

**НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ 1 УЛИРЛЫН
ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЙЛАН**

2025 оны 03 дугаар сарын 26

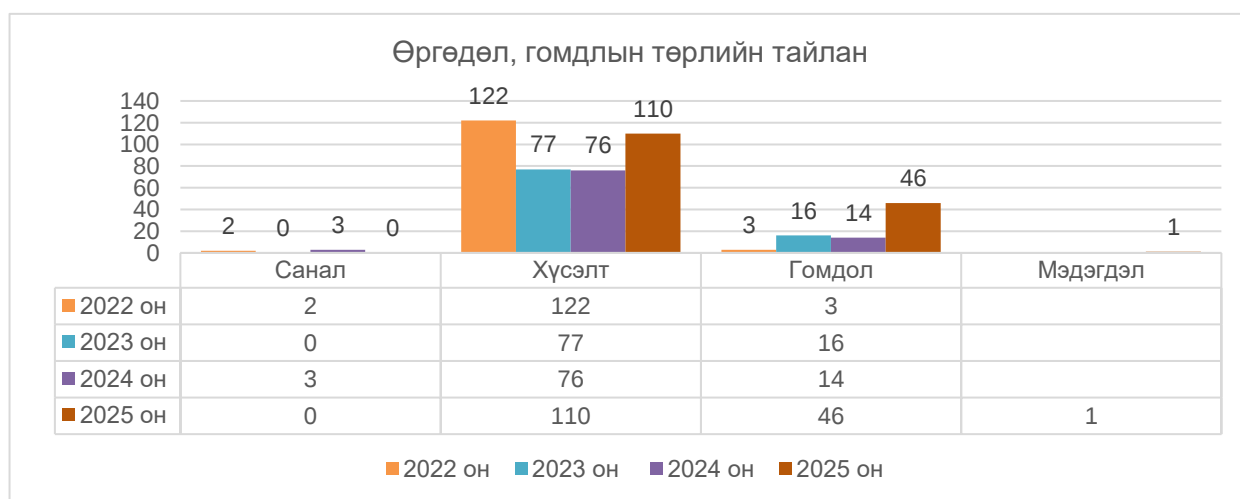
Улаанбаатар хот

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 Засаг даргын А/91 дүгээр захирамжийн хүрээнд иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар төлөвлөгөө боловсруулан газрын даргаар батлуулан төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газарт 2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 158 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн. Үүнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 2, 1800-1200 дугаарын оператораас 4, 11-11 төвөөс 40, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага дээр өөрийн биеэр ирж бичгээр болон амаар өгсөн 112 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.

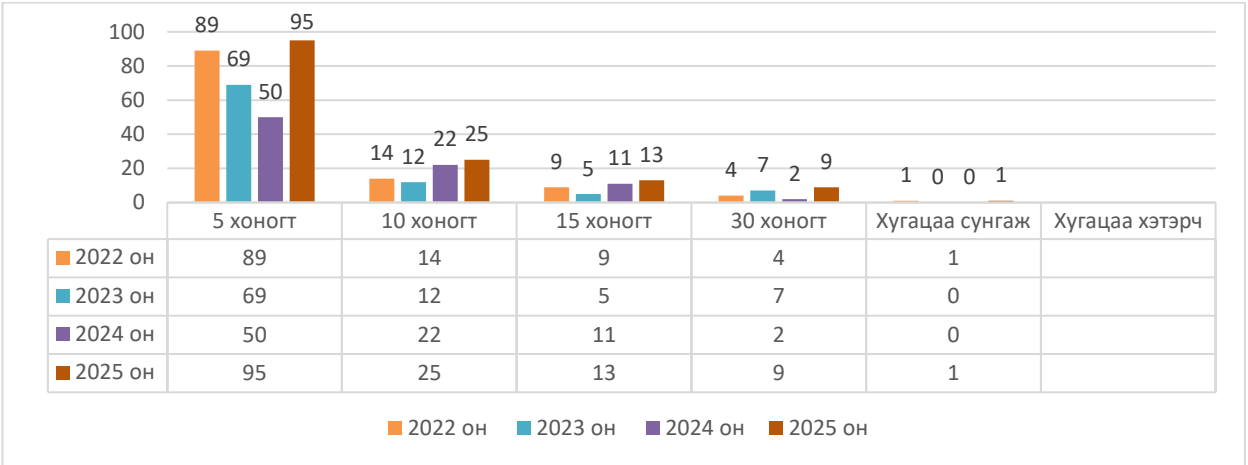
Ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилж үзвэл хүсэлт 110 буюу 69.63%, гомдол 46 буюу 29.11%, талархал 1 буюу 0.63%, мэдэгдэл 1 буюу 0.63% -ийг тус тус эзэлж байна. Өргөдөл, гомдлын төрлийг өмнөх онуудтай харьцуулж үзүүлбэл.



Графикаас харвал 2023, 2024 онуудад иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх оноос буурсан, энэ онд өргөдөл гомдлын тоо өссөн үзүүлэлттэй байна.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 143, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байхгүй, шийдвэрлэх шатандаа хугацаандаа байгаа 15 өргөдөл байна. 2025 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 90.51 хувьтай байна.

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт 143 өргөдөл, гомдлын тоог шийдвэрлэлтийн хугацаагаар нь авч үзвэл 5 хоногт 95 буюу 66.43%, 10 хоногт 25 буюу 17.48%, 15 хоногт 13 буюу 9.09%, 30 хоногт 9 буюу 6.30%-ийг тус тус эзэлж байна.



Тайлангийн хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 0 цаг 55 минут байна.

