

НИЙСЛЭЛИЙН ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН ӨМЧИЙН ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ХЭЛТЭС

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тайланд
хяналт-шинжилгээ хийсэн тухай

2025 оны 12 дугаар сарын 31

Улаанбаатар хот

Нэг. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх үндэслэл

Монгол Улсын Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуул, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоол, Монгол Улсын Тэргүүн Шадар сайд бөгөөд Эдийн Засгийн хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан "Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан мэдээлэл гаргах журам", Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан "Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам" болон бусад холбогдох эрх зүйн актуудыг тус тус үндэслэл болгосон.

Хоёр. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго

Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт 2025 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хууль, дүрэм, журмын дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж ажлыг сайжруулах, санал, зөвлөмж өгч дэмжлэг үзүүлэх, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг дундаж хоногийг багасгах зорилгоор хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулахад оршино.

Гурав. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүн

Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн хугацаанд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол нийт 174 ирсэн байна.

Үүнээс: Хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 174 (100%), шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 13 хоног 1 цаг 58 минут байна.

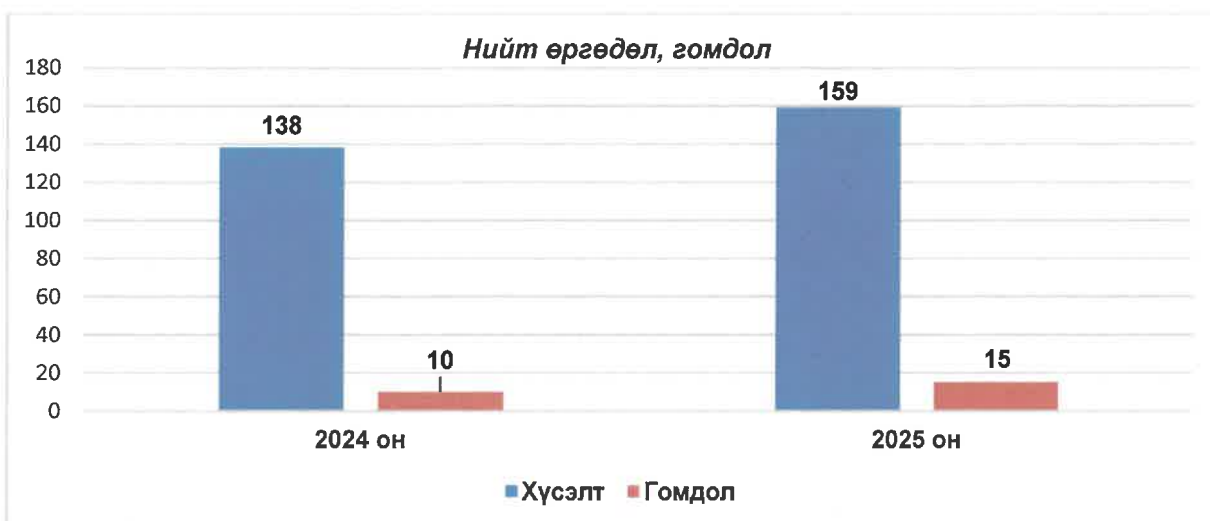
Тайлант хугацаанд нийт 174 өргөдөл, гомдол ирснээс:

- Хүсэлт 159 (91,3%)
- Гомдол 15 (8,6%)

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэр		Нийт	Хувь
Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэр	Албан бичгээр	142	81,63%
	Цахимаар	4	2,29%
	Утсаар	8	4,59%
	Биечлэн	20	11,49%
Нийт		174	100%
Үүнээс	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	129	74,14%
	Боломжгүй хариу хүргэсэн	45	25,86%
	Бусад	-	
Нийт		174	100%

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хэлбэр: Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах хандалтын эх үүсвэр. Үүнд:

- Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс - 5,
- Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас - 160,
- Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс - 6,
- 1800-1200 утсаар – 3 тус тус ирсэн байна.



