

Нийслэлийн Хяналт шалгалтын газрын даргын
2025 оны 09 дүгээр сарын 29-ний өдрийн
албан бичгийн хавсралт



НИЙСЛЭЛИЙН ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ГАЗАРТ
ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН
/2025.01.02-09.25/

2025 оны 09 дүгээр сарын 29

Улаанбаатар хот

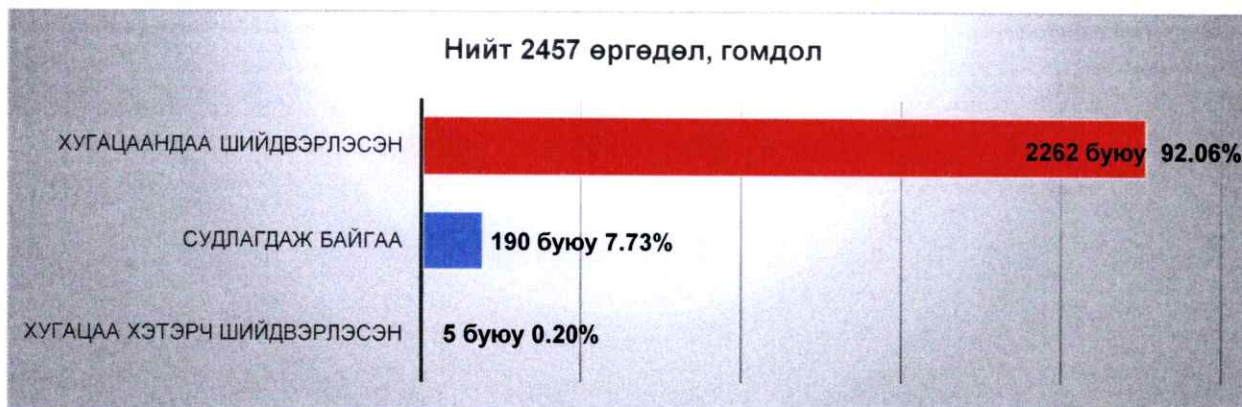
Нэг.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар

Байгууллагын хэмжээнд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтлан судалж хууль, зүйн үндэслэлтэй, бүрэн барагдуулж, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэх, шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийг арилгах, зөрчил гаргасан албан тушаалтанд хариуцлага тооцох, өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцөлийг нарийвчлан судалж шийдвэрлэлтийг сайжруулах зорилго тавин ажиллаж байна.

2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрийн байдлаар байгууллагын хэмжээнд нийт 2457 өргөдлийг хүлээн авч, хугацаандаа шийдвэрлэсэн 2262 буюу 92.06 хувь, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 190 буюу 7.73 хувь, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 5 буюу 0.20 хувь байна.

○ **Өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлт:**

График 1

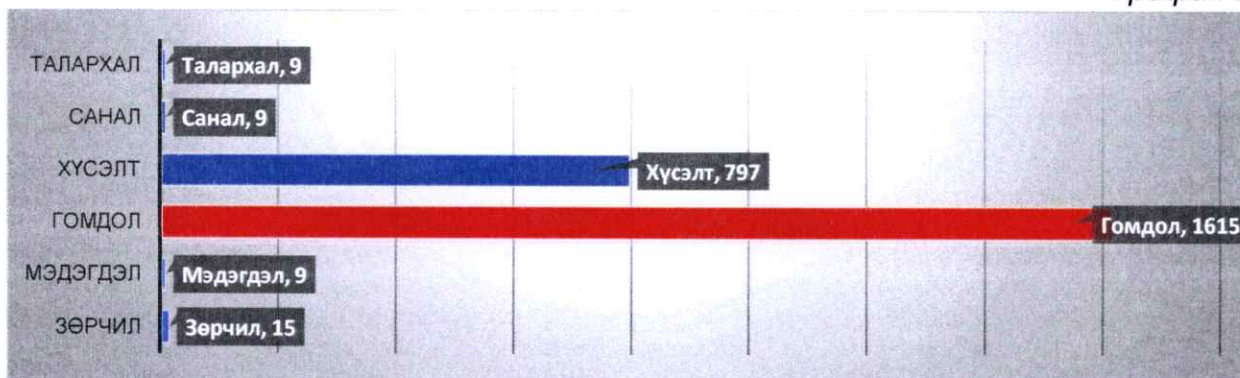


Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа нь 18 хоног 11 цаг 03 минут.

