



МОНГОЛ УЛС
НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГА

Наадамчдын зам 1200, Арцатын ам,
23 дугаар хороо, Хан-Уул дүүрэг,
Улаанбаатар хот, 17100
Утас: (976-11) 32 39 77, 32 71 99
Цахим хуудас: www.ulaanbaatar.mn

2026.07.24 № 01/4741

танай _____ -ны № _____ -т

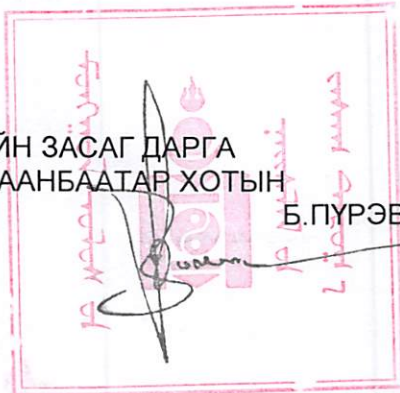
**НИЙСЛЭЛИЙН ИРГЭДИЙН
ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН
ДАРГА Д.ИХБАЯР ТАНАА**

Монгол Улсын засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 47 дугаар зүйлийн 47.1 дэх хэсэгт заасны дагуу нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2025, 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын хуралдаанд танилцуулахаар хүргүүлж байна.

Хавсралт ³³ хуудастай.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГА
БӨГӨӨД УЛААНБААТАР ХОТЫН
ЗАХИРАГЧ

Б.ПҮРЭВДАГВА



1726140465



07/06/09 2020.05.24

يَقُولُ فِي مَسْتَعْمِلٍ هُوَ ، نِسْوَتِيسْ مَسْرُ
بَلَدِيَّتِهِ فِي رَأْيِهِمْ فِي مَصْلَحَاتِهِنَّ كَمَا فِي

.. ۱۰۸۳۲۵۷۹۶۴۳۲۱۰

15. 12. 2023

[illegible]

५७४

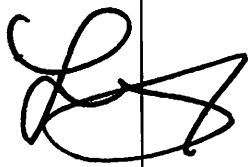
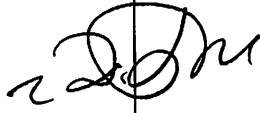
ХЯНАЛТЫН ДАГАЛДАХ ХУУДАС
(Засаг даргын зөвлөлийн хуралдааны
тэмдэглэлийн төсөл)

Олгосон:

2026 оны 06 дугаар сарын 24

Дугаар 1326

Төслийн нэр: **Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны эхний хагас жилийн тайлан**
Боловсруулсан байгууллага, ажилтны албан тушаал, эцэг /эх/-ийн нэр, өөрийн нэр, албан тушаал: **Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн дарга Б.Ууганбат**
Иргэдийн өргөдөл, гомдол, уулзалтын шийдвэрлэлт хариуцсан мэргэжилтэн Б.Сарантуяа

№	Санал өгөх газар, хэлтэс	Сонирхлын зөрчилтэй эсэх	Санал*	Гарын үсэг	Он, сар, өдөр	
					Хүлээн авсан	Хүлээлгэж өгсөн
1	Нийслэлийн Засаг даргын эдийн засгийн хөгжил, дэд бүтцийн асуудал хариуцсан нэгдүгээр орлогч Б.Мөнхбат	Үгүй	—			5/24
2	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын албан үүргийг түр орлон гүйцэтгэгч Ү.Ганболд	Үгүй	—			5/24
3	Хууль тогтоомж, гэрээ эрх зүйн газрын дарга М.Үнэнбат	Үгүй	—			5/24

Тайлбар: Сонирхлын зөрчилтэй эсэх гэсэн хэсэгт "Тийм" гэсэн тэмдэглэгээ хийсэн албан тушаалтан захирамжийн төсөлд санал өгөх үүргээ гүйцэтгэхээс татгалзана.

Хэрэв ашиг сонирхлын зөрчилтэйгөө мэдүүлээгүй, эсхүл Засаг даргыг шийдвэр гаргахад нь хуульд нийцсэн, бодит баримт нотолгоонд тулгуурласан, үндэслэл бүхий үнэн зөв мэдээлэл, мэргэшлийн зөвлөгөөгөөр хангаж ажиллаагүй бол Төрийн албаны тухай хууль болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хариуцлага хүлээнэ.

Хяналтын дагалдах хуудас нь захиргааны актын төслийн хамт хүчинтэй.

Санамж: Төсөл боловсруулагч нь "Захирамжлалын баримт бичиг гаргах ажиллагааны журам"-ын 4.11-д заасны дагуу саналыг эрх бүхий албан тушаалтнуудаас ажлын 10 хоногт багтаан авч дуусгана. Эрх бүхий албан тушаалтан бүр журмын 4.8-д заасан хугацааг баримтлан баримт бичгийн төсөлд санал өгнө.



НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ЗӨВЛӨЛИЙН ХУРАЛДААНЫ ТЭМДЭГЛЭЛ

2026 оны 06 сарын 25 өдөр

Дугаар 11

Улаанбаатар хот

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВД

Нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн 2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн 11 дүгээр хуралдааны тэмдэглэлд:

“5.ХЭЛЭЛЦСЭН нь: “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны эхний хагас жилийн тайлан

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн дарга Б.Ууганбат танилцуулав.

ШИЙДВЭРЛЭСЭН нь:

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын дарга нарт:

1.1.Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ыг нийслэлийн хэмжээнд мөрдөж, журамд заасан аргачлалын дагуу өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийж хугацаанд нь тайлагнах;

1.2.иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шуурхай, бүрэн барагдуулах, шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргахгүй ажиллах, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг 9 хоногоос хэтрүүлэхгүй байх чиглэлээр холбогдох арга хэмжээг үр дүнтэй зохион байгуулж ажиллах;

1.3.иргэдээс удаа дараа хандсан болон жил бүр давтамжтай гаргаж байгаа гомдлын шалтгаан нөхцлийг бодитой тодорхойлж, гомдлыг бууруулах, гомдлыг шийдвэрлэх явцад иргэдийг мэдээллээр бүрэн хангах, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар утсаар холбогдох, биечлэн уулзах зэрэг арга хэмжээг авч шийдвэрлэлтийг сайжруулах;

1.4.төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр Монгол Улсын Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газартай хамтран хэрэгжүүлж байгаа үйл ажиллагааг эрчимжүүлж, иргэд болон албан хаагчдаас сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авч хэвших, судалгааны дүнд үндэслэн холбогдох арга хэмжээг зохион байгуулан, үр дүнг улирал бүр тайлагнах.

