ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД 2023 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН БАЙДЛААР ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА
(Хот байгуулалт, хөгжлийн газар)

2023 оны 06 дугаар сарын 26 Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2023 оны 03/3070 дугаартай албан бичгээр ирүүлсэн зөвлөмж, Газрын үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үр дүнд хийх хяналт шинжилгээ, үнэлгээний 2023 оны ажлын төлөвлөгөөний дагуу иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд 2023 оны эхний хагас жилийн байдлаар хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийв.

Нэг. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын зорилго:

Хот байгуулалт, хөгжлийн газарт иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж буй эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарч ажиллах асуудлаар санал, зөвлөмж боловсруулах, Газрын удирдлага, албан тушаалтныг үнэн зөв, бодит мэдээллээр хангахад оршино.

Хоёр. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үндэслэл:

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор батлагдсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам", Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан "Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам" болон холбогдох эрх зүйн актуудыг үндэслэл болгов.

Гурав. Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний ажлын үр дүн:

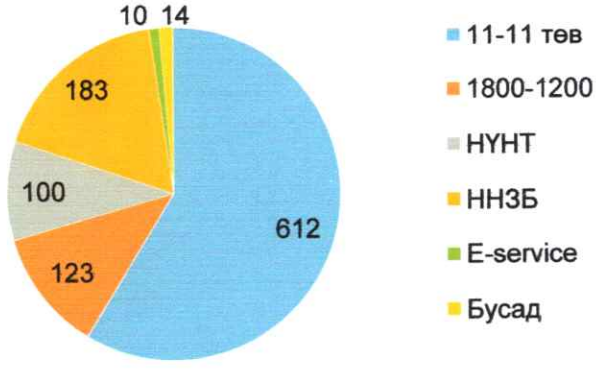
2023 оны эхний хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт 1042 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Үүнээс:

- ✓ Хугацаандаа шийдвэрлэсэн 936,
- ✓ Хугацаандаа судлагдаж байгаа 106,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 8 хоног, 15 цаг, 40 минут байна.

2022 оны мөн үетэй харьцуулбал:

- ✓ Өргөдөл, гомдлын хандалт 120 буюу 10,3 хувиар буурсан,
- ✓ Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 4 хонгоор буурсан үзүүлэлттэй байна.

Зураг 1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэр:



Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын төрөл:

Зураг 3. Өргөдөл, гомдолд хариу өгч, шийдвэрлэсэн хэлбэр:

Хүснэгт 1. Алба, хэлтсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт

Д/д	Алба, хэлтэс	Нийт	Шийдвэрлэсэн		Судлах шатанд	Зөрчил	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа
			Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Удирдлага	-	-	-	-	19	-
2	Захиргаа, санхүүгийн хэлтэс	58	58	-	-	1	2 хоног, 5 цаг, 36 минут
3	Ерөнхий архитекторын ажлын алба	6	6	-	-	-	4 хоног, 17 цаг, 17 минут
4	Барилга,хот байгуулалтын хэлтэс	69	58	-	11	6	7 хоног, 16 цаг, 28 минут
5	Хот төлөвлөлтийн хэлтэс	121	114	-	7	1	5 хоног, 19 цаг, 34 минут
6	Хот байгуулалтын мэдээллийн хэлтэс	10	9	-	1	-	4 хоног, 16 цаг, 47 минут
7	Хэсэгчилсэн төлөвлөлтийн хэлтэс	239	215	-	24	6	7 хоног, 20 цаг, 52 минут
8	Барилга байгууламжийн чанарын хэлтэс	11	11	-	-	-	5 хоног, 6 цаг, 50 минут
9	Инженерийн дэд бүтцийн төлөвлөлтийн хэлтэс	22	20	-	2	2	7 хоног, 17 цаг, 18 минут
10	Хот байгуулалтын инженерийн бэлтгэл, хяналтын хэлтэс	409	365	-	44	5	11 хоног, 21 цаг, 9 минут
11	Дотоод хяналт, хуулийн хэлтэс	88	80	-	8	-	6 хоног, 20 цаг, 38 минут
Нийт		1,033	936		97	40	8 хоног, 15 цаг, 40 минут

Тус газарт иргэдээс гаргасан 1042 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад үүссэн 40 зөрчилд хяналт шинжилгээ хийхэд 19 буюу 47,5 хувийг өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй, мөн 19 буюу 47,5 хувийн явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй, 2 буюу 5,0 хувийг өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил тус тус бүртгэгдсэн байна.

Зөрчлийн үзүүлэлтийг 2022 оны мөн үетэй харьцуулбал 197 буюу 83,1 хувиар буурсан байна.

Зураг 4. Өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх 5 хандалт

Урин дулаан болж газар, шороо, барилгын ажил эхэлж байгаатай холбоотой иргэдийн хараа хяналт нэмэгдэн орчин тойрны аюулгүй байдалдаа санаа тавих, мэдээлэл авах зорилготой Засгийн газрын 11-11 тоо, нийслэлийн Лавлагаа мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар болон нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр хандаж, өргөдөл, гомдол гаргах хандалтын тоо эрс ихэссэн байна.

Дөрөв. Дүгнэлт:

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр:

Газрын дотоод удирдлагын https://ebarilga.ub.gov.mn/ системээр иргэд өргөдөл, гомдол гаргах боломжтой бөгөөд иргэн өөрийнхөө өргөдлийг хэзээ бүртгэсэн, хэнд шилжүүлсэн, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг бүрэн хянах боломжтой болж, өргөдлийн шийдвэрлэлтэд тавих хяналтыг сайжруулж, шуурхай байдлыг ханган ажиллаж байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр Газрын даргаар 2023 оны 01 дүгээр сарын 10-ны өдөр "Ажлын бүтээмжийг дээшлүүлэх аян"-ны удирдамж батлуулж, байгууллагын дотоод үйл ажиллагаа, албан бичиг, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар 14 хоног тутамд нэгж, албан хаагчдад мэдээлэл өгч, дотооддоо 3 удаагийн сургалт зохион байгуулан ажлын үр дүнгээ дээшлүүлж ажилласан байна.

