



СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН
ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот
2025 он

СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
2025 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

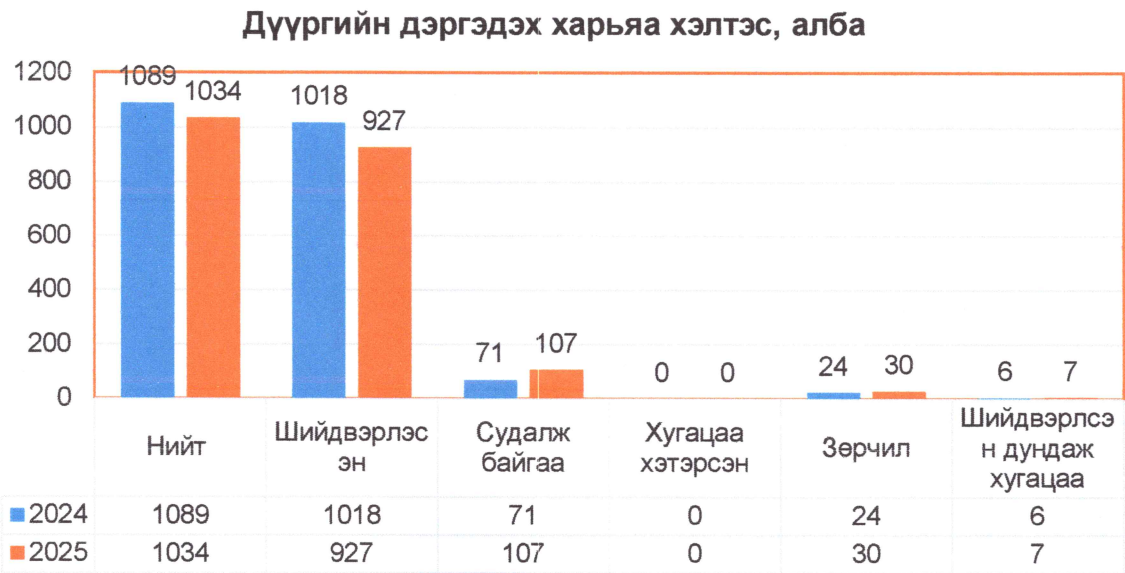
2025 оны 03 дугаар сарын 24

Улаанбаатар хот

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Нийслэлийн Засаг даргын А/1049 дүгээр захирамжийн хавсралтаар баталсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу дүүргийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний байгууллага, Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасаг, албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажиллалаа.

Дүүргийн хэмжээнд 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-нээс өдрөөс 03 дугаар сарын 24-ний өдрийн байдлаар нийт 1034 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 927 буюу буюу 89,65 хувь нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, 107 буюу 10,35 хувь нь судлах шатанд байна. Үүнээс:

Засаг даргын Тамгын газрын хэмжээнд нийт 291 өргөдөл, гомдол ирснээс 245 буюу 84,19 хувь нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдэж, 46 буюу 15,81 хувь нь судлагдах шатандаа, хуулийн хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол байхгүй байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх оны энэ үетэй харьцуулбал:





Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг төрлөөр авч үзвэл:

№	Байгууллага	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
1	Дүүргийн харъяа хэлтэс, алба	465	430	127	12	0	1034
2	Засаг даргын Тамгын газар	172	111	3	5	0	291

Дүүргийн хэмжээнд 637 буюу 48,07 хувийг хүсэлт эзэлж байгаа бол 541 буюу 40,83 хувийг гомдол эзэлж байна. Гомдлоор тэргүүлж байгаа байгууллагуудын хандалтыг агуулгаар дэлгэрэнгүй авч үзвэл;

1. Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээний тухай 35 буюу 8,33% (Иргэдийг олон дахин явуулж хүнд сурталт ихтэй, үзлэгийн цаг олголт, лавлах утсаа авахгүй байна, эрт илрүүлэг үзлэг оношилгооны тухай Эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн тухай) гомдол

2. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай 30 буюу 7,14% (Цагдаагийн байгууллагын ажилчдын харилцаа хандлага, хүнд суртлын тухай, Өргөдлийн дагуу хэрэг шийдвэрлэж өгөхгүй, тодорхой хариу өгдөггүй, олон дахин дуудах) гэх мэт гомдол тэргүүлж байна.