Тайлант хугацаанд байгууллагад ирсэн 174 өргөдөл гомдлын 159 нь хүсэлт, 15 нь гомдол бүртгэгдсэн байгаа бөгөөд шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2025 онд 13 хоног 1 цаг 58 минут байгаа бөгөөд 2024 оны дундаж хугацаатай харьцуулбал 6 хоног 6 цаг 30 минутаар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут
2025.12.25	13	1	58
2024.12.25	7	6	18





Дөрөв.Зөрчлийн үзүүлэлт

Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт ирсэн 174 өргөдөл, гомдолд нийт 17 зөрчил бүртгэгдсэнээс өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил 4, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 7, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 6 байна.

Үүнээс: Захиргаа, удирдлагын хэлтэст 10, Өмчийн хяналт, шалгалтын хэлтэст 1, Өмчийн удирдлага зохицуулалтын хэлтэст 5, Хууль зүйн хэлтэст 1 зөрчил тус тус байна.

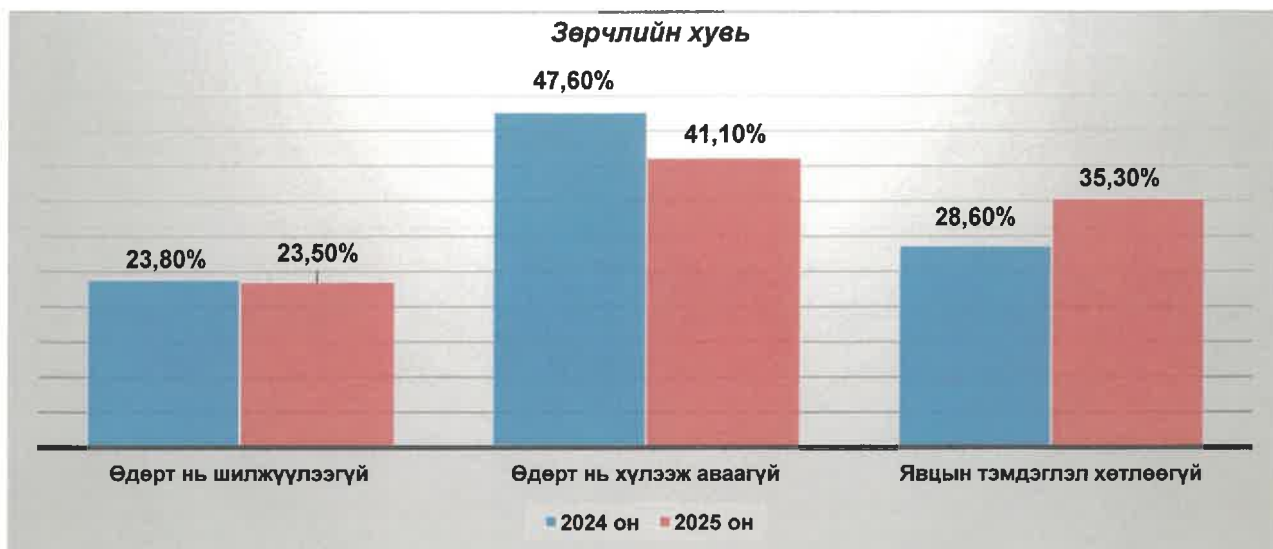
Нийт 17 зөрчил системд бүртгэгдсэн байгаа бөгөөд 2024 онтой харьцуулахад зөрчлийн тоо 4-р буюу 14,3 %-иар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.

д/д	Хэлтэс	Зөрчил		
		Өдөрт нь шилжүүлээгүй	Өдөрт нь хүлээж аваагүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй
1	Захиргаа удирдлагын хэлтэс	10		
2	Хяналт шалгалтын хэлтэс			1
3	Удирдлага зохицуулалтын хэлтэс		5	
4	Хууль зүйн хэлтэс		1	

Тав. Дүгнэлт

Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газарт 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн хугацаанд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол нийт 174 бүртгэгдэн, 100% шийдвэрлэсэн байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2025 онд 13 хоног 1 цаг 58 минут байгаа бөгөөд өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал 6 хоног 6 цаг 30 минутаар нэмэгдсэн байна.