Бүртгэгдэж ирсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн 1615 буюу 26.75 хувь гомдол байна.

○ **Өргөдөл, гомдлын төрөл:**

График 2



○ **Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал**

График 3

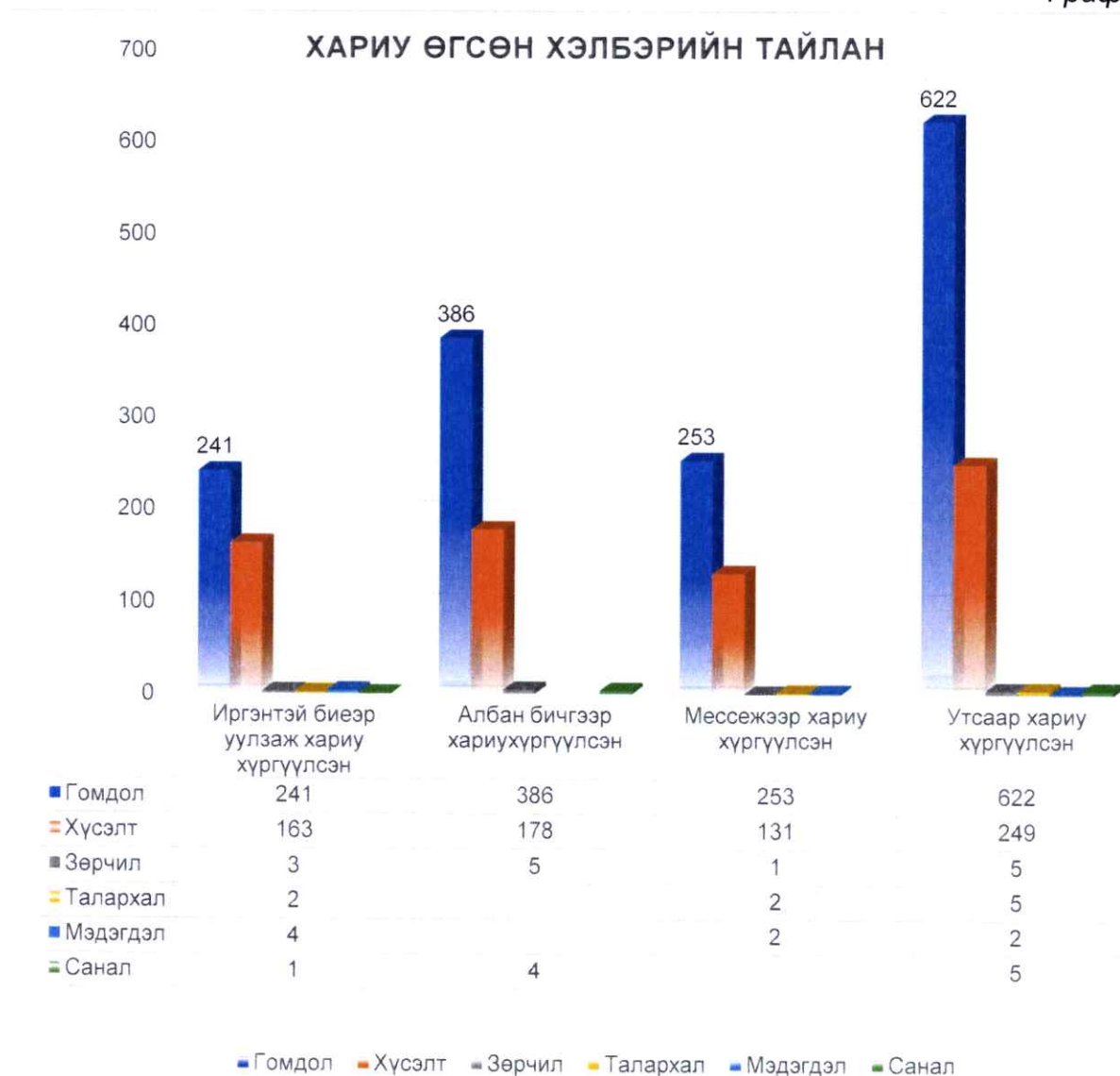
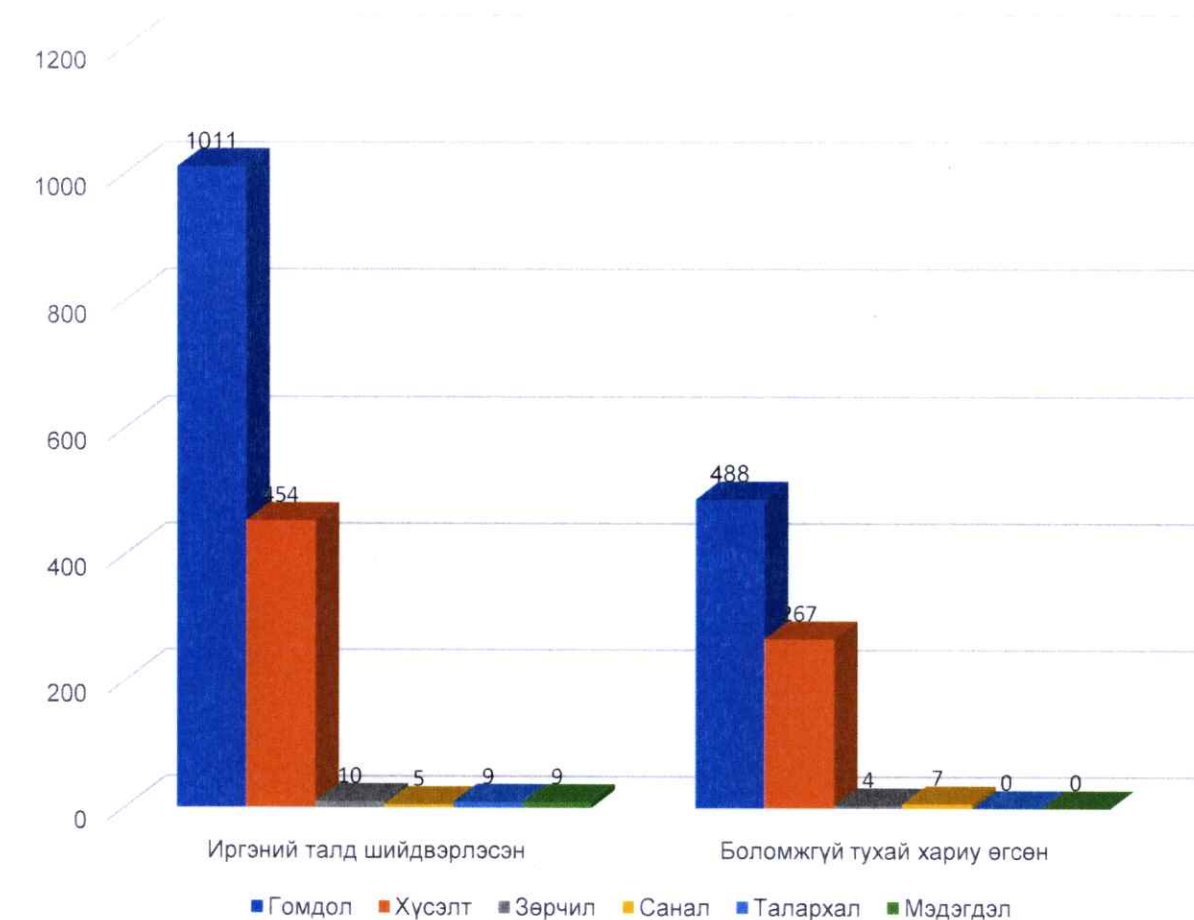


