



2024 ОНЫ 3-Р УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН

/2024.01.01-2024.09.25/



НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2024 ОНЫ 3-Р УЛИРЛЫН ХАГАС ЖИЛИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН

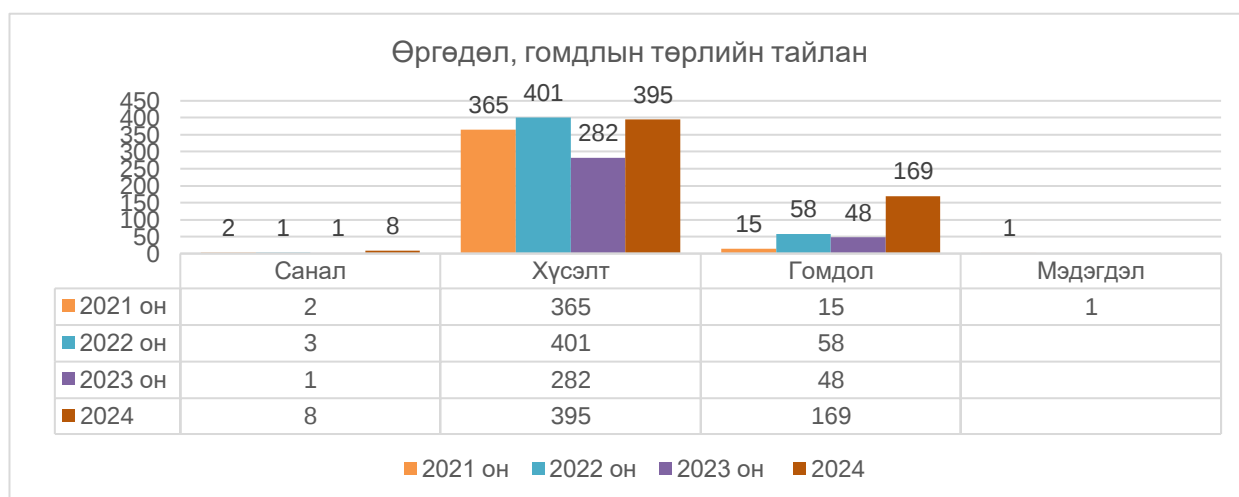
2024 оны 09 дүгээр сарын 27

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 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 3 дугаар улирлын байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 574 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн. Үүнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 10, 1800-1200 дугаарын оператораас 35, 11-11 төвөөс 145, E-Service 5, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага дээр өөрийн биеэр ирж бичгээр болон амаар өгсөн 379 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.

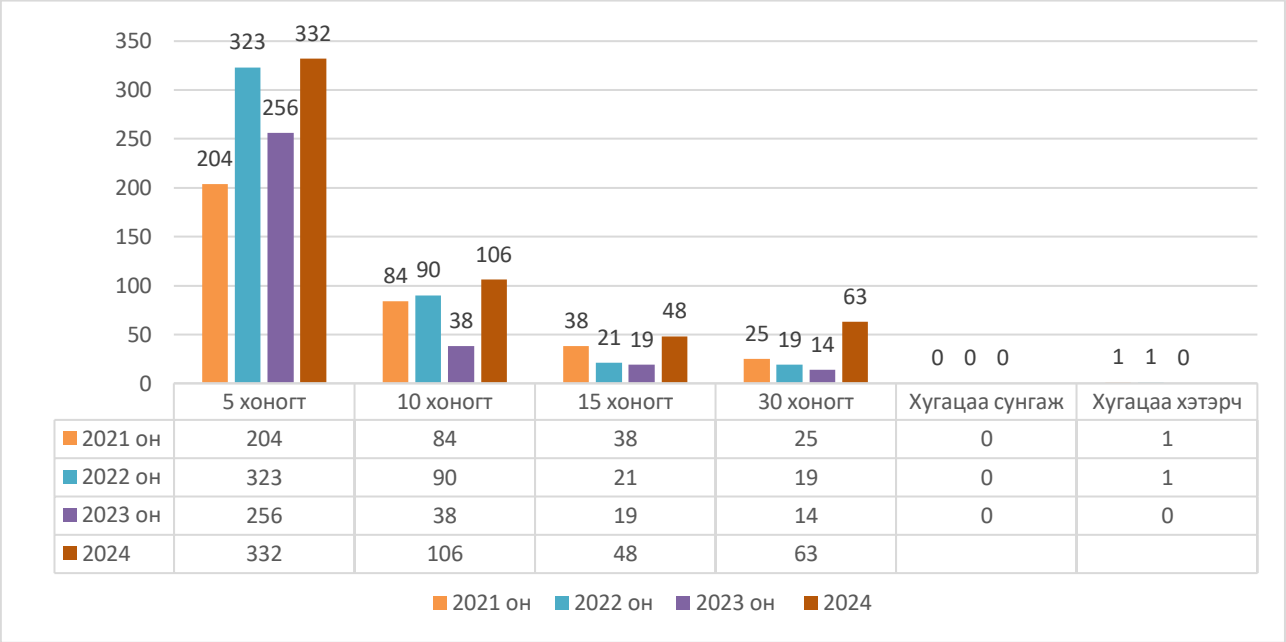
Ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилж үзвэл хүсэлт 395 буюу 68.82%, гомдол 169 буюу 29.45%, санал 8 буюу 1.39%, мэдэгдэл 2 буюу 0,34% тус тус ирсэн. Өргөдөл, гомдлын төрлийг 2021-2024 оны үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