Хоёр.Тайлан мэдээллийг холбогдох журмын дагуу хугацаанд нь хүргүүлэн ажиллахыг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын газрын Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв (Б.Ууганбат)-д:

2.1.төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан арга хэмжээний хэрэгжилт, үр дүнгийн талаарх мэдээллийг 2026 оны 06 дугаар сарын 30-ны өдрийн дотор;

1726270249

2.2.иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг 2026 оны 07 дугаар сарын 10-ны өдрийн дотор Монгол Улсын Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газарт хүргүүлэн ажиллахыг” тус тус үүрэг болгов.” гэжээ.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР



ТАНИЛЦУУЛГА

“Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын 2025 он болон 2026 оны эхний хагас жилийн шийдвэрлэлтийн тайлан”-гийн талаар

Нэг. Танилцуулга боловсруулах үндэслэл, шаардлага

1.1.Хууль зүйн үндэслэл

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль, Монгол Улсын Тэргүүн Шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-д нийцүүлэн иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, тайлагнах чиг үүргийг хэрэгжүүлж байна.

1.2.Практик шаардлага

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2025 онд нийт 64,611 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 63,170 буюу 97.8 хувийг шийдвэрлэсэн бөгөөд нийт хандалт өмнөх оноос 15.2 хувиар буурсан байна. Харин 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 32,472 өргөдөл, гомдол ирүүлж, 30,392 буюу 93.6 хувийг шийдвэрлэсэн бөгөөд хандалт өмнөх оны мөн үеэс 819 нэгжээр буюу 2.6 хувиар өсжээ.

Орон сууц, нийтийн аж ахуй, авто зам, гудамж талбай, цагдаа, эрүүл мэнд, боловсрол, цахилгаан эрчим хүч, барилга, газрын харилцаа, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол давтамжтай хэвээр байна. 2026 оны хоёрдугаар улиралд 336 иргэнийг хамруулсан судалгаагаар 59.6 хувь нь эерэг үнэлгээ өгсөн боловч 40.9 хувь нь асуудлыг бодитой шийдвэрлэсэн байдалтай санал нийлэхгүй байгаагаа илэрхийлсэн нь шийдвэрлэлтийн чанар, явцын мэдээлэл, эргэх холбоог сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна.

Хоёр. Танилцуулгын бүтэц, зохицуулах харилцаа, хамрах хүрээ

Танилцуулга тайлан нь 3 бүлэг, 11 хэсэгтэй бөгөөд 2025 оны жилийн эцэс, 2026 оны эхний хагас жилд иргэдийн гаргасан гомдлын агуулга, шалтгаан нөхцөлд хийсэн дүн шинжилгээ, өргөдөл, гомдлын хандалт, шийдвэрлэлт, хугацаа, зөрчил, тайлагнал, сэтгэл ханамжийн судалгаа, иргэдийн мэдээллээр хангах зорилгоор хийгдсэн системийн хөгжүүлэлт, шинээр нэвтрүүлж буй цахим платформ болон хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хамарна.

1 дүгээр бүлэгт 2025 оны хандалт, шийдвэрлэлт, гомдлын агуулга, шалтгаан, хугацаа, зөрчил, байгууллагуудын тайлан мэдээ ирүүлсэн байдлыг;



2 дугаар бүлэгт 2026 оны эхний хагас жилийн дээрх үзүүлэлтүүд, иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, дүгнэлтийг;

3 дугаар бүлэгт хяналт, зөвлөн туслах ажил, системийн хөгжүүлэлт, мэдээллийн нэгдсэн сангийн уялдаа, эрсдэлт мэдэгдлийн хяналт болон үр дүн, шинээр нэвтрүүлэх гэж буй цахим платформыг тус тус танилцуулсан.

Гурав. Танилцуулга тайланг хэлэлцсэнээр үүсэх нийгэм, эдийн засгийн үр дагавар

Тайланг Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хуралд хэлэлцүүлснээр шууд нэмэлт төсөв, санхүүгийн үүрэг үүсэхгүй бөгөөд дараах эерэг үр нөлөө бий болох нөхцөл бүрдэнэ:

- өргөдөл, гомдлын давтамж, шалтгаанд үндэслэн бодлого, төсөв, хөрөнгө оруулалт, зохион байгуулалтын арга хэмжээг эрэмбэлэх;
- өргөдөл, гомдлыг хууль зүйн үндэслэлтэй, бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх, явцын мэдээлэл болон эцсийн хариуг иргэнд ойлгомжтой хүргэх хариуцлагыг нэмэгдүүлэх;
- хугацаа, хөрөнгө, салбар хоорондын зохицуулалт шаардсан асуудлын суурь шалтгааныг тодорхойлж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах;
- иргэдийн сэтгэл ханамж, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулж, дахин гомдол гаргах нөхцөлийг бууруулах.

Хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг сүүлийн 3 жилийн дундажтай харьцуулахад 2025-2026 онд хуулийн хугацаа хэтрүүлсэн шийдвэрлэлт 6.8 дахин, шийдвэрлэх явцын зөрчлийн үзүүлэлт 2.4 дахин, 5-10 хоногт шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо 1.5 дахин буурсан байна.

Дөрөв. Танилцуулгын Монгол Улсын Үндсэн хууль болон бусад хуультай уялдах байдал, цаашид боловсруулах баримт бичгийн санал

Танилцуулга тайлан нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль болон холбогдох бусад хууль тогтоомжтой нийцнэ.

Монгол Улсын засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 47 дугаар зүйлийн 47.1 дэх хэсэгт заасны дагуу танилцуулж байна.

НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
НЭГДСЭН ТӨВИЙН
ДАРГА



Б.УУГАНБАТ



**ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН
ТУШААЛТАНД 2025, 2026 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН БАЙДЛААР ГАРГАСАН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ШИНЖИЛГЭЭ
(2025.01.01-2026.06.30)**

2026 оны 07 дугаар сарын 24

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр Захирамжаар батлагдсан “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэн, шийдвэрлэлтэд хяналтэд нэгдсэн хяналт тавих мөн иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг нэгтгэн Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газарт улирал бүр тайлагнах ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна.