3. Ажилгүйдлийн даатгалын тухай 29 буюу 6,90% (Ажилгүйдлийн тэтгэмж хугацаандаа орохгүй байна, санхүүжилт байхгүй талаар хариу өгдөг, лавлах утсаа авахгүй байна, тэтгэмж дутуу орсон) гэх мэт. гомдол

4. Ерөнхий боловсролын үйлчилгээний тухай 23 буюу 5,48% (Багшийн харилцаа хандлага, ёс зүйн тухай, үдийн хоолны хүртээмж, сайжруулах тухай, гэрийн даалгавраа маш их шахаж байна, сургуулийн барилга, тохижилтын цэвэрлэгээний тухай) гомдол тэргүүлж байна.

5. Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагааны тухай 20 буюу 4,76% (жирэмсний тэтгэмж хугацаандаа орохгүй байна, лавлах утсаа авахгүй байна, тэтгэмж хугацаандаа орохгүй тухай, хариуцлагагүй албан хаагчдад хариуцлага тооцох тухай) гэх мэт гомдлууд тэргүүлж байна.

Мөн дүүргийн хэмжээнд тодорхой нэг асуудлаар удаа дараа хандсан иргэний хандалтаар авч үзвэл;

1. Иргэн Б.Төмөр-Очир

СХД-ийн 24 дүгээр хороонд Хөв байгуулах ажлын хэсэг гаргаж, арга хэмжээ авах тухай, үерийн усны гамшгийн бүстэй танилцах тухай, мод үржүүлгийн газар эрчим хүч холбож өгөхийг хүсэх тухай, Засаг даргын иргэдтэй хийсэн уулзалтаар хандсан Авто зам-гүүр, хөв, цахилгааны тухай 3 асуудлыг судлан шийдвэрлэж өгөх тухай, хандсан асуудлаар хариу авах шаардлагын тухай гэх мэт бичгээр Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд 4 удаа, Засаг даргын Тамгын газарт 2 удаа буюу нийт 6 удаа дүүргийн Засаг даргад хандан хүсэлт, гомдол ирүүлсэн байна.

Шийдвэрлэлт: Тухайн байршилд мэргэжлийн байгууллага ажиллаж дүгнэлт гаргасан тул уг байршлыг өөрчлөх боломжгүй талаар ТНААХ-ийн мэргэжилтэн хариу хүргүүлсэн. Мөн 2025 оны 02 дугаар сарын 07-ны өдөр дүүргийн Засаг дарга, холбогдох хэлтэс, албаны мэргэжилтнүүдийн хамт 24 дүгээр хороонд очиж иргэнтэй уулзан нөхцөл байдалтай газар дээр нь танилцаж цахилгаан уналттай өрхүүдийн судалгааг гаргахаар болсон. Мөн тухайн байршил нь цэцэрлэгт хүрээлэн байгуулах төсөлд хамрагдаж байгаа талаар иргэнд мэдээлэл өгсөн байна. М250312002 тус дугаартай өргөдөл Газар зохион байгуулалтын 2 дугаар албанд судлагдаж байна.

2. Иргэн Б.Мягмарсүрэн

Нийгмийн даатгалын газар ажилгүйдлийн тэтгэмж хугацаанд нь олгохгүй, санхүүжилт байхгүй гэж хэлж байна. Тодруулах гэхээр лавлах утсаа авахгүй байгаа талаар Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд 5 удаа гомдол гаргасан байна.

Гомдлын шийдвэрлэлтийг хянан үзэхэд иргэнд албан ёсоор холбогдож хариу өгөөгүй, тодорхой бус шийдвэрлэсэн, өргөдөл, гомдол гаргасан хугацаа шийдвэрлэсэн хугацаа зөрүүтэй, мессежээр хариу өгч шийдвэрлэсэн байдал нь иргэнийг дахин хандах нөхцөлийг бий болгож байна.

3. Иргэн Ү.Оюун-Эрдэнэ

Цагдаагийн 3 дугаар хэлтэс эд хөрөнгөө хулгайд алдсан талаар хандахад шийдвэрлэж өгөхгүй байна. Тус дүүргийн 16 дугаар хорооны байцаагч ёс зүйгүй харьцаж, хэрэг шийдвэрлэж өгөхгүй байгаа тухай Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд 4 удаа гомдол гаргасан байна.

Шийдвэрлэлт: 2025.01.27, 02.24, 03.19-ний өдрүүдэд Алба хаагчийн буруутай үйл ажиллагаа тогтоогдоогүй болно гэх хариуг иргэнд албан бичгээр өгсөн боловч системд биечлэн уулзаж хариу өгснөөр шийдвэрлэсэн байна.