График 4

Хариу өгсөн хэлбэрийн тоон тайлан



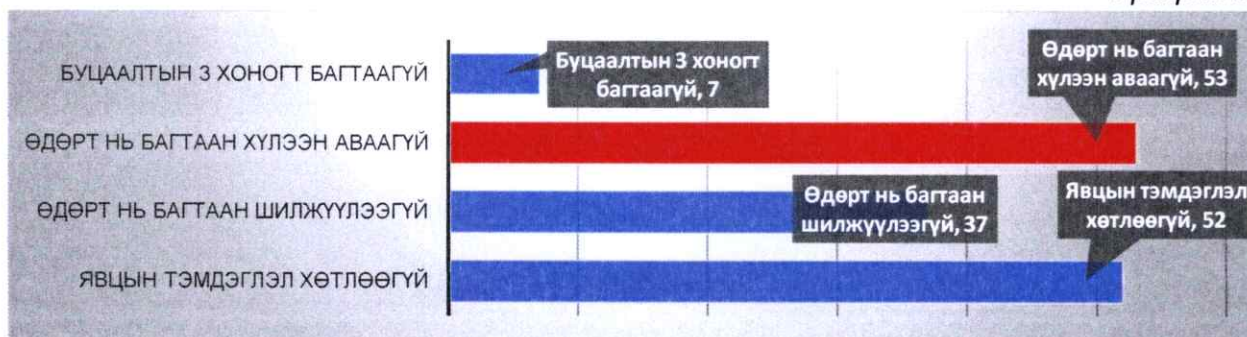
Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас уулзалтын нийт 5 санал ирснээс байгууллагын зүгээс холбогдох саналыг хүргүүлэн ажиллалаа.

№ У250721001 Иргэн: А.Роза - 80450624		1. Санал ирүүлсэн: 4 Дамжлага: 12	Явц харах
Хүсэлт	НҮНТ бүртгэсэн	Хяналт шалгалтын газар	Шийдвэрлэсэн: 2025-07-30 13:31
Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч Х.Нямбаатар танаа: Миний бие Ахуан овогтой Роза нь СХД-ийн 6 дугаар хорооны ХМК 1.6 байр...			
№ У250530001 Иргэн: Г.Ган-Эрдэнэ - 89022833		Санал ирүүлсэн: 2 Дамжлага: 7	Явц харах
Хүсэлт	НҮНТ бүртгэсэн	Хяналт шалгалтын газар	Шийдвэрлэсэн: 2025-06-25 07:01
Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч Х.Нямбаатар танаа: БЗД-ийн 6-р хороонд чиглэлдээд, тэ...			
№ У250519001 Иргэн: П.Саранцацэг - 99098740		1. Санал ирүүлсэн: 3 Дамжлага: 9	Явц харах
Хүсэлт	НҮНТ бүртгэсэн	Хяналт шалгалтын газар	Шийдвэрлэсэн: 2025-06-23 14:31
Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч Х.Нямбаатар танаа: БЗД-ийн 18 дугаар хорооны 14-р байрны өүүн талын грашуудыг буулгасан га...			
№ У250218001 Иргэн: П.Отгонбаяр - 99090380		Санал ирүүлсэн: 1 Дамжлага: 6	Явц харах
Гомдол	НҮНТ бүртгэсэн	Хяналт шалгалтын газар	Шийдвэрлэсэн: 2025-03-13 15:50
Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч Х.Нямбаатар танаа: Миний бие Хяналт шалгалтын газарт даад давхарын айлын дуу чимээ нь бари...			
№ У250103001 Иргэн: Ж.Алтантогос - 91318896		1. Санал ирүүлсэн: 6 Дамжлага: 16	Явц харах
Хүсэлт	НҮНТ бүртгэсэн	Хяналт шалгалтын газар	Шийдвэрлэсэн: 2025-02-12 10:56
Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч Х.Нямбаатар танаа: Чингэлтэй дүүргийн 9 дүгээр хороо Данжийн мянгад байрлалтай 2 Цагаан ба...			

Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 29 удаагийн албан бичгээр 7 хоног бүрийн өргөдөл, гомдлын мэдээг хугацаанд нь хүргүүлэн ажиллав.