**НЭГ. ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД 2025 ОНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ**

1.1.Өргөдөл, гомдлын хандалт, шийдвэрлэлт

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж 2025 онд нийт 64,611 өргөдөл, гомдол гаргаснаас 63,170 буюу 97.8 хувь нь шийдвэрлэгдэж, 1,441 буюу 2.2 хувь нь судлах шатанд байна. Өргөдөл, гомдлын хандалтыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 11,571 буюу 15.2 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэрийг
харьцуулбал:

Хүснэгт №1

№	Эх үүсвэрүүд	2024 оны жилийн эцэс		2025 оны жилийн эцэс	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Засгийн газрын 11-11 төв	37,478	49.2	34,604	53.6
2	Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	23,304	30.6	19,788	30.6
3	1800-1200 тусгай дугаарын утас	10,565	13.9	6,029	9.3
4	Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	1,940	2.5	2,175	3.4
5	Хороо	1,113	1.5	756	1.2
6	Дижитал сити /Хэсгийн ахлагчийн апп/	925	1.2	447	0.7
7	Eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудас	569	0.7	758	1.2
8	НМХГ-ын 7012-8012 тусгай дугаар	173	0.2	20	-
9	“Check my service” аппликейшн	71	0.1	3	-
10	Смарт кар 3.0 аппликейшн	29	0.1	25	-
11	131200 дугаарт мессеж	10	-	2	-
12	Онлайн бизнес төв	5	-	4	-
Нийт		76,182	100	64,611	100

Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаарын утас 4,536 буюу 42.9 хувиар, гар утасны “Check my service” аппликейшн 68 буюу 95.8 хувиар, 7012-8012 тусгай дугаар 153 буюу 88.4 хувиар, 131200 дугаарт мессеж 8

буюу 80 хувиар, Дижитал сити /Хэсгийн ахлагчийн апп/ аппликейшн 478 буюу 51.7 хувиар, хороо 357 буюу 32.1 хувиар, онлайн бизнес төв 1 буюу 20 хувиар, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага 3,516 буюу 15.1 хувиар, Смарт кар 3.0 аппликейшн 4 буюу 13.8 хувиар, Засгийн газрын 11-11 төв 2,874 буюу 7.7 хувиар, Eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудас 189 буюу 33.2 хувиар, нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв 222 буюу 15.2 хувиар, өссөн байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтыг бүлгээр харуулбал:

Хүснэгт №2

№	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Хувь
1	Нийслэлийн 9 дүүрэг	30,984	48
2	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд	14,341	22.2
3	Нийслэлийн өмчит аж ахуйн тооцоот байгууллагууд	6,003	9.3
4	Төрийн болон төрийн өмчит бусад байгууллагууд	2,359	3.7
5	Бусад байгууллагууд	2,147	3.3
6	Нийслэлийн өмчит төсөвт байгууллагууд	2,006	3.1
7	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	1,863	2.9
8	Нийслэлийн өмчит компаниуд	1,832	2.8
9	Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба	1,745	2.7
10	Эрүүл мэндийн байгууллагууд	903	1.4
11	Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	378	0.6
12	Төслийн нэгж	38	-
13	Харьяа болон ТББ	12	-
Нийт		64,611	100

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хүснэгт №3

Хариу өгсөн хэлбэр	2024 оны жилийн эцэс		2025 оны жилийн эцэс	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
Иргэний талд бүрэн барагдуулж шийдвэрлэсэн	52,678	70.5	43,458	68.8
Боломжгүй тухай үндэслэлтэй хариу өгсөн	19,781	26.5	19,651	31.1
Тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй	2,259	3	61	0.1
Нийт	74,718	100	63,170	100

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад бүрэн барагдуулж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол 9,220 буюу 17.5 хувиар, боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл, гомдол 130 буюу 0.7 хувиар, тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй өргөдөл, гомдол 2,198 буюу 97.3 хувиар тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг авч үзвэл: Утсаар 30,134 буюу 47.7 хувь, албан бичгээр 12,945 буюу 20.5 хувь, мессежээр 11,989 буюу 19 хувь, иргэнтэй биеэр уулзаж 8,102 буюу 12.8 хувьд тус тус хариу өгсөн байна.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт №4

Он	Хүсэлт	Гомдол	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
2024 оны жилийн эцэс	36,149 47.4%	37,443 49.2%	2,431 3.2%	159 0.2%	76,182 100%

2025 оны жилийн эцэс	32,672 50.5%	30,303 46.9%	1,584 2.5%	52 0.1%	64,611 100%
----------------------	-----------------	-----------------	---------------	------------	----------------

Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад хүсэлт 3,477 буюу 9.6 хувь, гомдол 7,140 буюу 19.1 хувь, санал 847 буюу 34.8 хувь, мэдэгдэл 107 буюу 67.3 хувиар тус тус буурсан байна.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын нийт хандалт өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 11,571 нэгжээр буюу 15.2 хувиар буурсан нь дараах үндсэн хүчин зүйлстэй холбоотой байна. Үүнд:

- Нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагаа, ялангуяа нийтийн тээврийн чиглэл, маршрут өөрчилсөнтэй холбоотой гомдол 2025 онд 2,406 нэгжээр буюу 12 дахин буурсан байна. Нийтийн тээврийн салбарт 2025 онд зөвхөн автобусны тоо нэмэхээс гадна төлбөрийн системийг шинэчлэх, дамжин суултын нөхцөлийг уян хатан болгох, хот орчмын чиглэлийн хүртээмжийг сайжруулах, орлогын бүртгэл-хяналтыг нэмэгдүүлэх, цаашид их багтаамжийн нийтийн тээвэрт шилжих суурь бэлтгэлийг хангах чиглэлээр бодит өөрчлөлтүүд гарсан байна.

