

НИЙСЛЭЛИЙН ОРОН СУУЦНЫ БОДЛОГЫН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ ТАЙЛАН

2025 оны 12 дугаар сарын 15

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 А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон холбогдох хууль, тогтоомжийг мөрдлөг болгон өргөдөл, гомдлыг шуурхай хүлээн авч, иргэнд үндэслэлтэй хариу өгөх, гүйцэд шийдвэрлэхэд голлон анхаарч ажиллаж байна.

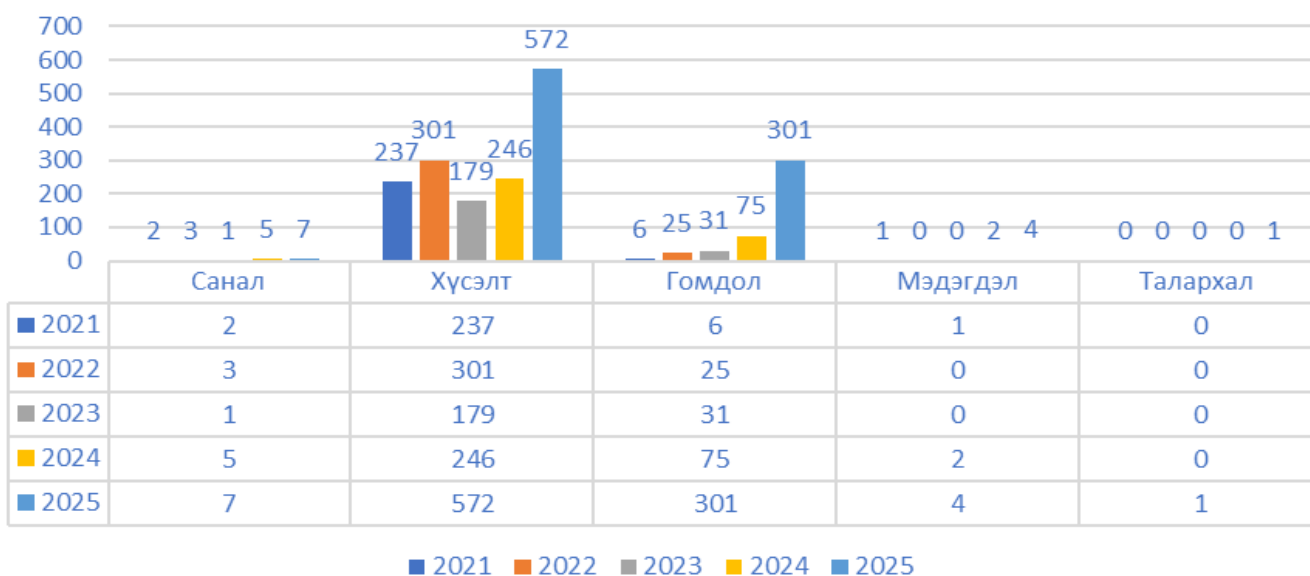
Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газарт 2025 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн нийт 885 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн. Үүнээс Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 20, 1800-1200 дугаарын оператораас 22, 11-11 төвөөс 299, E service 3, Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага дээр өөрийн биеэр ирж бичгээр болон амаар өгсөн 541 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 ангилбал:

Хүсэлт 572 буюу 64.6%, гомдол 301 буюу 34%, санал 7 буюу 0,8%, талархал 1 буюу 0.1%, мэдэгдэл 4 буюу 0.5% тус тус ирсэн.

Өргөдөл, гомдлын төрлийг 2021-2025 оны үзүүлэлтийг харьцуулж үзүүлбэл:

Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан



Графикаас харвал иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо 2024-2025 онуудад өссөн үзүүлэлттэй байна.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 849, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байхгүй, шийдвэрлэх шатандаа хугацаандаа байгаа 36 өргөдөл байна. 2025 оны 12 дугаар сарын байдлаар нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 96 хувьтай байна.

