

НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2024 ОНЫ
ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН

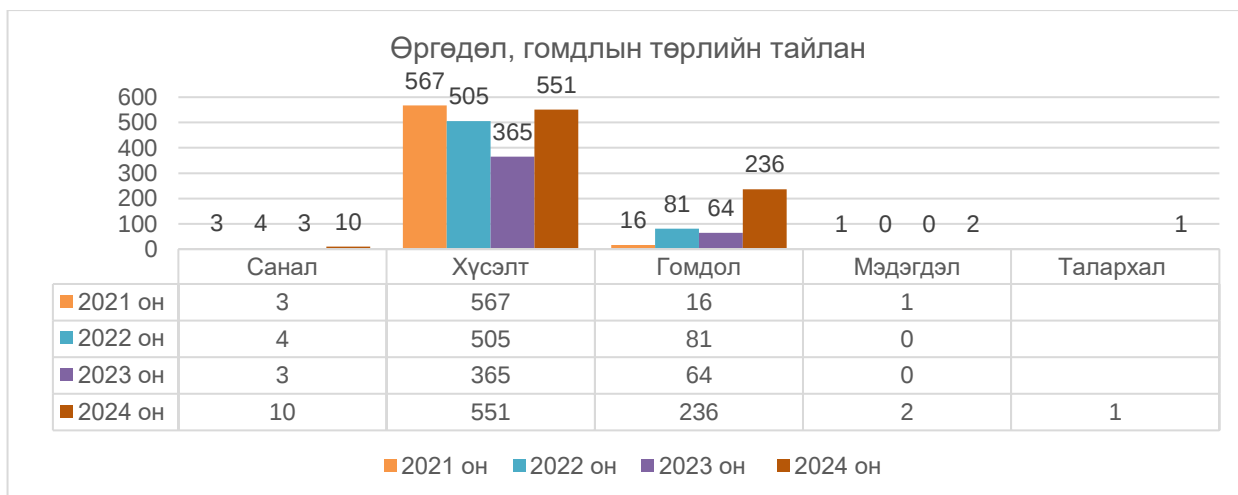
2024 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдөр

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 жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 800 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн. Үүнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 15, 1800-1200 дугаарын оператораас 44, 11-11 төвөөс 206, E-Service 5, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага дээр өөрийн биеэр ирж бичгээр болон амаар өгсөн 530 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.

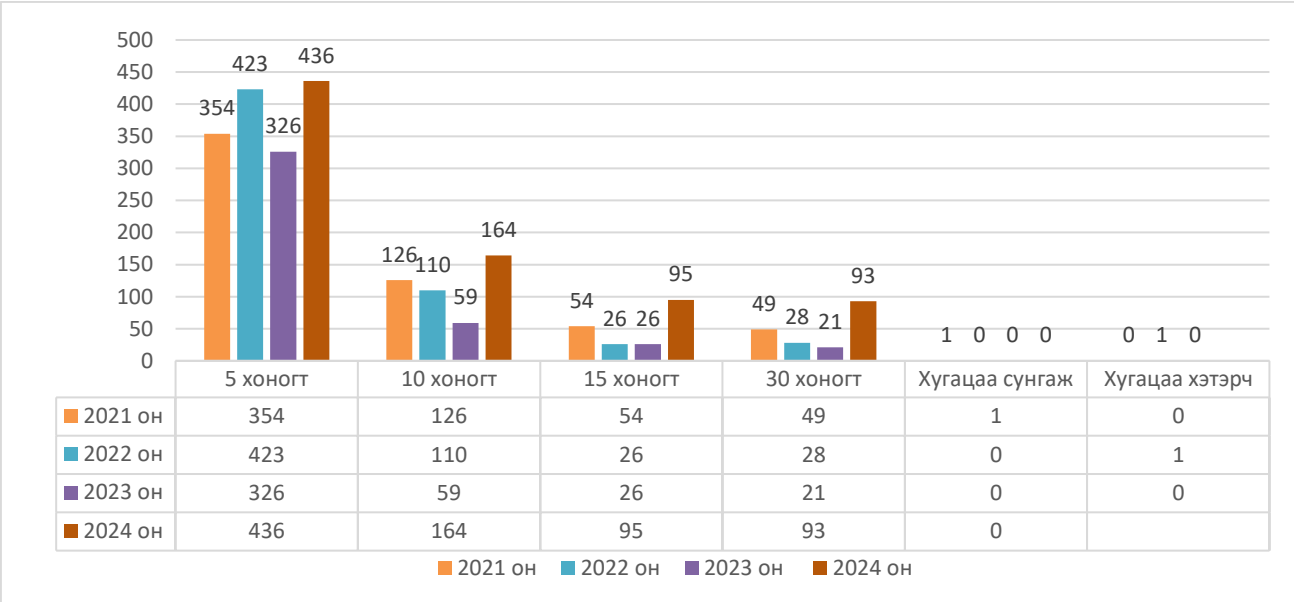
Ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилж үзвэл хүсэлт 551 буюу 86.09%, гомдол 236 буюу 36.88%, санал 10 буюу 1.56%, талархал 1 буюу 0,16%, мэдэгдэл 2 буюу 0,31% тус тус ирсэн. Өргөдөл, гомдлын төрлийг 2021-2024 оны үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