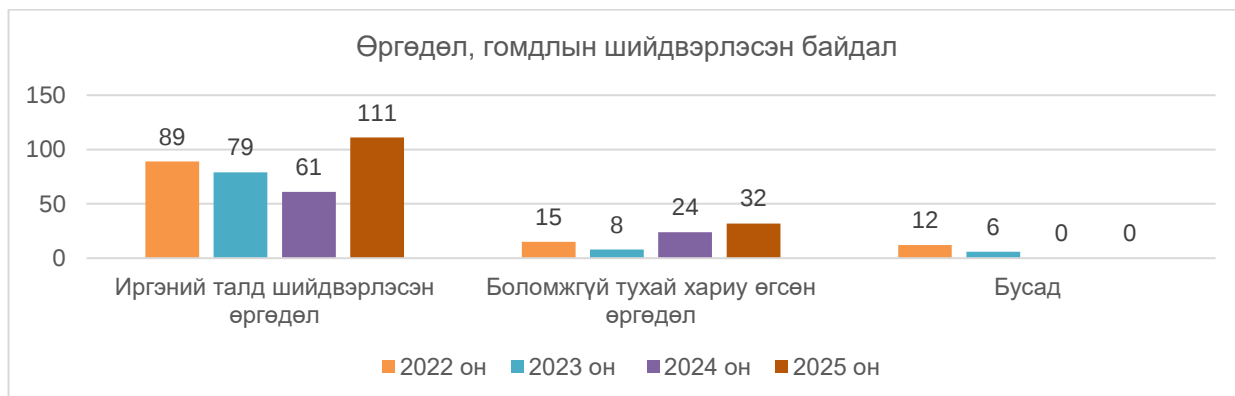
Ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтаар үзвэл:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	38	24.20%
2	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	26	16.56%
3	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	22	14.01%
4	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	19	12.10%
5	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	10	6.37%
6	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	8	5.10%
7	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	4	2.55%
8	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	4	2.55%
9	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	4	2.55%
10	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	3	1.91%
11	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	3	1.91%
12	Ажилд орох тухай	3	1.91%
13	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	2	1.27%
14	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	2	1.27%
15	Газрын мэдээллийн санд мэдээлэл оруулах тухай	1	0.64%

16	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	1	0.64%
17	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	1	0.64%
18	Орон сууцны конторын төлбөр, хураамжийн тухай	1	0.64%
19	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	0.64%
20	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	1	0.64%
21	Газар чөлөөлөх тухай	1	0.64%
22	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	1	0.64%
23	Барилга, байгууламж буулгах тухай	1	0.64%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		158	100.00%

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт 143 өргөдөл, гомдлын тоог хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл, албан бичгээр 39, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 35, утсаар 11 хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

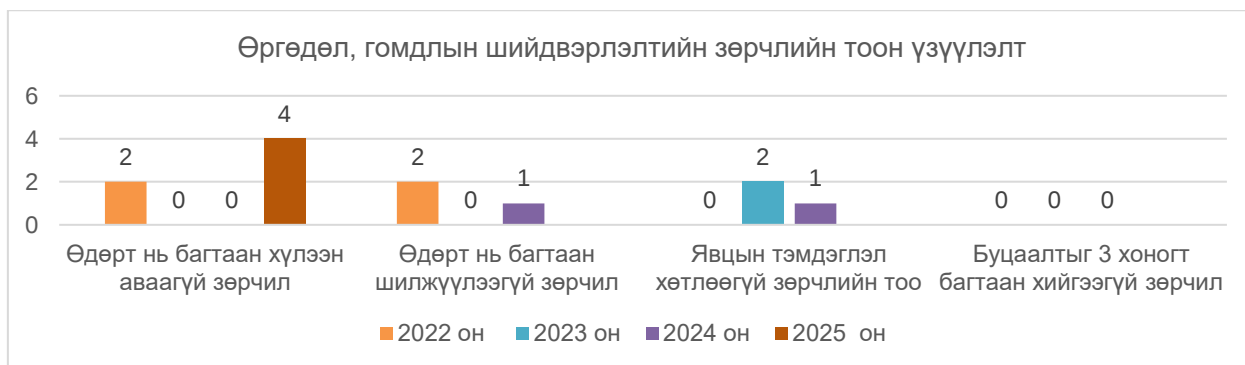
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлын хувьд иргэний талд шийдвэрлэсэн 111 өргөдөл, боломжгүй тухай хариу өгч нийт 143 өргөдөл, гомдлыг тус тус шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлыг өмнөх онуудын үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



2025 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар иргэний хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж хариуг тодорхой өгсөн.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад өргөдөл гомдлыг өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 4 байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчлийн тоон үзүүлэлтийг өмнөх онуудын үзүүлэлттэй харьцуулж үзүүлбэл.



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.

Тайлант хугацаанд 2 иргэнээс Нийслэлийн Засаг даргатай уулзах уулзалтын хүсэлт ирүүлснийг судалж шийдвэрлэн саналыг хугацаанд нь хүргүүлэн ажиллаа.

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 9 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.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хууль зүйн үндэслэлтэй бүрэн шийдвэрлэх тухай албан хаагчдад чиглэл өгч, шийдвэрлэлтэд тухай бүр хяналт тавин ажиллаж байна. НЗДТГазарт сургалт авах хүсэлт гаргаснаар Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхэд анхаарах зүйлс” сургалт 2025 оны 02 дугаар сарын 12 ны өдөр зохион байгуулагдаж уг сургалтад газрын албан хаагчид бүрэн хамрагдсан. Ашиглалтын шаардлага хангахгүй тухай асуудал манай байгууллагад шилжин ирсэнтэй холбоотой өргөдөл гомдлын тоо өсч, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа нэмэгдсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилгоор албан хаагчдын 2025 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар нэмэлт заалтыг шинэчилж тусгасан.