Графикаас харвал 2024 оны 3 дугаар улиралд иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог 2021-2023 оны мөн үетэй харьцуулахад 2022 онд өссөн, 2023 онд буурч, 2024 онд өргөдөл гомдлын тоо өссөн байна. Тус газрын чиг үүрэгт ашиглалтын шаардлага хангахгүй орон сууцны дахин төлөвлөлтийн асуудал шилжин ирсэнтэй холбоотойгоор өргөдөл, гомдлын тоо эрс өссөн. Өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 549, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байхгүй, хугацаандаа 25 өргөдөл байна.

2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 95.64 хувьтай байна.

Шийдвэрлэсэн нийт 549 өргөдөл, гомдлын тоог шийдвэрлэлтийн хугацаагаар нь авч үзвэл 5 хоногт 332 буюу 60.47%, 10 хоногт 106 буюу 19.31%, 15 хоногт 48 буюу 8.74%, 30 хоногт 63 буюу 11.48%-ийг тус тус эзэлж байна.



Тайлангийн хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 23 цаг 16 минут байна. Өмнөх 2022,2023 онуудад шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа буурч, 2024 онд өссөн байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй.

Ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтаар үзвэл:

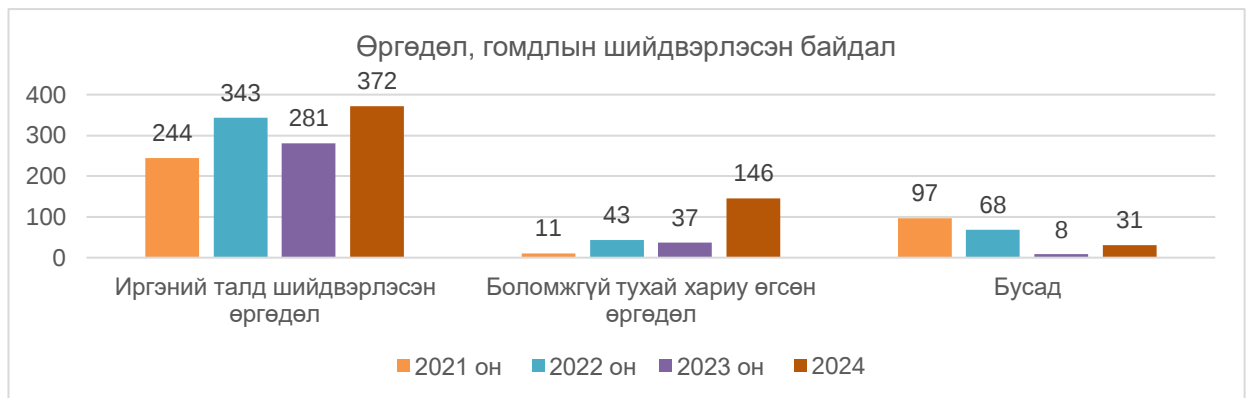
Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	136	23.65%
2	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	115	20.00%
3	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	63	10.96%
4	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	57	9.91%
5	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	40	6.96%
6	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	28	4.87%
7	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	22	3.83%
8	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	21	3.65%
9	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	16	2.78%
10	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	9	1.57%

11	Ажилд орох тухай	7	1.22%
12	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	6	1.04%
13	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	6	1.04%
14	Орон сууц хүсэх тухай	5	0.87%
15	Нийслэлийн удирдах албан тушаалтантай уулзах хүсэлтийн тухай	4	0.70%
16	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	4	0.70%
17	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	4	0.70%
18	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	2	0.35%
19	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	2	0.35%
20	Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн бодлого, үйл ажиллагааны тухай	2	0.35%
21	Инженерийн байгууламжийн төлөвлөлт, шинэчлэлтийн тухай	2	0.35%
22	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	2	0.35%
23	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.17%
24	Барилгын техникийн хяналтын тухай	1	0.17%
25	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.17%
26	Газар чөлөөлөх тухай	1	0.17%
27	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.17%
28	Нийслэлийн Өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.17%
29	Гэр хорооллыг өөрчлөн байгуулах тухай	1	0.17%
30	Газрын үнэлгээ, нөхөн олговрын тухай	1	0.17%
31	Барилга, байгууламж буулгах тухай	1	0.17%
32	Орон сууцны гадна талбайн цэвэрлэгээ, тохижилт, үйлчилгээний тухай	1	0.17%
33	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	1	0.17%
34	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	1	0.17%
35	Дүүргийн Засаг даргын бодлого, үйл ажиллагааны тухай	1	0.17%
36	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	0.17%
37	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	1	0.17%
38	Дулааны шугамын гэмтэл, засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.17%

