

СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 01 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2026 оны 03 дугаар сарын 23

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”, Монгол Улсын Засгийн газрын Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар батлагдсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх” журмын хэрэгжилтийг хангах ажлын хүрээнд дүүргийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний байгууллага, Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасаг, албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Дүүргийн хэмжээнд 2026 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар нийт 782 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 703 өргөдөл буюу 89.9 хувь нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдэж, 79 буюу 10.1 хувь нь судлах шатанд байна.

Дүүргийн хэмжээнд ирсэн өргөдөл, гомдлын эх үүсвэрийг авч үзвэл:

№	Байгууллага	СХД-ийн хэмжээнд	ЗДТГ	Хувь
1	Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	410	111	52.43%
2	Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд бүртгэсэн	280	56	35.81%
3	1800-1200 дугаарын оператороор	61	47	7.80%
4	Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв	11	5	1.41%
5	Дижитал сити	8	6	1.02%
6	E-Service	6	4	0.77%
7	Хороо бүртгэсэн	6	2	0.77%
8	Гар утасны аппликейшнээр	0	0	-
Нийт		782	231	100%

Дүүрэг 2025-2026



Дүүргийн хэмжээнд нийт 782 өргөдөл, гомдол ирснээс өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 985 буюу өргөдлийн тоо 20 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 7 хоног, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол байхгүй болно.

Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр авч үзвэл:

№	Байгууллага	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
1	Дүүргийн харьяа хэлтэс, байгууллагууд	361	321	88	10	1	782
2	Засаг даргын Тамгын газар	110	111	1	8	1	231

Дүүргийн хэмжээнд тайлант хугацаанд нийт 321 гомдол ирснээс өмнө оны мөн үетэй харьцуулахад 407 буюу гомдлын тоо 21 хувиар буурсан байна. Дүүргийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний харьяа байгууллагад хамгийн их гомдол ирсэн хэлтэс, албыг авч үзвэл:

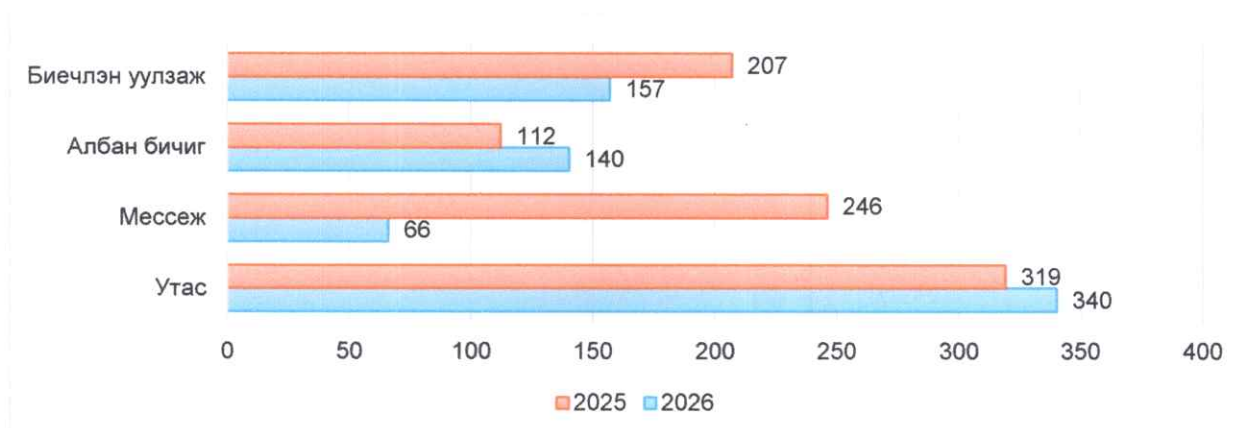
1. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай 34 буюу 10.76%
2. Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай 22 буюу 6.96%
3. Ерөнхий боловсролын үйлчилгээний тухай 18 буюу 5.70%
4. Гэмт хэрэг, зөрчлийн тухай 18 буюу 5.70%
5. Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай 15 буюу 4.75% байна. Нийт гомдлын 10,76 хувийг Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээр гаргасан гомдол эзэлж байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчлийн дэлгэрэнгүйг авч үзвэл:

