024-06-19	1
8	Г.Ганхүү	O240617083	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил fp1	2024-06-19	1
Нийт					8

Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хууль зүйн үндэслэлтэй бүрэн шийдвэрлэх тухай албан хаагчдад чиглэл өгч, шийдвэрлэлтэд тухай бүр хяналт тавин ажиллаж байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилгоор албан хаагчдын 2024 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар нэмэлт заалтыг тусгасан. Өргөдөл гомдлын 7 хоног тутмын мэдээг гарган хугацаанд нь хүргүүлэн ажиллаж байна.

НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗАР
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ
2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

№	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Нийт тоо	Ангилал						Төрөл					Шийдвэрлэж хариу өгсөн			Шийдвэрлэх шатандаа байгаа	
			Амаар	Бичгээр	Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс	1800-1200 дугаарын оператороос	E-service	11-11 төвөөс	Талархал	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Мэдэгдэл	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	Хугацаа сунгаж шийдвэрлэсэн	Хугацаандаа байгаа	Хугацаа хэтэрсэн
1	Цахим програмд бүртгэсэн	326	0	226	5	19	2	74	0	5	245	74	2	317	0	0	9	0
Нийт		326	0	226	5	19	2	74	0	5	245	74	2	317	0	0	9	0