Шийдвэрлэсэн нийт 849 өргөдөл, гомдлын тоог шийдвэрлэлтийн хугацаагаар нь авч үзвэл:

5 хоногт 406 буюу 48.82%

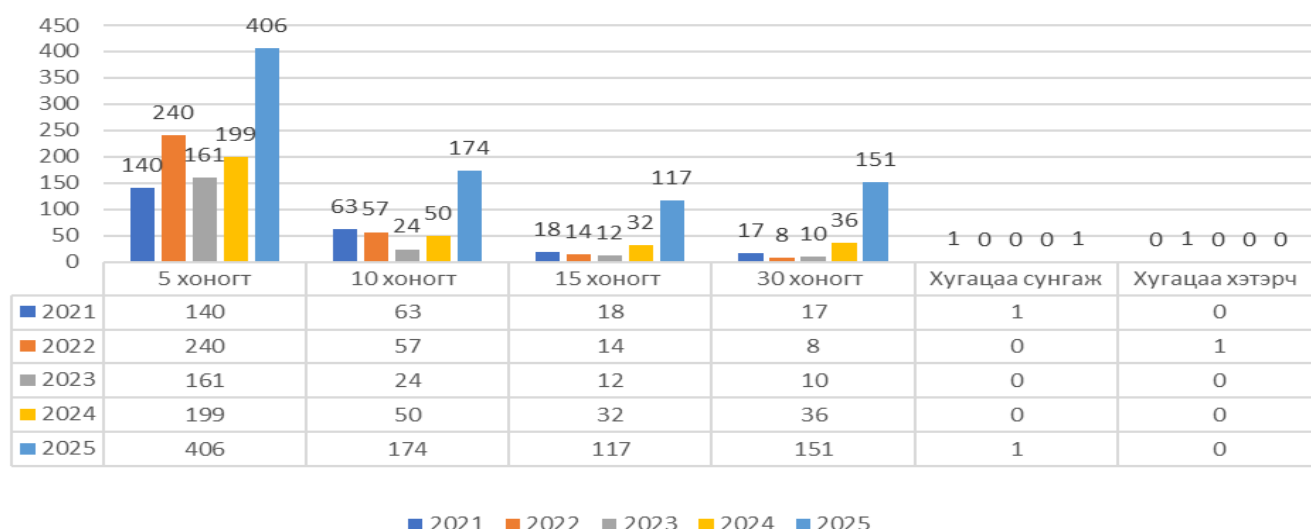
10 хоногт 174 буюу 20.49%

15 хоногт 117 буюу 13.78%

30 хоногт 151 буюу 17.79%

Хугацаа сунгаж 1 буюу 0,12%-ийг тус тус эзэлж байна.

Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тайлан



Дундаж хугацаагаар авч үзвэл:

№	Он	Дундаж хугацаа
1	2021	5 хоног 14 цаг 58 минут
2	2022	3 хоног 18 цаг 20 минут
3	2023	3 хоног 18 цаг 16 минут
4	2024	5 хоног 23 цаг 45 минут
5	2025	7 хоног 12 цаг 43 минут

Өмнөх онуудтай харьцуулахад 2025 онд иргэдээс ирж буй өргөдөл гомдлын тоо өссөн байна. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдол байхгүй

Ирсэн өргөдөл гомдлыг хандалтаар үзвэл:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Газрын гэрчилгээ, лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	174	20.49%
2	Газрын гэрээ, гурван талт гэрээний тухай	163	19.20%
3	Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай	89	10.48%
4	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай	86	10.13%
5	Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай	76	8.95%
6	Дахин төлөвлөлтийн талаар лавлагаа хүсэх тухай	58	6.83%
7	Дахин төлөвлөлтөнд хамрагдах хүсэлтийн тухай	52	6.12%
8	Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	34	4.00%

9	Хот байгуулалтын ерөнхий болон хэсэгчилсэн ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	21	2.47%
10	Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай	14	1.65%
11	Ажилд орох тухай	13	1.53%
12	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	10	1.18%
13	Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай	7	0.82%
14	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	7	0.82%
15	Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай	6	0.71%
16	Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай	6	0.71%
17	Газрын маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай	5	0.59%
18	Цалинтай чөлөө хүсэх тухай	4	0.47%
19	Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай	3	0.35%
20	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай	2	0.24%
21	Барилга, байгууламж буулгах тухай	2	0.24%
22	Газар чөлөөлөх тухай	2	0.24%
23	Газраа зориулалтын дагуу ашиглаж байгаа эсэхийг хянах тухай	2	0.24%
24	Ажилд шилжих, дэвшин ажиллах тухай	2	0.24%
25	Орон сууц хүсэх тухай	2	0.24%
26	Газар ашиглах хүсэлтийн тухай	1	0.12%
27	Зах болон худалдааны төв, дэлгүүрийн худалдаа, үйлчилгээний тухай	1	0.12%
28	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	1	0.12%
29	Газрын мэдээллийн санд мэдээлэл оруулах тухай	1	0.12%
30	Дулаан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатлын тухай	1	0.12%
31	Цалингүй чөлөө хүсэх тухай	1	0.12%
32	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн тухай	1	0.12%
33	Өмчийн гэрээний тухай	1	0.12%
34	Орон сууцны конторын төлбөр, хураамжийн тухай	1	0.12%
	Нийт	849	100%