№	Байгууллагын нэр	Албан тушаалтан	Зөрчлийн ангилал			
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлэ эгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	Зөрчлийн нийт тоо
1	Боловсролын хэлтэс	Б.Бадамханд	1	2	-	3
2	Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс	Б.Оюун-Эрдэнэ	-	1	-	1

Дүүргийн хэмжээнд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил өдөрт багтаан шилжүүлээгүй 5, өдөрт багтаан хүлээн аваагүй 2, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 1, буюу нийт 8 зөрчил гарсан бол өмнөх оны мөн энэ үед нийт зөрчил 30 буюу зөрчлийн тоо 74 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийг авч үзвэл:



Шийдвэрлэсэн байдал		
Иргэний талд шийдвэрлэсэн	482	68,56%
Боломжгүй хариу өгсөн	221	31,44%

Өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэх, иргэнд хариуг заавал мэдэгдэж хариу хүргүүлэх талаар үүрэг чиглэлийг байгууллагын хурлаар тогтмол үүрэг чиглэл хүргүүлэн ажиллаж байгаа бөгөөд дээд газраас ирсэн үүрэг чиглэл, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар Засаг даргын Тамгын газрын 03/80-03/83, 03/211, 03/367, 03/623 дугаар албан бичгийг холбогдох байгууллагуудад хүргүүлсэн.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулан үзвэл биечлэн болон албан бичгээр хариу хүргүүлсэн байдал

өссөн үзүүлэлттэй байна. Нийт өргөдлийн 68,56 хувийг иргэний талд шийдвэрлэн ажилласан байна.

ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

Засаг даргын Тамгын газарт 2026 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар нийт 231 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 194 өргөдөл буюу 84 хувь нь хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдэж, 37 буюу 16 хувь нь судлах шатандаа, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 10 хоног 2 цаг 39 минут, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол гараагүй байна.

Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийг авч үзвэл:

- Утсаар- 133
- Албан бичгээр-25
- Мессежээр-25
- Биечлэн уулзсан-11 Үүнээс:
- Иргэний талд шийдвэрлэсэн- 117
- Боломжгүй хариу өгсөн- 77 байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил

№	Хэлтэс, тасаг	Албан тушаалтан	Зөрчлийн ангилал			
			Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	Өдөрт нь багтаан шилжүүлэ эгүй	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	Зөрчлийн нийт тоо
1	Удирдлага	Д.Баярсайхан	1	2	-	3
2	Төхижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	Д.Гандолгор	-	-	1	1

Засаг даргын Тамгын газрын хэмжээнд нийт өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарсан зөрчил 4 буюу өмнөх оны энэ үетэй харьцуулахад зөрчлийн тоо 4 буюу адил үзүүлэлттэй байна.

Дээрх хүснэгтээс харахад Тамгын газрын хэмжээнд ирсэн нийт гомдол 111 буюу өмнөх оны мөн энэ үетэй харьцуулахад 103 буюу гомдол 7 хувиар буурсан байна.

Нийт гомдлын тэргүүлэх 5 хандалтыг авч үзвэл:

№	Гомдлын агуулга	Гомдлын тоо, хувь	Гомдлыг бууруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ
1	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай. /Хог хаягдал хуваарийн дагуу хийгдэхгүй байна,	17 буюу 7,56%	Хог тээвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр дүүргээс хог тээвэр, зам цэвэрлэгээний үйлчилгээнд ашигладаг нийт 13 байгууллага 100 гаруй машин, механизмын хэвийн