- Орон сууцны контор болон инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 1,500 нэгжээр буюу 27.5 хувиар буурсан. Тухайлбал, цахилгааны саатал, гэмтэлтэй холбоотой гомдлын тоо багассан байна. Цахилгааны үнэ тариф 2025 онд нэмэгдсэн нь өрхийн сарын зардлыг өсгөж, ялангуяа цахилгаанаар халаадаг гэр хорооллын айлуудад мэдэгдэхүйц дарамт болсон. Гэхдээ үүнтэй зэрэгцэн шөнийн тарифын хөнгөлөлтийг сунгах, хэрэглэгчийн дуудлагын төвийг өргөтгөх, өвөлжилтийн бэлтгэл, засвар шинэчлэлийн ажлыг нэмэгдүүлэх, гэмтэл саатлыг богино хугацаанд сэргээх чиглэлээр арга хэмжээ авсан нь цахилгаан хангамжийн найдвартай байдлыг сайжруулахад чиглэсэн бодит өөрчлөлт болсон байна.

- Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 1,400 нэгжээр буюу 37.0 хувиар буурсан. Нийслэлийн авто замын салбарт 2025 онд иргэдэд хамгийн мэдэгдэхүйц нөлөөлсөн өөрчлөлт нь замын их засвар, шинэ авто зам, гүүрийн шинэчлэл, явган хүний зам, авто зогсоол, түгжрэл бууруулах том төслүүдийн бэлтгэл байлаа. Богино хугацаанд зам хаалт, түгжрэл нэмэгдэх хүндрэл гарсан боловч урт хугацаандаа зорчих аюулгүй байдал, замын чанар, хөдөлгөөний урсгал, хотын төвийн ачааллыг бууруулахад чиглэсэн бодит өөрчлөлтүүд хийгдсэн байна.

- Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 5 дахин буюу ойролцоогоор 900 нэгжээр буурсан. Өмнөх онд нийгмийн даатгалын системийн доголдоос шалтгаалсан гомдол ирж байсан бол системийн үйл ажиллагаа хэвийн болсноор энэ төрлийн гомдол мэдэгдэхүйц буурсан байна.

- Түүнчлэн нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад хандаж иргэдээс гаргасан үйлчилгээний хүсэлтийг өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэхийг зогсоосон нь нийт хандалтын бууралтад нөлөөлсөн байна. Үүнд Нийслэлийн Татварын газрын 9 дүүргийн харьяа хэлтэс, Нийслэлийн Нийгмийн даатгалын газрын 9 дүүргийн харьяа хэлтэс, Нийгмийн хамгааллын тусгай төвд ирүүлсэн үйлчилгээний хүсэлтүүд хамаарч байна.

1.2. Иргэдээс гаргасан гомдлын шийдвэрлэлт

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан 64,611 өргөдөл, гомдлын 30,303 буюу 46.9 хувийг гомдол эзэлж байгаа бөгөөд гомдлын хандалтыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 19.1 хувиар буурсан байна. Иргэдээс ирүүлсэн нийт 30,303 гомдлыг нийслэлийн нутгийн захиргааны 379 байгууллагад ирүүлсэн бөгөөд 29,732 буюу 98.1 хувь нь шийдвэрлэгдэж, 584 буюу 1.9 хувь нь судлагдах шатанд байна.

Шийдвэрлэж хариу өгсөн 29,732 гомдлын 19,151 буюу 64.4 хувийг бүрэн барагдуулж, 10,544 буюу 35.5 хувьд боломжгүй тухай хариу өгч, 37 буюу 0.1 хувийг тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй байна.

Иргэдээс дараах 11 чиглэлээр нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 23,371 гомдол гаргасан нь нийт гомдлын 77.1 хувийг эзэлж байна.

Хүснэгт №5

№	2024 оны жилийн эцэс	Тоо	2025 оны жилийн эцэс	Тоо
1	Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой	7,111 18.9%	Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой	5,207 (17.2%)
2	Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	5,107 13.6%	Гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой	3,267 (10.8%)
3	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой	4,468 11.9%	Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	3,131 (10.3%)
4	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,879 7.7%	Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,656 (8.8%)
5	Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,868 7.6%	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,060 (6.8%)
6	Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,792 7.4%	Газрын харилцаатай холбоотой	1,925 (6.3%)
7	Газрын харилцаатай холбоотой	2,763 7.4%	Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,872 (6.2%)
8	Нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,608 6.9%	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,832 (6%)
9	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой	2,264 6%	Агаарын бохирдолтой холбоотой	991 (3.3%)
10	Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,126 3%	Нийгмийн даатгал салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	228 (0.7%)
11	Агаарын бохирдол, сайжруулсан түлшний хэрэглээтэй холбоотой	316 0.9%	Нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	202 (0.7%)
Нийт		34,302 91.3%	Нийт	23,371 (77.1%)

Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын хандалтаар орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 5,207 буюу 17.2 хувиар тэргүүлж байгаа бөгөөд агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол 675 буюу 3.1 дахин өссөн, Нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 2,406 буюу 92.2 хувь, Нийгмийн даатгалын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 898 буюу 79.7 хувь, Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой 1,904 буюу 26.8 хувь, Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 1,976 буюу 38.7 хувь, Гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой 1,201 буюу 26.9 хувь, Газрын харилцаатай холбоотой 838 буюу 30.3 хувь, Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 920 буюу 32.9 хувь, Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 1,047 буюу 37.5 хувь, Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 212 буюу 7.4 хувь, Цагдаагийн байгууллагын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 204 буюу 9 хувь тус тус буурсан байна. Дээрх 11 чиглэлээр иргэдээс гаргасан гомдлыг агуулга, шалтгааныг нарийвчлан авч үзвэл:

1. Орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газар ОНӨААТҮГ, Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв болон хувийн конторуудад иргэдээс гаргаж буй гомдол нь үйлчилгээний чанар, харилцаа хандлага, төлбөр, засвар үйлчилгээтэй холбоотойгоор гаргаж байна. Албан хаагчид нь харилцаа, хандлага муу, үйлчилгээний төлбөр өндөр, дуудлага хүлээн авах утсаа авдаггүй, тоолуурын заалтыг байцаагчид алдаатай хянадаг, үүнээс үүдсэн төлбөрийн зөрүүг

иргэдийн дансанд буцаан олгодоггүй, дараа сарын хураамжаас хасаж тооцдоггүй, төлбөр төлсөн мэдээллийг банк руу илгээдэггүй, төлбөрийн задаргааг иргэдэд хэлдэггүй, орон сууцны конторт төлбөрөө төлсөн байхад давхар мөнгө нэхдэг, төлбөрийн үлдэгдэлгүй байхад хэрэглээний усыг нээхгүй хүнд суртал гаргадаг, халуун хүйтэн усны даралт муу ирдэг, усны тоолуурыг баталгаажуулаагүйгээс усны төлбөрийг задгайгаар тооцдог тухай гомдлууд байна.