➤ **Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил**

График 5



➤ **Өргөдөл, гомдлын өсөлт**

График 6



➤ **Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад хамгийн их шат дамжлага дамжсан:**

М250320013 бүртгэлийн дугаартай “Гадна шугамын хоолой татсан” гэсэн агуулгатай нийт 25 дамжлага дамжсан. Шалтгаан нь байгууллага дотроо хэлтэс хоорондоо шилжүүлсэн тул анхаарч ажилласан.

➤ **Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга**

1. Дотоод хяналт шинжилгээний хэлтэст ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга

- 1.1. Албан хаагч ажлаа хийхгүй байна гэх гомдол /13/
- 1.2. Гомдлын хугацаа сунгаж шийдвэрлэсэн, үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэх гомдол /6/
- 1.3. Албан хаагчийн хариуцлагагүй үйлдлээс болж бүртгэл хийгдэхгүй байна гэх гомдол /1/
- 1.4. Шинээр ашиглалтад орж байгаа орон сууцыг тоглоомын талбай, авто машины зогсоолыг нь шийдээгүй байхад улсын комисс хүлээгээд авсан гэх гомдол /1/
- 1.5. Гомдлоос үндэслэлгүйгээр татгалзсан гэх гомдол /1/
- 1.6. Улсын комисс хүлээн аваагүй байхад суугчид нь орсон гэх гомдол /1/
- 1.7. Худлаа албан бичиг ирсэн гэх гомдол /1/
- 1.8. Ашиглалтад орсон боловч барилгын ажил дутуу гэх гомдол /1/
- 1.9. Комисст оролцох хүсэлт илгээсэн боловч ямар нэгэн хариу өгөхгүй байна гэх гомдол /1/

2. Орчны аюулгүй байдлын хяналтын хэлтэст ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга

- 2.1. Орчны аюулгүй байдлыг хангуулаагүй, эрсдэлтэй нөхцөл байдал үүссэн /60/
- 2.2. Барилгын түр хашааны стандартын шаардлага хангаагүй /22/
- 2.3. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал алдагдсан, шөнийн цагаар барилга барьж буй /26/
- 2.4. Газрын зөрчил, илүү талбай ашигласан, нийтийн эзэмшил газар хэтрүүлэн хашаалсан /42/

3. Дэд бүтцийн стандарт хяналтын хэлтэст ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга

- 3.1. Цайны газрын хийн тоног төхөөрөмжтэй холбоотой /7/
- 3.2. Шатахуун түгээх станцын үйл ажиллагаатай холбоотой /16/
- 3.3. Гарал үүсэл тодорхойгүй 220 гр ахуйн газ орж ирж байна гэх /2/
- 3.4. Газ үнэртэж байна гэх /6/
- 3.5. Өөрийн эзэмшлийн газар дээгүүр зөвшөөрөлгүй цахилгааны кабель татсан гэх /5/
- 3.6. Цахилгаан хангамжийн ашиглалт аюулгүй ажиллагаатай холбоотой /52/
- 3.7. Авто замын эвдрэл гэмтэл, зам сэтэлгээ, орц гарцгүй гэх /66/
- 3.8. Агааржуулалтын сэнс нь их чимээтэй, үнэр ихтэй, чанга дуу чимээ гарах, чичиргээтэй гэх /89/
- 3.9. дулааны шугам эвдэрсэн /7/
- 3.10. Ачааны машин шороо босгож зам гэмтээж байна гэх /1/
- 3.11. Уурын зуух техникийн шаардлага хангаж байгаа эсэх /14/
- 3.12. Авто засварын газрын үйл ажиллагаа шалгуулах /1/

3.13. Цэвэр бохир усны шугам сүлжээ гэмтээсэн, тасарсан, зэвтэй ус гарсан /6/

3.14. Далан суваг эвдсэн хамгаалалтын суваг зөрчсөн /6/

4. Барилга байгууламжийн ашиглалт бүртгэлийн хэлтэст ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга

4.1. Барилгын лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт хүсэх тухай /34/

4.2. Барилгажилтын норм, дүрэм, шаардлага хангаж байгаа тухай /23/

4.3. Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай /18/

4.4. Барилгын салбарын үйл ажиллагааны тухай /18/

4.5. Барилгын техникийн хяналтын тухай /12/

4.6. Барилга, байгууламжийн маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх тухай /10/