4. Иргэн Г.Чулуунбат

Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын хажуу талын байранд оршин суудаг. Тамгын газрын зогсоолын авто машины дугаар уншдаг төхөөрөмж маш чанга дуугардаг, цагдаагийн машинууд байнга дохиогоо дуугаргаж амгалан байдлыг алдагдуулж байна. Мөн явган хүний зам, тэмдэг тэмдэглэгээ хийлгэх тухай, ойр орчимд байрлах үйлчилгээний зочид буудал, караокены газар дуу чимээ ихтэй, согтуу хүмүүс оролдож унтаж амраахгүй байгаа талаар Засгийн газрын 11-11 төв, 1800-1200 тусгай дугаар 4 удаа хандсан байна.

Шийдвэрлэлт: Дүүргийн гаднах авто зогсоолыг Дэд бүтэц хөгжлийн алба хариуцан ажилладаг бөгөөд чанга дуугараад байгаа төхөөрөмжийг дууг багасгах мөн тус автомашины хаалтыг орой 18:00-06:00 хүртэл онгорхой байлгахаар болж иргэнд утсаар хариу хүргүүлсэн байна.

Зочид буудал, караоке чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуйн нэгж нь амралтын өдрүүдэд ажиллахгүй, согтууруулах ундаагаар үйлчлэх тусгай зөвшөөрөлтэй 5 дахь өдөр 11 цагт хүртэл ажиллаад хааж хууль журмын хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж байгаа талаар мэдэгдэж байгууллагын тусгай зөвшөөрлийг хавсаргаж утсаар хариу өгч шийдвэрлэсэн байна.

№	Өргөдөл, гомдлын хандсан эх үүсвэр	Дүүргийн хэмжээнд	ЗДТГ
1	Засгийн газрын 11-11 төв	542	112
2	Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд	409	127
3	1800-1200 тусгай дугаар	61	42
4	Хороо бүртгэсэн	11	2
5	Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	6	3
6	E-Service	3	3
7	Гар утасны аппликейшнээр	0	1
8	Онлайн бизнес төв	0	1
9	Дижитал сити	0	0

Мэдээллээс харахад иргэдийн хамгийн их хандсан эх үүсвэр Засгийн газрын “11-11” төв байна. Мөн нутгийн захиргааны байгууллагууд дотооддоо өргөдөл, гомдлыг цаасан хэлбэрээр хүлээн авч системд бүртгэн, шийдвэрлэж байна.

2025 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 30 зөрчил гарч өмнөх оны энэ үетэй харьцуулахад зөрчлийн тоо 20 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.Үүнд:

Зөрчлийн дэлгэрэнгүй

№	Хэлтэс, алба	Зөрчил гаргасан албан хаагч	Зөрчлийн төрөл		
			Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй
1	Дүүргийн 38 дугаар хороо	Б.Гантуул	10		
2	Сонгинохайрхан дүүргийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	Э.Түмэндэлгэр	4		
3	Дүүргийн Боловсролын хэлтэс	Б.Бадамханд		4	
4	Дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар	И.Гүнсоёл	3		
5	Дүүргийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	Г.Цэцэгдулам	2		
6	Засаг даргын Тамгын газрын удирдлага	Ц.Баттөр		2	
7	Дүүргийн Газар зохион байгуулалтын 1 дүгээр алба	Б.Бат-Оргил			1
8	Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс	Д.Цэдэнсүрэн		1	
		Ц.Бямбацолмон			1
9	Дүүргийн 12 дугаар хороо	Д.Соёлмаа		1	
10	Дүүргийн Эрүүл мэндийн төв	О.Сугарсүрэн		1	
Нийт			19	9	2

Дүүргийн дэргэдэх харьяа байгууллагууд өргөдөл, гомдлыг өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил 19 буюу 63.33%, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 9 буюу 30%, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 2 буюу 6.67%-ийг эзэлж байна. Өнгөрсөн жилийн энэ үеэр өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил тэргүүлж байсан бол 2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил нийт зөрчлийн 63 хувийг эзэлж байна. Тухайн зөрчил гаргасан албан хаагчдаас тайлбар авахад ажлаас чөлөөлөгдөх болсон тул өргөдлөө шилжүүлсэн, явцын тэмдэглэл хөтлөх гэж

байгаад андуурч шилжүүлсэн гэх санаатай болон санамсаргүй байдлаар ажилдаа хайнга хандаж гаргасан үйлдлүүд байна. Алба хаагчдад ERP программын өргөдөл, гомдол системийг ашиглах болон байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын талаар мэдлэг олгох сургалт, арга зүйгээр хангах шаардлагатай гэж үзэж байна.

Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн тогтмол хяналт тавьж, дэргэдэх харьяа байгууллагуудад урьдчилан утсаар мэдээлэл хүргэж ажиллаж байна. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд удаа дараа зөрчил дутагдал гаргасан, систем ашиглалтыг сайжруулахгүй байгаа хэлтэс, тасагт Тамгын газраас чиглэл хүргүүлж ажилласан.



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭЖ ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭР



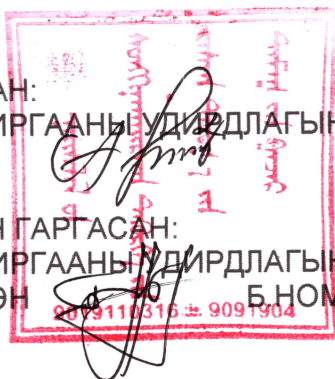
Иргэдээс хамгийн их хандсан хэлтэс, албаны өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянаж үзэхэд Нийгмийн даатгалын хэлтэс, Боловсролын хэлтэс утсаар болон мессежээр иргэнд хариу өгч шийдвэрлэсэн байна. Үүнээс үзэхэд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ холбогдох эрх зүйн хэм хэмжээний актыг үндэслэл болгож, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэн албан бичгээр хариу өгөөгүй, иргэд өргөдлийн хариугаа хүлээн авч буй эсэх нь тодорхой бус, дахин хандах үндэслэлтэй байгаа юм. Иймд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг сайжруулах, байгууллага албан хаагчдад иргэний өргөдөл, гомдлыг барагдуулахдаа албан бичгээр хариу өгч, иргэнд мэдэгдэж байхыг үүрэг болгосон.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр:

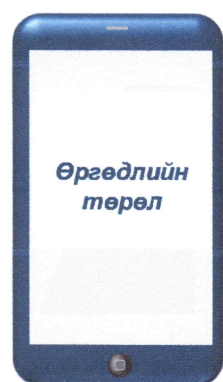
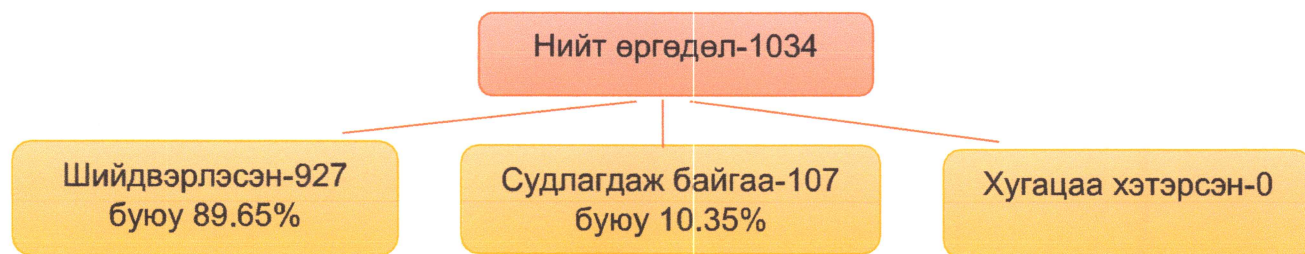
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тусгай төлөвлөгөө батлуулж биелэлтийг ханган ажиллаж байна.
- Нийслэлийн Засаг даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 09-ний өдрийн зөвлөлийн хуралдааны үүрэг даалгаврын хэрэгжилтийг хангах ажлын хүрээнд 7 хоног бүр өргөдөл, гомдлын мэдээ болон зөрчил гаргасан алба хаагчдын тайлбарыг хавсаргаж, хугацаандаа хүргүүлж байна.
- Дүүргийн дэргэдэх байгууллага, Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасгийн албан хаагч нарт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног тутамд танилцуулж байна.
- Нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн хурлын тэмдэглэлийг Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2025 оны 01 дүгээр сарын 21-ний өдрийн 03/200 тоот албан бичгээр 70 байгууллагад хүргүүлж, хэрэгжилтийг хангаж, тайланд тусгаж ирүүлэх талаар чиглэл өгсөн.
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад удаа дараа зөрчил гаргасан байгууллагуудад Тамгын газрын 03/276, 03/475, 03/770 дугаартай албан бичгээр чиглэл хүргүүлсэн.
- Өргөдөл, гомдол гаргасан иргэдэд шийдвэрлэлтийн явц, шийдвэрлэсэн хариуг өгөх лавлагаа мэдээллийн утсыг тогтмол ажиллуулж, харилцаа холбооны үүлэн технологийг ашиглан иргэдээс ирэх дуудлагыг хариуцсан хэлтэс, тасагт хүргүүлж, шуурхай хариу мэдээлэл өгч ажиллаж байна.
- Дүүргийн Засаг даргын 2025 оны 03 дугаар сарын 19-ний өдрийн Зөвлөлийн хурлаар өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийг танилцуулсан.