Мөн иргэдээс цахилгаантай холбоотой гаргаж буй гомдол нь цахилгааны гэмтэл саатал, төлбөр тоолуурын асуудал, аюулгүй байдал, техник тоног төхөөрөмж, цахилгаан олон удаа тасарч гэр ахуйн хэрэгсэл шатах зэрэг хүндрэл учирч байгаа, цахилгааны төлбөр өндөр, цахилгааны төлбөрөө төлсөн ч холболтыг удаж хийдэг, дуудлага хүлээн авах утсаа авдаггүй, төвлөрсөн цахилгаан хангамжид хамрагдаж чадахгүй байгаа, цахилгаан дамжуулах шугам, трансформаторын эвдрэл, ил задгай хамгаалалтгүй цахилгааны утас ил гарсан асуудлыг шийдвэрлэхгүй удаж байгаа, үйлчилгээний хүртээмж хангалтгүй байгаа тухай гомдлууд байна.

Мөн дулаантай холбоотой гаргаж буй гомдол нь Ф200мм голчтой шугамын гэмтлийн засварын ажлыг УБДС ТӨХК хариуцаж засварлах бөгөөд удаа дараа шаардлага тавьж байгаа ч төлөвлөсөн хугацаандаа гүйцэтгэхгүй удаашралтай байгаа, Зам сэтлэх зөвшөөрөл олгохгүй байгаагаас гэнэтийн гэмтэл гарсан үед шуурхай арга хэмжээ авч чадахгүй байгаа, хүйтний улиралд дулаан хангамж доголдолтой байдаг, халуун хүйтэн усны даралт муу, зэвтэй ус гардаг, дулааны шугамын засвар, эвдрэл, гэмтэлтэй холбоотойгоор халуун ус хязгаарлаад ирэхгүй удах, байрны халаалт зохих хэмжээнд хүрдэггүй, халаалтыг хугацаанд нь өгдөггүй, хувийн конторууд өөрийн эзэмшлийн шугам, сүлжээг засварлахгүй, шугамын гэнэтийн гэмтлүүдийн улмаас хэрэглээний халуун усаар хангагдаж чадахгүй байгаа зэрэг гомдлууд байна.

Шалтгаан нь: Шугам, сүлжээ ашиглалтын шаардлага хангахгүй болсон болон гэнэтийн эвдрэл, гэмтэл гарах, гэнэтийн эвдрэл гэмтэл гарсан үед зам сэтлэх зөвшөөрөл олгох хурлаар хэлэлцүүлэхээр хүлээгдэх үед иргэдийн дулаан хангамж, хэрэглээний ус доголдох мөн орон сууцны конторын төлбөр өндөр гарах, дуудлага өгөхөд ирдэггүй, харилцаа хандлагын доголдолтой оршин суугчдаас авсан төлбөрийг хангагч байгууллагад шилжүүлээгүйгээс өр төлбөр үүсэн хэрэглээний ус, цахилгаан, халаалтаар хангагдаж чадахгүй байгаагаас иргэд гомдол гаргах шалтгаан болж байна. Иргэд цахилгаан түгээх сүлжээнд гомдол гаргаж буй гол шалтгаан нь цахилгаан эрчим хүчний тасалдал, хүчдэлийн тогтворгүй байдалтай холбоотой байна. Тухайлбал, урьдчилан мэдэгдэлгүйгээр цахилгаан тасрах, тасалдал давтамжтайгаар тохиолдох, хүчдэлийн хэлбэлзлээс үүдэн ахуйн цахилгаан хэрэгсэл эвдрэх зэрэг нөхцөл байдал иргэдийн зүгээс гомдол гаргах үндэслэл болж байна.

Мөн цахилгааны хэрэглээний төлбөр, тооцоотой холбоотой маргаан ихээхэн гарч байгаа бөгөөд үүнд цахилгааны төлбөр огцом нэмэгдсэн мэт ойлголт үүсэх, тоолуурын заалт бодит хэрэглээг зөв илэрхийлж байгаа эсэхэд эргэлзэх зэрэг асуудал багтаж байна. Мөн цахилгаан тоолуур, техникийн ашиглалт, засвар үйлчилгээтэй холбоотой гомдол цөөнгүй байна. Хуучирсан болон эвдэрсэн тоолуур, ухаалаг тоолуурын техникийн алдаа, засвар үйлчилгээ удаашралтай байгаагаар холбоотойгоор иргэдээс гомдол ирэх нь нэмэгдэж байна. Цахилгаан түгээх байгууллагын үйлчилгээний чанар, харилцаа хандлагатай холбоотой асуудал ч мөн гомдлын нэг шалтгаан болж байгаа бөгөөд иргэдийн гаргасан санал, хүсэлтэд цаг тухайд нь хариу өгөхгүй байх, мэдээлэл дутмаг хүргэх, холбоо барихад хүндрэлтэй байх зэрэг нөхцөл байдалд иргэд сэтгэл ханамжгүй байна.

2. Гудамж, талбайн тохижилт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээ ялангуяа хог ачилттай холбоотой гаргаж буй гомдол нь хогны тээвэрлэлт, үйлчилгээний хүртээмж, орчны эрүүл ахуй, аюулгүй байдалтай холбоотой гомдлууд зонхилж байна. Хог тээвэрлэлт тогтмол хийгдэхгүй, хог

хаягдал олон хоног зам талбайд үлдэж хуримтлагдах, цагийн хуваарьт өөрчлөлт оруулах, зарим хороод болон орон сууцны байршлуудад хог ачилт удаж хийгдэж байгаа, машин тоног төхөөрөмж хүрэлцээгүй, эзэнгүй золбин нохой муурыг устгуулах тухай гомдлууд байна. Мөн гудамж талбайн гэрэлтүүлэг муу, явган хүний зам талбайд засвар, үйлчилгээ, тохижилт хийгдэхгүй байх, явган хүний зам байхгүйн улмаас орчны аюулгүй байдал алдагдсан тухай, ТҮЦ болон ил задгай худалдаа эрхэлж байгаа хүмүүс орчин бохирдуулж байгаагаас шалтгаалан энэ төрлийн үйл ажиллагааг зогсоох тухай гомдлууд байна.