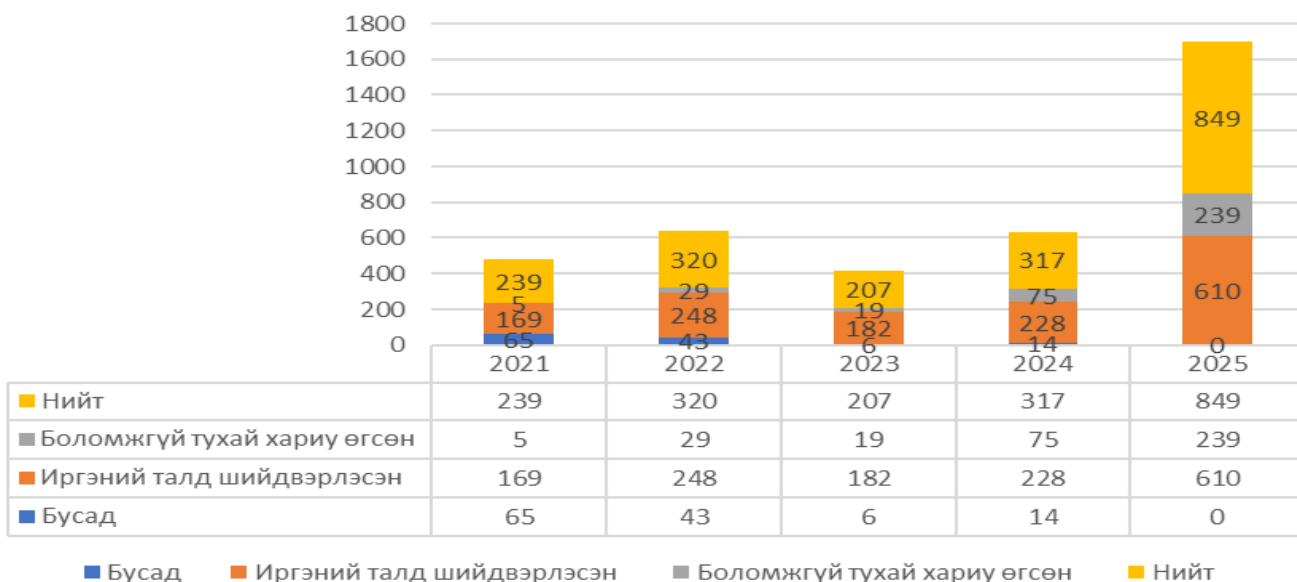
Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

Програм хангамж болон мессежээр 58,
Програм хангамж, мессеж болон албан бичгээр 433,
Програм хангамж, иргэнтэй биеэр уулзаж хариу өгсөн 185,
Мессеж болон утсаар 173 хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлыг авч үзвэл нийт 849 иргэнд хариу өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн. Үүнд:

-Иргэний талд шийдвэрлэж хариу өгсөн 610
-Боломжгүй тухай хариу өгсөн 239

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлыг 2024 онтой харьцуулахад 2025 онд иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдлийн тоо өссөн. 2025 онд Гэр хорооллын газрыг дахин төлөвлөн барилгажуулах үйл ажиллагааны хүрээнд гурван талт гэрээний үүргийн биелэлт хангагдаагүй тухай өргөдөл илүү их хувийг эзэлж байна

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол нь:

-Гэр хорооллын газрыг дахин төлөвлөн барилгажуулах үйл ажиллагааны хүрээнд гурван талт гэрээний үүргийн биелэлт хангагдаагүй тухай өргөдөл

-Гурван талт гэрээг цуцалж газар, үл хөдлөх эд хөрөнгийн гэрчилгээгээ авах тухай өргөдөл

-Ашиглалтын шаардлага хангахгүй барилгыг буулган шинээр барих үйл ажиллагааны хүрээнд гурван талт гэрээний үүргийн биелэлт хангагдаагүй тухай өргөдөл

--Төсөл хэрэгжүүлэгч компанийн үйл ажиллагаа зогсонги байдалд орсны улмаас 2 талт захиалгын гэрээтэй иргэд орон сууц ашиглалтад орох хугацаа хойшилсон тухай өргөдөл

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх явцад хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдол байхгүй, ёс зүйн зөрчил гаргасан албан хаагч байхгүй болно.