4.7. Барилга, байгууламжийн зориулалтыг хянах тухай /6/

4.8. Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай /4/

4.9. Гэр хорооллын дахин төлөвлөлтийн тухай /6/

4.10. Барилга, байгууламжийг зөвшөөрөлтэй эсэхийг шалгуулах тухай /4/

4.11. Орон сууцны лифтний ашиглалт, засвар, үйлчилгээний тухай /3/

4.12. Орон сууцны конторын үйл ажиллагааны тухай /6/

4.13. Нийслэлийн Засаг даргын Хэрэгжүүлэгч агентлагуудын үйл ажиллагааны тухай /2/

4.14. Үерийн далан суваг, далан сувгийн цэвэрлэгээний тухай /1/

4.15. Төвлөрсөн цахилгаан хангамжийн тухай /2/

4.16. Авто замын сэтэлгээ болон орц, гарцны тухай /1/

4.17. Боловсролын байгууллагын барилга, байгууламж, газрын тухай /1/

4.18. Барилга, байгууламж буулгах тухай /1/

4.19. Цэвэр, бохир усны шугам сүлжээний засвар, үйлчилгээний тухай /1/

4.20. Орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын үйл ажиллагааны тухай /1/

4.21. Гэмт хэрэг, зөрчлийн тухай /1/

5. Барилгын стандарт, аюулгүй байдлын хяналтын хэлтэст илсэн өргөдөл, гомдлын агуулга

5.1. Барилгад өргөтгөл хийсэн, хана нураасан /368/

5.2. Шөнийн цагаар барилгын ажил явагдаж байна гэх гомдол /225/

5.3. Барилгын ашиглалтын төлөв байдалд дүгнэлт /дээвэр, фасад, төлөвлөлт зориулалт өөрчлөх/ гаргуулах хүсэлт / 206/

5.4. Барилгын зай хоорондын хэмжээ /206/

5.5. Зөвшөөрөлгүй барилга барих гээд газар шорооны ажил хийгээд байна гэх гомдол /151/

5.6. Барилгын ашиглалтын үеийн сууц өмчлөгчдийн холбооны гомдол /зориулалтын бусаар ашиглаж, дуу чимээ гаргасан, хурц үнэртсэн гэх мэт /132/

5.7. Лифт гацалт ихтэй, унасан гэх гомдол /89/

5.8. Гадна орчны стандарт хангагдахгүй, тоглоомын талбай муутай /86/

5.9. Орц, гарц хаасан /81/

- 5.10. Барилгын материалын чанар муу байна гэх /Цонхны чанар муу байна, Цонхоор сийгээд байна, Гадна фасадад хэрэглэсэн материал нь муу байна /76/
- 5.11. Цамхагт краны ашиглалтын төлөв байдал /51/
- 5.12. Ерөнхий төлөвлөгөөний дагуу ногоон байгууламж, авто зогсоол төлөвлөөгүй гэх гомдол /28/
- 5.13. Цамхагт краны сум нийтийн эзэмшлийн талбай дээгүүр эргэж байна гэх /24/
- 5.14. Гэр хороолол дунд бетон зуурмагийн үйлдвэр ажиллаад байна гэх /22/
- 5.15. Арматурын чанар муу байна гэх /19/
- 5.16. Хөрсний ус, усны чанартай холбоотой гомдол /18/
- 5.17. Халуун, хүйтэн ус тасардаг гэх /10/
- 5.18. Зэвтэй ус, ус алдсан гэх /7/

Хоёр.Саналын шинжтэй өргөдөл, гомдол

Тус газарт иргэдээс ирүүлсэн 15 саналын өргөдөл бүртгэгдсэнээс дараах 2 асуудал нь саналын шинжтэй байна.