Шалтгаан нь: Хог ачилт хуваарийн дагуу тогтмол хугацаанд хийгдэхгүй, зарим СӨХ хог хаягдлын үйлчилгээний төлбөр төлөөгүй, төлбөрийн өр үүссэнээс үүдэж хог ачилт хийгдэхгүй, зарим гэр хорооллын гудамж, талбайн цэвэрлэгээ үйлчилгээг хариуцсан гэрээт байгууллага байдаггүйгээс үүдэж хог хуримтлах, орчны бохирдол, эвгүй үнэр ихсэж иргэдийн эрүүл аюулгүй байдал алдагдаж байгаа нь гомдол гаргах шалтгаан болж байна. Мөн аж ахуй нэгж байгууллагууд орчны 50м зам талбайн тохижилт, цэвэрлэгээг хийхгүй байгаагаас хяналт, шаардлага тавиулахаар иргэд гомдол гаргаж байна.

3. Авто замын эвдрэл, засвар үйлчилгээтэй холбоотойгоор иргэдээс ирүүлсэн гомдлууд нь голчлон зам засварын ажлын чанар хангалтгүй, стандарт, норм шаардлага бүрэн хангагдахгүй байгаатай холбоотой байна. Тухайлбал, гол болон туслах авто зам, хотхон, хорооллын доторх замууд эвдэрч, нүх үүсэх, ус тогтох, бродюр гэмтэх, замын тэмдэг, тэмдэглэгээ богино хугацаанд элэгдэн эвдэрч байгаа, мөн зам засварын ажлыг удаашруулж, тогтмол засвар үйлчилгээ хийдэггүй, эхлүүлсэн ажлыг хугацаанд нь дуусгалгүй удаан орхисноос үүдэн замын хөдөлгөөний нэвтрүүлэх чадвар буурч, замын түгжрэл нэмэгдэн, иргэдийн аюулгүй, чөлөөтэй зорчих хөдөлгөөнд хүндрэл учирч байгаа талаар иргэд гомдол гаргасан байна.

Мөн Яармагийн гүүрний хойд хэсгээс Зайсангийн гүүр хүртэлх Туул гол дагуух явган болон дугуйн замын хэсгийг хөндөж, хойд талын бүсээр авто замын трасс гарган 3.6 км авто зам барихаар төлөвлөж буй ажлыг эсэргүүцсэн гомдол ирүүлсэн байна.

Авто зогсоолтой холбоотойгоор орон сууц, аж ахуйн нэгж, төрийн байгууллагын гаднах авто зогсоолын хүрэлцээ хангалтгүй, авто зогсоолыг зөвшөөрөлгүй ашиглаж, төлбөртэй авто зогсоолын төлбөр өндөр байгаа асуудлаар гомдол гаргасан байна. Мөн эмнэлгийн байгууллагын авто зогсоолд эмчилгээ, үйлчилгээ аваад гарч буй иргэдээс төлбөр авч байгаа нь үндэслэлгүй гэж үзсэн байна.

Хиймэл оюун ухаанд суурилсан ухаалаг хяналтын камерын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчөөгүй байхад торгууль ногдуулсан, зөрчлийн мэдээлэл буруу бүртгэгдсэн талаар иргэдээс гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь: Зам засварын ажлын гомдлын үндсэн шалтгаан нь төлөвлөлт, зохион байгуулалт хангалтгүй, ажлын чанар болон стандарт мөрдөлт сул, хяналт хариуцлагын тогтолцоо үр дүнгүй, холбогдох байгууллагуудын уялдаа холбоо, зохицуулалт дутагдалтай байгаатай холбоотой байна.

4. Орон сууцны болон үйлчилгээний зориулалттай барилгын хийцийг өөрчлөх, давхар нэмэх зэрэгт архитектур төлөвлөлтийн даалгавар олгож байгаа нь үзэгдэх орчныг хязгаарлах, хэт их төвлөрлийг үүсгэх шалтгаан болж байна. Мөн нийтийн эзэмшлийн зам талбай (явган хүний зам, хүүхдийн тоглоомын талбай, ногоон байгууламж, авто зогсоол гэх мэт)-д барилга барьсан, барилга хоорондын зай хэт ойртсон, орц, гарц хаасан, барилгажилтын норм, дүрэм стандартын шаардлага хангахгүй байгаа, зөвшөөрөлгүйгээр барилга барих, ашиглалтын шаардлага хангахгүй орон сууцны дахин төлөвлөлт болон гэр хорооллын дахин төлөвлөлтөд хамрагдсан иргэд гэрээний хугацаандаа байрандаа орж чадахгүй байгаа, шөнийн цагаар барилгын ажил явуулж байгаа зэрэг нь иргэдийн эрүүл, аюулгүй, амар тайван орчинд амьдрах нөхцөл алдагдаж байгаа асуудлаас шалтгаалан гомдол гаргасан байна.

Шалтгаан нь: Барилгын зөвшөөрөл олгох үеийн барилгын ажлын эскиз загвар зураг төлөвлөлтийн шийдвэрт алдаа гарсан, норм норматив хангаагүй загвар зураг баталсан зэргээс болж иргэд гомдол гаргаж байна. Энэ нь хот төлөвлөлт болон эскиз загвар зураг баталж буй байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой байна.

5. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаа нь хүндрэл чирэгдэлтэй байгаа тухай, гэмт хэрэг зөрчлийг шалгаж шийдвэрлэхгүй, шалгаж байгаа хэдий ч удаашралтай байгаа тухай, хариу өгдөггүй, албан хаагчтай холбогдож чадахгүй байгаа, замын хөдөлгөөний зохицуулалт хийхгүй байгаа болон зохицуулалт хийхдээ аль нэг урсгалыг явуулахгүй хэт удаан зогсоодог, суррон, скүүтэр дугуйны хэрэглээнд хяналт тавих шаардлага муу, мөн замын 1 дүгээр эгнээ, явган замруу давуулж зөвшөөрөлгүй байрлуулсан тээврийн хэрэгслийн ачилт болон албан хаагчийн ёс зүйн доголдолтой холбоотой асуудлаар иргэдээс гомдол ирүүлсэн байна.