	<p>орчны бохирдол эвгүй үнэр, золбин нохой муурын устгалын талаар хандсан байна/</p>		<p>ажиллагааг шалгах ажлын хэсэг гаргаж ажилласан.</p> <p>Зам талбайн цэвэрлэгээ, үйлчилгээ хариуцан ажилладаг найман байгууллагад явган хүний зам цэвэрлэгээний 2 төрлийн 40 ширхэг гар төхөөрөмж хүлээлгэн өгч, явган хүний зам талбайн цэвэрлэгээг сайжруулан ажиллаж байна.</p> <p>Бүх нийтийн цэвэрлэгээг 43 хороо, 400 гаруй аж ахуйн нэгж байгууллагууд, 47 СӨХ, сургууль, цэцэрлэг эмнэлгүүдийг хамарсан;</p> <p>285 тн хог хаягдлыг 57 рейсээр 8 хог тээврийн байгууллага төвлөрсөн хогийн цэгт хүргэж ажилласан.</p> <p>Дүүргийн “Сонгинохайрхан мэдээ” цахим хуудсанд хог ачилтын хуваарийг хороо бүрээр постер бэлтгэн тогтмол мэдээлэл хүргэж ажиллаж байна.</p>
2	<p>Хороодын үйл ажиллагааны тухай /Хороодын Засаг дарга, хэсгийн ахлагч нарын харилцаа хандлага, ёс зүйн асуудлаар хандсан байна/</p>	<p>14 буюу 6.22%</p>	<p>Хороодын албан хаагчдад “Авлига, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх нь” сургалтыг зохион байгуулсан.</p> <p>Мөн гомдол мэдээллийг авлигатай тэмцэх газарт тусгай 1-110 дугаар, цахимаар, биеэр, шуудангаар өгөх боломжтой талаар мэдээлэл өгөв.</p> <p>Хороодын үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ажлын цаг ашиглалтад хяналт, шалгалт хийх удирдамж баталж, Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс, Хяналт-шинжилгээ үнэлгээний хэлтсийн хамтарсан хяналт шалгалтын ажлыг 03 дугаар сарын 03-ны өдрөөс эхлэн жилийн хугацаатай зохион байгуулахаар ажлыг эхлүүлээд байна.</p> <p>Хороодын албан хаагч нарт өргөдөл, гомдлын асуудал болон албан хаагчдын сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх чиглэлээр улирал бүр уулзалт зохион байгуулах ажлын төлөвлөгөө болон цаашид анхаарч ажиллах чиглэлийг өгөх уулзалтыг 03 дугаар сарын 10-нд зохион байгуулсан.</p> <p>Төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авах, цахимд шилжсэн үйлчилгээг иргэнээс шаардахгүй байх чиглэлийг 43 хороонд хүргүүлсэн.</p>
3	<p>Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай</p>	<p>13 буюу 5.78%</p>	<p>Дүүргийн Засаг даргын 2025 оны А/150 дугаар захирамжаар 4 дүгээр сарын 10-ны өдрөөс эхлэн нийтийн эзэмшлийн зам талбайд зөвшөөрөлгүй байршуулсан ТҮЦ-үүдийг чөлөөлж эхэлсэн. Энэ хүрээнд орон сууцны хороолол, нийтийн эзэмшлийн гудамж зам</p>