Албан хаагчидтай холбоотой 4 гомдол, 3 талархал, байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 1 гомдол хүлээн авсан, 2 иргэний гомдлыг татуулж, 2 иргэний гомдлыг хянан үзэж, албан хаагчийн буруутай үйл ажиллагаа тогтоогдоогүй тул иргэнд хариу тайлбар өгч ажиллав. Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 1 гомдолд үүссэн нөхцөл байдлын талаар тайлбар өгсөн. Талархлыг холбогдох нэгж, албан хаагчдад болон нийт албан хаагчдад танилцуулав.

Авлигатай тэмцэх газраас 2023 оны 03/9027 дугаартай "Гомдол шийдвэрлэх тухай" албан бичгээр ирүүлсэн 1 албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой асуудлыг Ёс зүйн зөвлөлтэй хамтран шалгаж тухайн албан хаагчийн буруутай үйл ажиллагаа, ёс зүйн зөрчил тогтоогдоогүй тул хариуг 2023 оны 01/01/1433 дугаартай албан бичгээр хүргүүлсэн. Авлигатай тэмцэх газраас дээрх гомдолтой холбоотой ирүүлсэн Зөвлөмжийг нийт албан хаагчдад танилцуулж, хэрэгжилтийг ханган ажиллав.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас 2023 оны 05 дугаар сарын 17-ны өдрийн 03/3070 дугаартай албан бичгээр өргөдөл, гомдол, архив, албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаанд ирүүлсэн зөвлөмжийн дагуу зөвлөмжийг хэрэгжүүлэх ажлын төлөвлөгөө

гарган Газрын даргаар 2023 оны 05 дугаар сарын 22-ны өдөр батлуулж, хэрэгжилтэд хяналт тавин ажиллаж байна.

2023 оны эхний хагас жилийн байдлаар "Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 7 дугаар заалтыг чандлан мөрдөж, хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол байхгүй, эерэг үр дүнтэй байна.

Төрийн үйлчилгээний хүнд суртал, чирэгдэл, албан хаагчийн ёс зүйн зөрчил, авлига гарч болох нөхцөлийг арилгах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх чиглэлээр 2023 оны 05 дугаар сарын 19-ний өдрөөс "ИРГЭН ТАНД" үлдэх хуудсыг үйлчилгээнд нэвтрүүлж эхэлсэн. "ИРГЭН ТАНД" үлдэх хуудас нь иргэний хүсэлтийг хүлээн авсан үйлчилгээний ажилтны нэр, хүлээн авсан огноо, цаг, хүсэлтийг шийдвэрлэх хугацаа, шийдвэрлэлтийн явцыг хянах боломжтой eBarilga.ub.gov.mn цахим систем, гар утасны eBarilga аппликэйшн болон Авлигатай тэмцэх газрын QR код зэргийг агуулсан болно.

Тав. Санал, зөвлөмж:

1. Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч нь тухайн өргөдөл, гомдол хүлээн авах, бүртгэхдээ тус газрын чиг үүрэгт хамаарах эсэх, хугацааг сайтар нягтлах, хамааралгүй тохиолдолд "Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 4.7, 4.9-т заасны дагуу татгалзах, буцаах,
2. Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч нь "Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв"-ийн иргэдийн өргөдөл, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэдэг, хяналт тавьдаг албан хаагчидтай нягт уялдаа холбоотой байж, мэдээлэл дутуу, чиг үүргийн хамааралгүй өргөдлийг буцаах буюу хүлээн авахгүй байх талаар хамтран ажиллах,
3. Иргэдээс нэг ижил утгатай, нэг иргэнээс дахин хандсан өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль, дүрэм, журмын хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэхэд анхаарах.
4. Холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журам болон Газраас баримтлах бодлого, хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, үйл ажиллагаандаа иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд агуулагдсан санал, санаачилгыг тусгахад анхаарах,
5. Албан хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний биелэлтийг дүгнэхэд иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн үзүүлэлтийг харгалзан үзэх.
6. Өргөдөл, гомдлын хариуг иргэнд цахимаар, утсаар, шуудангаар, биечлэн аль ч хэлбэрээр өгсөн байхаас үл хамаарч өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийг тодорхой тэмдэглэж, холбогдох файлыг хавсаргана. *("Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 8.2 дахь хэсэг)*
7. Өргөдөл, гомдлыг өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй, хүлээн аваагүй асуудал нь зөрчлийн дийлэнх хувийг эзэлж байгаатай холбогдуулан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх албан хаагч, удирдлага, нэгжийн дарга, ахлах мэргэжилтэн болон нийт албан хаагчид анхаарч ажиллах,
8. Албан хаагчид ажлын утасны дугаар, дотуур дугаарыг erp.ulaanbaatar.mn цахим системийн "Хүний нөөцийн удирдлага" цэс рүү орж шинэчлэх.
9. Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангаж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ системд явцын тэмдэглэл хөтлөх, хаалтын үйлдлийг гүйцэтгэхдээ иргэний овог, нэр, утасны дугаарыг тэмдэглэхгүй байхад анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН ДАРГА Ч.БАДАМХАНД

ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН:
МЭРГЭЖИЛТЭН Л.АДЪЯАСҮРЭН