Шалтгаан нь: Иргэдийн зүгээс зөрчил гаргаагүй байхад торгууль ногдуулсан, хариуцлага тооцсон, камераар илрүүлсэн зөрчлийн талаарх мэдээлэл ойлгомжгүй, тодорхой бус байгаа түүнчлэн тээврийн цагдаагийн алба хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол бүртгэгдэж байна. Албан хаагч иргэдтэй зүй бус харьцсан, хууль эрх зүйн үндэслэлийг ойлгомжтой тайлбарлаагүй, шаардлага тавихдаа бүдүүлэг хандсан гэх зэрэг асуудал нь иргэдийн зүгээс гомдол гаргах нөхцөл болж байна.

6. Иргэд өөрийн амьдарч буй газраа эзэмших, бусдын эзэмшлээс өөрийн нэр дээр шилжүүлж авах, дахин газрын гэрчилгээ гаргуулан авах, хувийн өмчид хууль бусаар халдаж буй тухай, газар чөлөөлүүлэх, газрын харилцаатай холбоотой иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэхгүй, чирэгдүүлж байгаа тухай, давхцалтай газрыг хүчингүй болгуулах тухай зэрэг гомдол гаргаж байна. Мөн ТҮЦ, павильон, гарааш, дугуй засвар зэргийг чөлөөлж, яаралтай нүүлгэх талаар гомдол гаргахад тус асуудал нь хөрөнгө мөнгө, хугацаанаас хамаарч шуурхай арга хэмжээ авч шийдвэрлэгдээгүйн улмаас иргэдийн эрүүл, аюулгүй орчинд амьдрах эрхийг хангаж чадахгүй байна. Түүнчлэн газар эзэмших, өмчлөх хүсэлтээ удаа дараа гаргаж байгаа боловч огт шийдвэрлэгдэхгүй удаж, иргэдийг чирэгдүүлж байгаа, Газрын харилцааны салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүй, ажлын цаг, харилцаа хандлага, ур чадвар муу байдаг, газрын албаны албан хаагчдын хувийн ашиг сонирхлыг шалгуулах зэрэг гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь: Газрын цахим систем нэвтрүүлэхээс өмнө газар олгохдоо иргэдэд газрыг давхцуулан олгосон, газраа хууль тогтоомжид заасан зориулалтын дагуу ашиглаагүй иргэдийн газар эзэмших эрхийн гэрчилгээг сонсох ажиллагааны мэдэгдэл хүргүүлж дуусгавар болгодог бөгөөд тухайн газарт дахин шинээр хүсэлт гаргасан иргэнд газрыг олгох үед газрын маргаантай асуудал үүсдэг. Иргэд газар эзэмших эрхийн гэрчилгээний хүчин төгөлдөр эсэхийг нягтлахгүйгээр хувийн кадастрын компанийн зурагт үндэслэн газар худалдан авах, иргэд өөрийн өмчлөх, эзэмших эрхийн гэрчилгээтэй газрын эргэлтийн цэгээс хэтрүүлэн хашаа, барилга байгууламж барих, өөрийн эзэмшил, ашиглалт, өмчлөлийн газраа ашиглахад орц гарцны асуудал шийдэгдээгүйн улмаас тухайн иргэнийн эрх ашиг хөндөгдснөөс, нийтийн эзэмшлийн зам, талбайд зохих зөвшөөрөлгүй хашаа, байшин барих, зөөврийн байгууламж, түц, павилон байршуулснаас түүнийг чөлөөлүүлэхээр, газраа нөхөх олговортойгоор эргүүлэн өгөхөөр зөвшилцсөн ч нөхөн олговор хугацаандаа орохгүй байгаа, нөхөн олговрын дүнтэй санал нийлэхгүй байгаа нь иргэдийн гомдол гаргах шалтгаан болж байна. Мөн нийслэл хотын хүн амын тоотой харьцуулахад иргэдэд өмчлөх, эзэмших газрын нөөц хүрэлцээтэй бус бөгөөд 0,7 га газар эзэмших хүсэлтийг e.gazar.gov.mn сайтаас зөвхөн цахимаар хүсэлт явуулж төлөвлөгөөнд тусгуулсны үндсэн дээр олгох боломжтой бөгөөд иргэн бүр 1 удаа газар үнэгүй авах эрхтэй гэсэн ойлголтоос үүдэж 0,7 газар авч чадахгүй байгаа тухай гомдлууд гаргаж байна. Иргэн өөрийн газартай холбоотой мэдээ, мэдээллийг цахим системээс авах боломжтой боловч

холбогдох мэдээллийг газрын албаны мэргэжилтнээс авах хүсэлтэй байдаг ба энэ явцад албан хаагч иргэд хооронд зөрчил үүсснээс үүдэн гомдол гаргах шалтгаан болж байна.

7. Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой иргэдээс эрүүл мэндийн байгууллагуудад үйлчилгээ авахад урт дараалал үүсэж, үзлэг оношилгооны аппарат, тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслийн хүртээмж муутай, үйлчилгээний зохион байгуулалт сул, эмч нарын ур чадвар, харилцаа, хандлага тааруу, хариуцсан ажилдаа хайнга ханддаг, алдаа дутагдал гаргадаг, дуудлага хүлээн авах утсаа авдаггүй, авсан цагтаа үйлчлүүлж чаддаггүй, ачаалал их, эмчилгээ болон шинжилгээний цаг авах боломж хязгаарлагдмал, шинжилгээний төлбөр өндөр, нарийн мэргэжлийн эмчийн хүртээмж дутмаг, чирэгдэл ихтэй, буруу онош тавьсан, эмчилгээ хоцорч, дутуу хийгдсэн, өвчтөний нууцыг задруулсан, даатгалаар үйлчлэх ёстой байтал төлбөр авсан, төлбөрийн мэдээлэл тодорхой бус байгаа зэрэг гомдлууд гаргаж байна.

Шалтгаан нь: Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаанд эмчилгээ, оношилгоо, үйлчилгээний чанар, стандартын хэрэгжилт хангалтгүй, үзлэг шинжилгээ болон эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хүлээлгийн хугацаа удаан, нарийн мэргэжлийн эмчийн хүртээмж хязгаарлагдмал, эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын харилцаа хандлага, ёс зүй, мэргэжлийн ур чадварын доголдол, өвчний онош, эмчилгээний явц дутмаг, эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээ, төлбөр тооцооны журам ойлгомжгүй, даатгалаар хөнгөлөлттэй олгогдох ёстой эм, эмнэлгийн хэрэгслийг олгодоггүй, ханиад, томууны улиралд эмнэлгийн орны хүрэлцээ хангалтгүй, яаралтай түргэн тусламжийн дуудлагад очих хугацаа удааширч, харьяаллын бус гэсэн үндэслэлээр эмнэлгүүд иргэдийг хүлээн авахгүй байх зэрэг шалтгааны улмаас иргэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг цаг тухайд нь авах боломжгүй болох, өвчний хүндрэл нэмэгдэх, эмнэлгийн байгууллагуудад ачаалал ихсэж байгаагаас гомдол гарах шалтгаан болж байна.