Графикаас харвал 2024 онд иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог 2021-2024 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 789,

хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байхгүй, хугацаандаа 11 өргөдөл байна. 2024 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 98.63 хувьтай байна.

Шийдвэрлэсэн нийт 789 өргөдөл, гомдлын тоог шийдвэрлэлтийн хугацаагаар нь авч үзвэл 5 хоногт 436 буюу 55.26%, 10 хоногт 164 буюу 20.79%, 15 хоногт 95 буюу 12.04%, 30 хоногт 93 буюу 11.79%-ийг тус тус эзэлж байна.



Тайлангийн хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 11 цаг 44 минут байна. Өмнөх 2022,2023 онуудад шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа буурч, 2024 онд өссөн байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдол байхгүй.

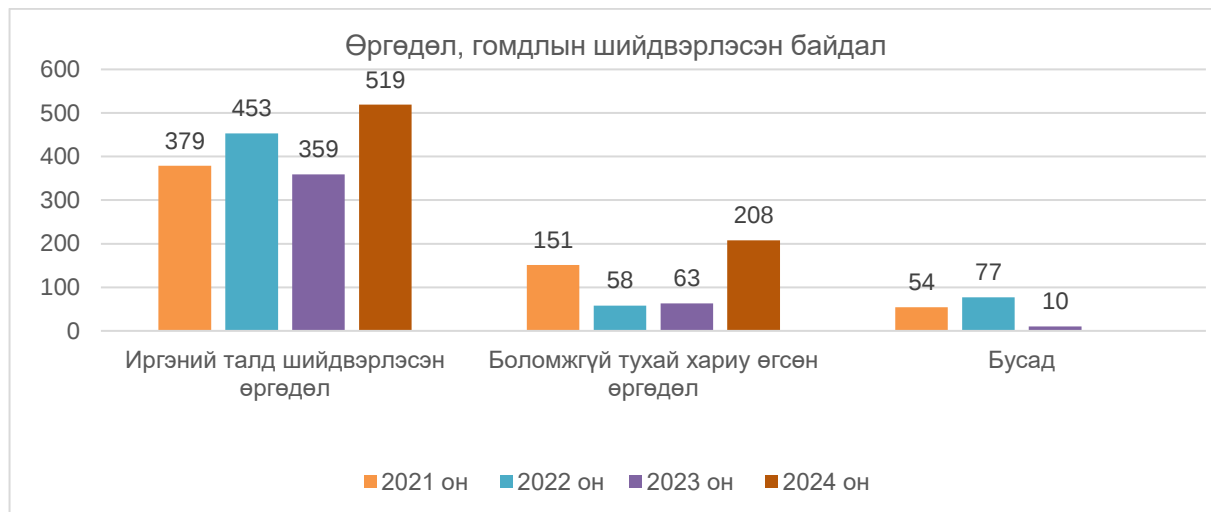
Ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтаар үзвэл:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	188	23.50%
2	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	148	18.50%
3	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	111	13.88%
4	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	72	9.00%
5	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	54	6.75%
6	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	46	5.75%
7	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	28	3.50%
8	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	23	2.88%
9	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	21	2.62%
10	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	13	1.62%
11	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	10	1.25%
12	Ажилд орох тухай	9	1.12%
13	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	8	1.00%
14	Орон сууц хүсэх тухай	7	0.88%
15	Нийслэлийн удирдах албан тушаалтантай уулзах хүсэлтийн тухай	6	0.75%
16	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	6	0.75%