ХЯНАСАН:
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА А.БЯМБА

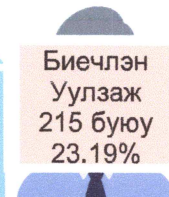
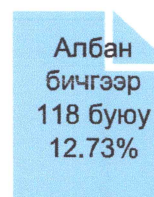
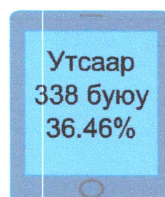
ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН Б.НОМИН-ЭРДЭНЭ



ЗАСАГ ДАРГЫН ЭРХЛЭХ АСУУДЛЫН ХҮРЭЭНИЙ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН
ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
ТОО МЭДЭЭ /2025.01.01-03.24/



Хүсэлт-465 буюу 44.97%
Гомдол-430 буюу 41.59%
Талархал-127 буюу 12.28%
Санал-12 буюу 1.16%
Мэдэгдэл-0



Шийдвэрлэсэн байдал



Иргэний талд шийдвэрлэсэн
705 буюу 76.05%



Боломжгүй хариу өгсөн **214 буюу 23.08%**



Бусад **8 буюу 0.86%**

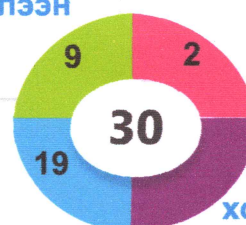
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил

Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй

Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй

Өдөрт нь багтаан

Буцаалтыг 3 хоногт багтаан



ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
ТОО МЭДЭЭ /2025.01.01-03.24/

Нийт **291** өргөдөл,
гомдол

Өргөдөл, гомдлын
шийдвэрлэлтийн дундаж

Судалж байгаа: Шийдвэрлэсэн:
46 буюу 15.81% **245** буюу 84.19%

9 хоног 16 цаг 24

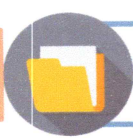
Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэр



Утсаар 112
буюу 45.71%



Мессежээр 65
буюу 26.53%



Албан бичиг
22 буюу 8.98%



Биечлэн уулзаж
46 буюу 18.77%

Өргөдлийн
тэргүүлэх
хандалт

- 1 Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай 37 буюу 13.31%
- 2 Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай 17 буюу 6.07%
- 3 Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай 12 буюу 4.29%
- 4 ТҮЦ, павильон худалдааны тухай 10 буюу 3.57%
- 5 Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай 9 буюу 3.21%

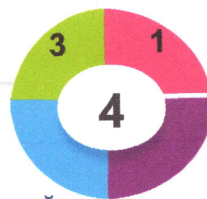
Зөрчил

Өдөрт нь
багтаан
хүлээн

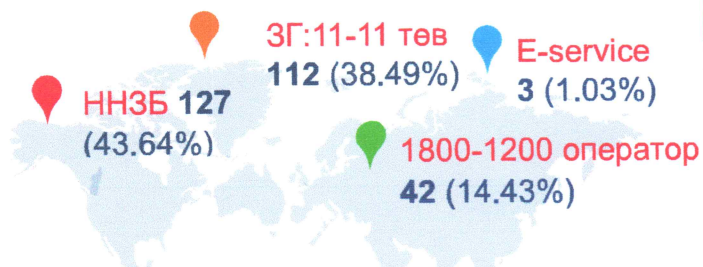
Явцын
тэмдэглэл
хөтлөөгүй

Өдөрт нь
багтаан
шилжүүлээгүй

Буцаалтыг 3
хоногт
хийгээгүй



Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан эх
үүсвэр, төрөл



Хүсэлт
172 (59.11%)

Гомдол
111 (38.14%)

Санал
5 (1.72%)

Мэдэгдэл
0

Талархал
3 (1.03%)

Шийдвэрлэж, хариу өгсөн байдал



Иргэний талд шийдвэрлэсэн- 144 буюу 58.78%



Боломжгүй хариу өгсөн-96 буюу 39.18%

Бусад-5 буюу 2.04%