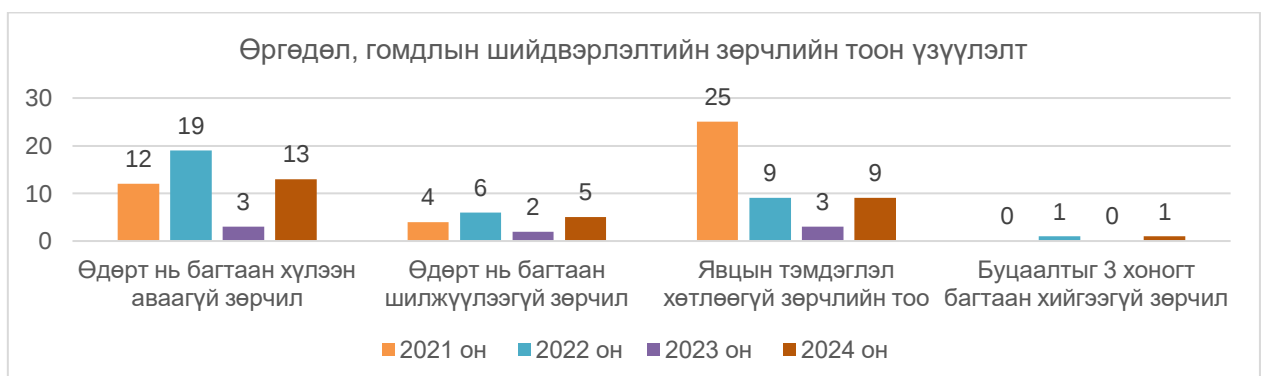
39	Иргэний ахуйн зориулалтаар (0.07 га) газар өмчлөх хүсэлтийн тухай	1	0.17%
40	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.17%
41	Сургалтанд хамрагдах тухай	1	0.17%
42	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	0.17%
43	Жирэмсний амралтын тухай	1	0.17%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		574	100.00%

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт 549 өргөдөл, гомдлын тоог хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл мессежээр 17, албан бичгээр 232, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 146, утсаар 154 хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлын хувьд иргэний талд шийдвэрлэсэн 372 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгсөн 146 өргөдөл, бусад хэлбэрээр 31 иргэнд хариу өгч нийт 549 өргөдөл, гомдлыг тус тус шийдвэрлэсэн



Нийт өргөдөл гомдолтой харьцуулахад иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь 2022, 2023 онд өсч 2024 онд буурсан, боломжгүй тухай хариу өгсөн байдал өссөн, бусад хэлбэрээр шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь буурсан буюу иргэний өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллалаа.



Графикаас харвал өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчлийн тоо 2022, 2023 онуудад буурч 2024 онд өссөн үзүүлэлттэй байна.

2021 оны 3 дугаар улиралд 41 зөрчил, 2022 онд 35 зөрчилтэй байсан. 2023 онд 8, 2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад тэмдэглэл

хөтлөөгүй зөрчил 9, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 13, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 5, буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчил 1, нийт 28 зөрчил гарсан. Зөрчил гаргасан албан хаагчдад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг мөрдөн ажиллахыг анхааруулсан.

Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын тоог бодитоор гаргаж, албан хаагчдын гаргасан өргөдөл, гомдлыг иргэдийн өргөдөл, гомдлоос ялгаж, “Илгээгчийн төрөл” цэсийн “Албан хаагч” сонголтыг сонгож 18 өргөдөл, гомдлыг бүртгэсэн.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол нь:

- Төсөл хэрэгжүүлэгч компанийн үйл ажиллагаа зогсонги байдалд орсны улмаас орон сууц ашиглалтад орох гэрээнд тусгагдсан хугацаа хоцорч иргэд цаг хугацаа, санхүү, эрүүл мэндээр хохирсон
- Төсөл хэрэгжүүлэгчээс иргэдийн түрээсийн мөнгийг хугацаанд нь олгохгүй байгаа нь хүндрэл үүсч байгаа
- Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн төсөл хэрэгжүүлэх гурван талт гэрээний үүргийн биелэлт хангагдаагүй тул гурван талт гэрээг цуцалж газар, үл хөдлөх эд хөрөнгийн гэрчилгээгээ авах хүсэлт
- Ашиглалтын шаардлага хангахгүй барилгын талаарх гомдол,
- хүсэлтүүд ирсэн байна.