Д/д	Агуулга	Байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгах боломжтой эсэх
1	2	3
1	Сүүлийн үед хийгдэж буй зарим тохижилтын ажлууд нь стандартын шаардлагад бүрэн нийцэхгүй, зөвхөн "хийсэн болох" байдлаар гүйцэтгэгдэж, бодит хэрэглээнд төдийлөн нийцэхгүй байгаад санаа зовниж байна. Тухайлбал, бордюр тавьсан боловч зорчих хэсэг, явган хүний зам, тэргэнцэртэй иргэдийн хүртээмж зэрэг нь бодит нөхцөлд хангагдахгүй байна. Яг хүний хэрэглээнд нийцсэн орчин нөхцөл бололцоог хангасан тийм ажил хийх саналтай.	G250515184 дугаартай өргөдөл гаргагчийн байршилд "Морин сувд констракшн" ХХК нь явган хүний авто замын засварын ажил хийж байсан бөгөөд тухайн байгууллагыг шалгах явцад гарсан зөрчлүүдийг илрүүлэн албан шаардлага хүргүүлэн ажилласан ба албан шаардлагын хариуг 2025 оны 06 дугаар сарын 30-ны өдөр ирүүлэхээр хүргүүлэн ажилласан. Тухайн өргөдөл гаргагчийн саналыг үйл ажиллагаанд тусгах боломжтой байна.
2	Суурь нь цутгагдаад олон жил болж байгаа барилгыг нураах тухай санал	G250404107 дугаартай өргөдөл гаргагчийн тухайн санал нь Нийслэлийн Газар зохион байгуулалтын албаны чиг үүрэгт хамааралтай байх тул манай газрын үйл ажиллагаанд тусгах боломжгүй байна.

Гурав.Иргэдээс гомдол гаргасан шалтгаан нөхцөлийг дүгнэхэд

2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны байдлаар байгууллагын хэмжээнд иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаас нийт 2457 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хугацаандаа 2262 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж холбогдох арга хэмжээг хуульд заасан хугацаанд хууль зүйн үндэслэлтэйгээр шийдвэрлэн ажилласан.

Мөн тус газарт хандаж ирүүлж буй өргөдөл, гомдлоос дийлэнх нь барилгын ашиглалтын төлөв байдлын дүгнэлт гаргуулах хүсэлт, техникийн хяналттай холбоотой гомдол, барилга, байгууламжийг улсын комисс хүлээн авахаас өмнө болон улсын комисс хүлээн авснаас хойш үүссэн иргэдийн болоод тухайн барилга барьж буй иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын буруутай үйлдлээс үүдэлтэй өргөдөл, гомдол эзэлж байна.

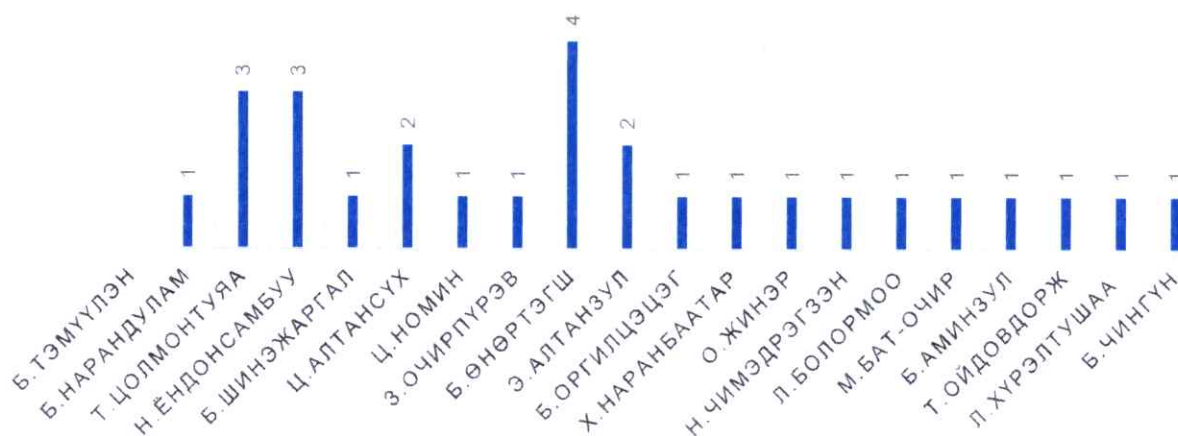
Дээрх асуудлын дийлэнх нь дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын эрхлэх асуудлын хүрээнд хамааралтай асуудал байх тул өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэж шилжүүлэхдээ чиг үүргийг байгууллагуудад оновчтой шилжүүлэх нь тухайн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд ихээхэн хамааралтай тул цаашид анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