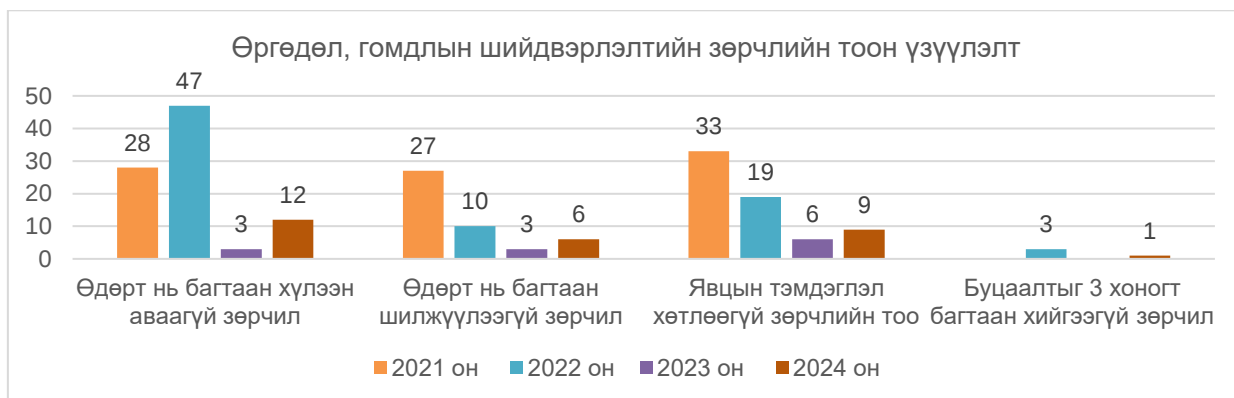
17	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	6	0.75%
18	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	5	0.62%
19	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	4	0.50%
20	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	2	0.25%
21	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	2	0.25%
22	Барилга, байгууламж буулгах тухай	2	0.25%
23	Газар чөлөөлөх тухай	2	0.25%
24	Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн бодлого, үйл ажиллагааны тухай	2	0.25%
25	Инженерийн байгууламжийн төлөвлөлт, шинэчлэлтийн тухай	2	0.25%
26	Орон сууцны гадна талбайн цэвэрлэгээ, тохижилт, үйлчилгээний тухай	1	0.12%
27	Иргэний ахуйн зориулалтаар (0.07 га) газар өмчлөх хүсэлтийн тухай	1	0.12%
28	Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.12%
29	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	1	0.12%
30	Дулааны шугамын гэмтэл, засвар, үйлчилгээний тухай	1	0.12%
31	Нийслэлийн Өмчит үйлдвэрийн газруудын үйл ажиллагааны тухай	1	0.12%
32	Нутгийн захиргааны байгууллагын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	1	0.12%
33	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	0.12%
34	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	1	0.12%
35	Дүүргийн Засаг даргын бодлого, үйл ажиллагааны тухай	1	0.12%
36	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	0.12%
37	Гэр хорооллыг өөрчлөн байгуулах тухай	1	0.12%
38	Цахилгаан шугам сүлжээний техникийн нөхцлийн тухай	1	0.12%
39	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	0.12%
40	Лавлагаа мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	1	0.12%
41	Газрын үнэлгээ, нөхөн олговрын тухай	1	0.12%
42	Мөнгөн тусламж хүсэх тухай	1	0.12%
43	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.12%
44	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	1	0.12%
45	Барилгын техникийн хяналтын тухай	1	0.12%
46	Жирэмсний амралтын тухай	1	0.12%
47	Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай	1	0.12%
48	Сургалтанд хамрагдах тухай	1	0.12%
	Нийт өргөдөл, гомдлын дүн	800	100.00%

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт 789 өргөдөл, гомдлын тоог хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл мессежээр 39, албан бичгээр 334, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 200, утсаар 216 хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлын хувьд иргэний талд шийдвэрлэсэн 519 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгсөн 208 өргөдөл, бусад хэлбэрээр 62 иргэнд хариу өгч нийт 789 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 онд 88 зөрчил, 2022 онд 76 зөрчилтэй байсан. 2023 онд 12, 2024 онд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 9, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 12, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 6, 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 24 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.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хууль зүйн үндэслэлтэй бүрэн шийдвэрлэх тухай албан хаагчдад чиглэл өгч, шийдвэрлэлтэд тухай бүр хяналт тавин ажиллаж байна. Хяналтын явцад албан хаагчийн шийдвэрлэлтийн шаардлага хангаагүй тохиолдолд шийдвэрлэлтийг цуцлах өгөгдөл системд байхгүй талаар Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд системд нэмэлт өөрчлөлт оруулах саналыг хүргүүлсэн. Ашиглалтын шаардлага хангахгүй тухай асуудал манай байгууллагад шилжин ирсэнтэй холбоотой өргөдөл гомдлын тоо өссөн, мөн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа нэмэгдсэн. 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.