	<p>ЛҮЦ байршуулах байршил хүсэх тухай, зөвшөөрөлгүй байршуулсан ТҮЦ-ний асуудлаар, ил задгай худалдаа эрхлэх зөвшөөрөл хүсэх/</p>		<p>дагуу байрласан 48 ТҮЦ-ийг буулгаж, чөлөөлсөн талбайд ариутгал халдваргүйжүүлэлтийг хийсэн энэ чиглэлээр иргэдээс ирэх гомдол тэргүүлээд байгаа тул энэ оны 02 дугаар сард ТҮЦ эзэмшигчдийг хүлээн авч уулзан, нийтийн эзэмшлийн зам талбайд байрлах дулаан автобусны зогсоолд байршуулах, ТҮЦ байршуулах байршлын судалгааг гаргаж, хүсэлт ирүүлсэн иргэний өргөдлийг хүлээн авч, шийдвэрлэж байна.</p>
4	<p>Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай.</p> <p>/Сууц өмчлөгчдийн холбоодын захирал ажлаа муу хийдэг, төлбөр, хураамж, үнэ тариф өндөр байгаа асуудлаар/</p>	<p>11 буюу 4.89%</p>	<p>Нийслэлийн Хяналт шалгалт газар, дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын Хотын стандарт, тохижилт нийтийн аж ахуйн хэлтэс хамтран орон сууцны барилгын дундын эзэмшлийн инженерийн шугам сүлжээнүүдийн ашиглалт, аюулгүй ажиллагааны тухай сургалтыг 118 сууц өмчлөгчдийн холбооны захирлуудыг хамруулан зохион байгуулсан.</p> <p>Нийслэлийн Захирагчийн албатай хамтран дээвэр, фасадын асуудлаар өргөдөл гаргасан нийт 11 хорооны 14 байрны СӨХ-ны захирал нарт Олон улсын байгууллагатай хамтран ажиллах мэдээлэл өгч, уулзалтыг зохион байгуулсан.</p> <p>Орон сууцны лифтний засвар үйлчилгээ хариуцсан 12 ажилтныг чадваржуулах сертификаттай сургалтад хамруулсан.</p>
5	<p>Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай.</p> <p>/Гудамж талбайн гэрэлтүүлэг, нийтийн эзэмшлийн зам талбайн эд хөрөнгийн эвдрэл гэмтэл, ил задгай утасны асуудлаар/</p>	<p>10 буюу 4.44%</p>	<p>Дуудлага мэдээллийг гэрэлтүүлгийн ашиглагч төв замын "Филипс гэрэлтүүлэг", "Эрчим Өгий" ХХК гэр хороолол орон сууцны хорооллын "Цацрах хангай", "Их хотын гэрэл" ХХК 4 байгууллагад тухай бүр мэдэгдэж гэрэлтүүлгийн засварлаж байна.</p> <p>Дүүргийн хэмжээнд явган болон авто зам, талбайн гэрэлтүүлгийн байгууламжид цахилгаан, техникийн аюулгүй байдал, интернэт, холбооны шилэн кабельд үзлэг, шалгалтыг 2026 оны 02 дугаар сарын 02-ны өдрөөс эхлэн гэрэлтүүлэг хариуцсан аж ахуйн нэгж, байгууллагын инженерүүдтэй хамтран хийж гүйцэтгэсэн.</p> <p>Шалгалтын явцад илэрсэн гэмтэл, зөрчлийг илрүүлж засварласан.</p> <p>Салпорогоос Драгон худалдааны төв хүртэлх ногоон байгууламжийн 140 ширхэг гэрэлтүүлгийг "Филипс гэрэлтүүлэг" ХХК засварлаж бүрэн асаасан.</p>

Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс нь 1 дүгээр удиралд дүүргийн харьяа байгууллагын удирдлагын шуурхай, хороодын Засаг дарга, хороодын зохион байгуулагч, нийгмийн ажилтанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг мэдээг 3 удаагийн давтамжтай танилцуулж, уулзалтыг зохион байгуулсан. Уулзалтаар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэл,

зөвлөмжийг өгч, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ улирал бүр хяналт тавих, хамтран ажиллах талаарх төлөвлөгөөт ажлыг хэлэлцэж энэ жил өргөдөл, гомдлын хуулийн хугацаа хэтэрсэн, зөрчил дутагдал гаргасан үзүүлэлтэд анхаарахаас гадна гомдлын тэргүүлж буй хандалт, шалтгаан, албан хаагчийн харилцаа хандлагад онцгойлон ажиллахыг мэдэгдэж, энэ чиглэлээр байгууллагууд гомдлыг бууруулах тусгай төлөвлөгөө гаргаж ажиллах үүрэг чиглэлийг хүргүүлээд байна.



