

**УЛААНБААТАР ОРОН СУУЦЖУУЛАЛТ ХХК-ИЙН 2025 ОНЫ ЖИЛИЙН
ЭЦСИЙН БАЙДЛААР ИРГЭН, АЖ АХУЙН НЭГЖ БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ
ХИЙСЭН ТАЛААРХ ТАНИЛЦУУЛГА**

2025 оны 12 сарын 25-ны өдөр

Улаанбаатар хот

1. Хяналт-шинжилгээ үнэлгээний зорилго.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго нь байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайланд хяналт-шинжилгээ хийж, хэрэгжилтийн түвшинг тогтоох, үр дүнг үнэлэх, зөвлөмж, дүгнэлт гаргах, газрын удирдлагыг бодит мэдээллээр хангах, цаашид төлөвлөсөн зорилтыг бүрэн биелүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэхэд оршино.

2. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний арга зүй.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийхдээ Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Хяналт-шинжилгээ”, “Үнэлгээ” хийх нийтлэг журам, Монгол Улсын “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль болон Нийслэлийн Засаг даргын 2020 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг тус тус удирдлага болгов.

3. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажил.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланд шинжилгээ хийн, шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлын бүртгэгдсэн байдал, шийдвэрлэлтийн хугацаа, хугацаандаа шийдвэрлэсэн эсэх зэргийг хянан үзэж дүгнэлт, зөвлөмж гаргав.

Байгууллагын хэмжээнд 2025 оны 01 сарын 03-ны өдрөөс 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар erp.ulaanbaatar.mn системээр нийт 37 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

Дээрх өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэлтийн хугацаагаар тайлагнавал:

- 5 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 11,
- 10 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 12,
- 15 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 6,
- 30 хоногт багтаан шийдвэрлэсэн 7 өргөдөл, хүсэлт тус тус байна.

Хэлтэс, албадын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдал:

№	Хэлтэс, албад	Нийт	Шийдвэрлэлтийн хувь
1.	Захиргаа, санхүүгийн газар	2	100%
2.	Захиргааны хэлтэс	6	100%
3.	Санхүүгийн хэлтэс	2	100%
4.	Гэрээ, эрх зүйн хэлтэс	14	98%
5.	Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн хэлтэс	3	100%
6.	Барилгын инженер техникийн хэлтэс	3	98%
7.	Ашиглалтын шаардлага хангахгүй орон сууцны хэлтэс	4	100%
8.	Орон сууц ашиглалтын алба	3	100%
Нийт		37	100%

4. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн зөрчлийн талаар:

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан өдөрт нь хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд бүртгэх, хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлэн ажиллаж байгаа бөгөөд өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй удирдлага -1, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй удирдлага -3, албан хаагч -1, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй албан хаагч-3 байгаа бөгөөд нийт 8 зөрчил үүссэн байна.

Тус зөрчлийн талаар албан тушаалтнуудад мэдэгдэн дээрх зөрчлийг дахин давтахгүй байх талаар 2025 оны 3 дугаар улиралд заавар, зөвлөгөө өгсөн бөгөөд жилийн эцсийн байдлаар нэмэгдээгүй болно.

5. Дүгнэлт

Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн нийт 37 өргөдөл гомдлыг дүгнэхэд эрх зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд эргэн танилцуулж албан бичиг, утсаар болон аман хэлбэрээр хариу өгч ажилласан байна. ERP өргөдөл гомдлын системд тогтмол хяналт тавьж, ирсэн өргөдөл гомдлыг цаг хугацаанд нь удирдлагад шилжүүлсэн байна.

2025 оны тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10 хоног 16 цаг 27 минут байгаа нь 2025 оны 3-р улирлын тайлант хугацаанаас 2 цагаар буурсан үзүүлэлттэй байна.

6. Зөвлөмж, санал

Өргөдөл гомдлын 2025 оны тайлант хугацааны шийдвэрлэлтэд хяналт, шинжилгээ хийж дараах зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

1. Удирдлагын цохолттой иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцах, явцын тэмдэглэлийг ажлын 10 хоног тутам хөтөлж, хэвших.

2. Нэгжийн дарга нар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа, зөрчлийг бууруулах талаар идэвх санаачлагатай ажиллаж, өргөдөл гомдлыг өдөрт нь багтаан хүлээн авч байх, явцын тэмдэглэлийг хугацаа алдахгүй бичиж байх зэргийг ажилтнуудад хэвшүүлэх чиглэл зөвлөгөө өгч, арга зүйн удирдлагаар хангаж ажиллах.

3. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан нь албан хаагчдын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, хурдан хугацаанд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг хугацаа алдалгүй шийдвэрлэх талаар өргөдөл хүлээн авсан албан хаагчдад шаардлага тавих.

ХЯНАСАН:

ЗАХИРГААНЫ ХЭЛТСИЙН ДАРГА  Ж.БАЛЖИННЯМ

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН:

ЗАХИРГААНЫ АХЛАХ, ДОТООД

ХЯНАЛТ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Т.ЭНХМАА