Дөрөв.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан хаагчид авсан арга хэмжээ

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.1 дэх хэсэг болон Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай журам”-ын 7 дугаар зүйлийн 7.3 дахь хэсэгт заасны дагуу иргэний гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан нийт 21 албан хаагчаас 13 албан хаагчдад 2025 оны А/20 дугаар тушаалаар батлагдсан газрын хөдөлмөрийн дотоод журмын 13.1 дэх заалтын дагуу хяналтын шар хуудас олгож, албан хаагчдад дахин зөрчил гаргахгүй байх талаар заавар зөвлөмж өгч ажиллав.

ХЯНАЛТЫН ШАР ХУУДАСАВСАН АЛБАН ХААГЧДЫН НЭРС

■ Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан албан хаагч



➤ **Тайлант хугацаанд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 5 өргөдөл, гомдлын талаар:**

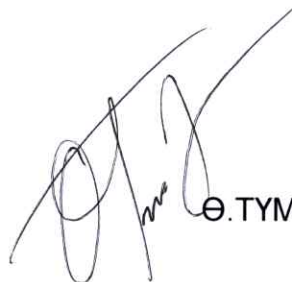
Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хариуцсан ажилтан нь хугацаандаа шийдвэрлэсэн боловч шийдвэрлэлт хангалтгүй гэх үндэслэлээр буцаасан-4, гадуур хяналт шалгалтаар ажиллаж байхдаа хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсний улмаас-1 нийт 5 өргөдөл, гомдлын хуулийн хугацааг хэтрүүлсэн шийдвэрлэсэн.

Тав.Байгууллагын зүгээс хэрэгжүүлэх, хэвшүүлэх ажил

Үүнд:

1. Хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар гомдол гаргагчдаа мэдэгдэхгүй байгааг удаа дараа дурдсаар байгаа тул “Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай” хуулийн 8 дугаар зүйлийн төрийн албан хаагчид тавигдах ёс зүйн нийтлэг шаардлага 8.1.1-д “иргэний хүсэлтэд анхааралтай хандаж, хуульд заасан бүрэн эрхийнхээ хүрээнд хариу өгөх” гэснийг мөрдөж онцгой анхаарч ажиллах,
2. Шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдолд “иргэн тэмдэглэл бичлээ” цэс ажилладаг болсон байх тул албан хаагчийн шийдвэрлэлтийн байдал болон явцын тэмдэглэл тухайн гомдол гаргагчид харагдаж байгааг анхаарах,
3. Нийт албан хаагчдад албан хэрэг хөтлөлт, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд дагаж мөрдөх дүрэм, журмыг танилцуулан өргөдөл, гомдолд зөрчил үүсгэхгүй байх,
4. Албан хэрэг, хөтлөлт, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар заавар зөвлөмж арга зүйгээр цаг тухай бүрд мэдээллээр хангаж ажиллах,
5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад үг үсгийн алдаа, үгийн сонголт, утга найруулгыг анхаарах, өргөдлийн шийдвэрлэлт үндэслэлтэй, үнэн зөв байхаар мэдээлэх,
6. Өргөдөл, гомдлын явцын тэмдэглэлийг үнэн бодитой хөтлүүлэх,
7. Өргөдөл, гомдлын утгыг харгалзан үзэж өргөдлийн хариуг албан ёсоор өгөхөөр цохолт хийх,
8. Өргөдөл, гомдлын зөрчил гаргахгүйн үүднээс гадуур хяналт шалгалтаар ажиллаж буй албан хаагчдад өргөдөл хүлээн авах, явцын тэмдэглэл хөтлөх, өргөдлийг буцаах чиглэл өгч ажиллаж байна.

ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН:
ДОТООД ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭНИЙ
ХЭЛТСИЙН АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН



Ө.ТҮМЭН-ЭРДЭНЭ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
ДОТООД АЖИЛ ХАРИУЦСАН
АЖИЛТАН



Б.МӨРӨНГУА