Системд бүртгэгдсэн нийт 17 байгаа бөгөөд 2024 онтой харьцуулахад зөрчлийн тоо 4-р буюу 14,3 %-иар буурсан байна. Иргэдээс саналын шинжтэй өргөдөл ирүүлээгүй, өмнө нь гаргасан өргөдөлд дахин гомдол ирээгүй байна



Зургаа. Цаашид анхаарах асуудал

1. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.4 дэх хэсэг (энэ зүйлийн 2, 3 дахь хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг түүнийг шийдвэрлэх албан тушаалтанд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ), 15 дугаар зүйлийн 15.2 дахь хэсэг (шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудал /орон сууц олгуулах гэх мэт/-ээр гаргасан өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина)-т заасныг мөрдөж ажиллах;

2. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 4.10 дахь хэсэг (өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч ажлын 8 цагт багтаан хүлээн авч танилцана)-т заасныг хэрэгжүүлж ажиллах;

3. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 5.1 дэх хэсэг (энэ журмын 4.2, 4.3-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан нэн даруй шилжүүлнэ), 5.2 дахь хэсэг (энэ журмын 4.4-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ), 5.3 дахь хэсэг (энэ журмын 4.10-т заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /цохолт/ бичиж, харьяалах доод шатны байгууллага, албан хаагчид хянан шийдвэрлүүлэхээр ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ)-ийг хэрэгжилтийг ханган ажиллах;

4. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 6.6 дахь хэсэг (өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тушаал, зөвлөмж, тогтоол, акт, тодорхойлолт, магадалгаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч

шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын дэд системд файл болгон хавсаргана.)-т заасныг мөрдөж ажиллах;

5. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 11.9 дэх хэсэг (өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг хэрхэн судалж, ямар ажиллагаа хийгдэж байгаа талаарх явцын мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт бичиж, иргэнийг мэдээллээр хангаж ажиллана)-т заасныг дагаж ажиллах;

6. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 11.10 дахь хэсэг (өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 11.9-т заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 10 хоног тутамд нэгээс доошгүй удаа хөтөлнө)-ийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллах;

Долоо. Зөвлөмж

1. Нэгжийн дарга нар иргэд, байгууллагаас ирсэн өргөдөл, гомдолтой өдөрт нь багтаан танилцаж, холбогдох албан хаагчдад тухай бүр шилжүүлэх, шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрд тогтмол хяналт тавих;

2. Албан хаагчид нэгдсэн системээр ирсэн өргөдөл, гомдолтой танилцан өдөрт нь багтаан хүлээж авах;

3. Бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдолд хяналт тавьж, шийдвэрлэх хугацаа болоогүй үед тухайн өргөдөлд 10 хоног тутамд тогтмол явцын тэмдэглэл хөтөлж хэвших;

4. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тушаал, зөвлөмж, тогтоол, акт, тодорхойлолт, магадалгаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын дэд системд файл болгон хавсаргах;

Зөвлөмжийн заалт нэг бүрийг хэрэгжүүлэх, хариуцлагыг сайжруулах, илэрсэн зөрчлийг арилгуулах, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг багасгахад онцгой анхаарч, мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө өгч ажиллахыг Захиргаа удирдлагын хэлтэст чиглэл болгон хүргүүлж байна.

ТАНИЛЦСАН:
ГАЗРЫН ДАРГА



В. ОЮУМАА

ХЯНАСАН:
ӨМЧИЙН ХЯНАЛТ,
ШАЛГАЛТЫН ХЭЛТСИЙН ДАРГА



М. НАВЧАА

БОЛОВСРУУЛСАН:
ӨМЧИЙН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТЫН
ХЭЛТСИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН



О. УРАНЧИМЭГ