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр:

- ✚ Монгол Улсын Засгийн газрын Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар батлагдсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх” журмын хэрэгжилтийг хангах ажлын хүрээнд Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэсэн байдалд иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авахаар бэлтгэл ажлыг хангаад байна. Судалгааны нэгтгэлийг үр дүнг 2 дугаар улиралд багтаан дээд шатны байгууллагад хүргүүлэхээр ажиллаж байна. Төрийн үйлчилгээний чанар хүтээмжийг дээшлүүлэх, иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулахаар тусгай төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.
- ✚ Хэлтсийн мэдээллийн самбар болон байгууллагын shd.ub.gov.mn болон shilen.gov.mn цахим хуудсанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг сар, улирлаар гаргаж тогтмол байршуулан олон нийтэд мэдээлэл хүргэж байна.
- ✚ “Төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж, тулгарч буй хүндрэл” сэдэв хэлэлцүүлэгт Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтний хамт оролцож, судалгааны үр дүнтэй танилцан, цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний үүрэг чиглэлийг Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний харьяа байгууллагуудад мэдээлэл хүргэж ажилласан.
- ✚ Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасаг болон дүүргийн харьяа байгууллагын удирдлагуудад 7 хоног бүр өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг тус бүр гаргаж, албан хаагчдыг мэдээллээр ханган ажиллаж байна.
- ✚ Өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэх, иргэнд хариуг заавал мэдэгдэж хариу хүргүүлэх талаар байгууллагын хурлаар тогтмол үүрэг чиглэл хүргүүлэхээс гадна өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах тухай Засаг даргын Тамгын газрын 03/80-03/83, 03/211, 03/367, 03/623 дугаартай албан бичгийг тус тус хүргүүлээд байна.

- ✚ Хороодын үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ажлын цаг ашиглалтад хяналт, шалгалт хийх удирдамж баталж, Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс, Хяналт-шинжилгээ үнэлгээний хэлтэстэй хамтарсан хяналт шалгалтын ажлыг 03 дугаар сарын 03-ны өдрөөс эхлэн жилийн хугацаатай зохион байгуулахаар ажлыг эхлүүлээд байна.
- ✚ Хороодын албан хаагч нарт өргөдөл, гомдлын асуудал болон албан хаагчдын сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх чиглэлээр улирал бүр уулзалт зохион байгуулах ажлын төлөвлөгөө болон цаашид анхаарч ажиллах чиглэлийг өгөх уулзалтыг 03 дугаар сарын 10-ны өдөр зохион байгуулсан.
- ✚ Засаг даргын Тамгын газрын хэмжээнд өргөдөл, гомдлын систем ашиглалт сайжирч зөрчил дутагдал буурсан хэдий ч тэргүүлэх гомдлын тоо төдийлөн буурахгүй байна. Цаашид гомдлын тэргүүлэх 5 хандалттай хэлтэс, тасагтай хамтран шалтгаан нөхцөлийг бодитоор тодорхойлж, бууруулах арга хэмжээ авч ажиллаж байна.

ТАНИЛЦСАН:
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА А.БЯМБА

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





ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

231

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ
/2026.01.02-03.20/

Шийдвэрлэсэн | 194
Судалж байгаа | 37
Хугацаа хэтэрсэн | 0
Дундаж хугацаа | 10 хоног

Хариу өгсөн хэлбэр

- Утсаар- 133
- Месежээр- 25
- Албан бичигээр- 25
- Биечлэн уулзаж -11

Шийдвэрлэлт

- Иргэний талд шийдвэрлэсэн 117
- Х Боломжгүй хариу өгсөн 77

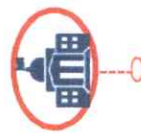
Өргөдлийн төрөл

- Хүсэлт 110
- Гомдол 111
- Санал 8
- Талархан 1
- Мэдэгдэл 1

Зөрчил

Удирдлага өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй
[4]

Гомдлын тэргүүлэх хандалт



Хороодын үйл ажиллагааны тухай

14 буюу 12.73%

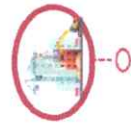
Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай

12 буюу 10.91%



Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбай болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээний тухай

8 буюу 7.27%



Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай

6 буюу 5.45%



Сууц өмчлөгчдийн холбоодын үйл ажиллагааны тухай

5 буюу 4.55%



2026

2025

Хугацаа хэтэрсэн: 0

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа: 10 хоног

Зөрчил: 4

0

9 хоног

4