8. Ерөнхий боловсролын сургууль болон цэцэрлэгтэй холбоотойгоор иргэдээс боловсролын байгууллагын барилга, байгууламжийн багтаамж хүрэлцэхгүйгээс зарим анги, бүлгийн сурагчдыг түрээсийн байранд суралцуулж байгаа, хүүхдийн аюулгүй байдал, сургалтын чанар, хүртээмж, орчны нөхцөл, зохион байгуулалт, багшийн хүүхэдтэй харьцах харилцаа хандлага тааруу, ялгаварлан гадуурхалт, дарамт шахалт ихтэй, сургалтын агуулга шаардлага хангахгүй байгаа, багшийн заах арга барил муу, тоног төхөөрөмж эвдэрсэн, орчны ариун цэвэр хангалтгүй байгаа, сургуулийн болон цэцэрлэгийн барилга хуучирсан, засвар үйлчилгээ хангалтгүй, тоглоомын талбай, сургалтын хэрэглэгдэхүүний хүрэлцээ дутмаг, нэмэлт хураамж авч байгаа, үдийн цай хөтөлбөр эрүүл ахуйн стандартын шаардлага хангалтгүй байгаа, цэцэрлэгийн бүртгэл e-mongolia системээс шалтгаалж харьяаллын дагуу цэцэрлэгтээ бүртгүүлж чадахгүй хувийн цэцэрлэгт хувиарлагдаж байгаа, дүн засах, алдаатай үнэлэх зэрэг гомдлууд гаргаж байна.

Шалтгаан нь: Сургууль уралдаан, тэмцээн болон баяр ёслол тогтмол зохион байгуулж, түүнтэй холбоотой мөнгө хураах явдал гарч байгаа нь эцэг эх, сурагчдад санхүүгийн дарамт учруулах, багш, ажилтан, албан хаагчдын харилцаа, ёс зүй доголдож, зарим тохиолдолд сурагчдыг дарамтлах, ялгаварлах, зүй бус харьцах, гар хүрэх асуудал гарах, үе тэнгийн дээрэлхэлт тасралтгүй гарч байгаа боловч сургуулийн зүгээс хангалттай арга хэмжээ авахгүй байгаа тухай, сургууль, цэцэрлэгийн барилга хугацаандаа ашиглалтад орохгүй байгаа нь хүүхдийн сурах хөгжих эрх хязгаарлагдаж, сургалтын орчин, нөхцөл зориулалтын бус түрээсийн байранд хичээллүүлж, анги танхимын тохижилт хангалтгүй, халаалт муу, сургуулийн автобус явдаг боловч ахлах ангийн хүүхдүүдийг авдаггүй, мөн багшийн хүрэлцээ дутмаг байгаа нь сургалтын чанарт сөрөг нөлөөлөх, үдийн цайны хоолны чанар хангалтгүй, эрүүл ахуйн шаардлага хангахгүй асуудал гарч байгаа ба сургуульд элсэлт, хамран сургах тойргийн зохицуулалт тодорхой бус байгаагаас хүүхдүүд сургуулиасаа хоцрох эрсдэл үүсч байгаа тухай давтагдаж байна.

9. Агаарын бохирдолтой холбоотойгоор иргэдээс арьс ширний үйлдвэрүүдийн үнэр нь толгой өвтгөх, дотор муухай оргих, ойр орчмын иргэдийн эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлж байгаа болон Хотула аппликейшны ажиллагаа доголдож, ахмад настан ашиглахад хүндрэлтэй байгаа, борлуулалтын цэг дутмаг байгаагаас шалтгаалж иргэд түүхий нүүрс түлж байгаа тухай гомдлуудыг гаргаж байна. Мөн шахмал түлштэй холбоотойгоор борлуулалтын цэг хангалтгүй байгаа, түлшний эрэлт нийлүүлэлт зохицохгүйгээс түлш дуусах, урт дараалал үүсэж удаан хугацаанд хүлээдэг тухай гомдлууд иргэдээс ирүүлсэн байна.

Шалтгаан нь: Удирдлагын бодлого, стратегийн доголдол буюу эрэлт, нийлүүлэлтийн судалгаа муу, хангамжийн төлөвлөлт хангалтгүй байдал, зохион байгуулалт, системийн уялдаа сул буюу хороодын мэдээллийн систем ба хотула аппликейшн хоорондын интеграц хангалтгүй, байгууллагуудын мэдээллийн уялдаа муу, гомдлын менежментийн тогтолцооны сул байдал, мэдээллийн хүртээмж хангалтгүй буюу аппликейшн ашиглах болон түлш авах заавар, сургалт дутмаг байдалтай холбоотой юм.

10. Нийгмийн даатгалаас ажилгүйдлийн тэтгэмж болон төрсний дараах тэтгэмж, өндөр настны тэтгэвэр, хөдөлмөрийн чадвар алдалтын тэтгэмж зэрэг хугацаандаа орохгүй, лавлах утсаа авахгүй, нийгмийн даатгалын албан хаагчид ажлын цагаар ажлын байрандаа байхгүй байх зэргээр иргэдэд хүндрэл учруулж байгаа, нийгмийн даатгалын байгууллагын үйлчилгээ авахад урт хугацаагаар дараалалд хүлээх, мэдээлэл хангалтгүй, бичиг баримтын бүрдүүлэлт төвөгтэй, хүсэлт шийдвэрлэх явц удаашралтай байгаа тухай гомдлуудыг ирүүлсэн байна.

11. Нийтийн тээврийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн тав тух, аюулгүй байдлыг хангах, автобусны буудал болон төлбөр, хураамжийн системийг сайжруулах чиглэлээр холбогдох байгууллагууд тодорхой арга хэмжээ авч ажиллаж байгаа хэдий ч иргэдээс дараах асуудлаар гомдол гаргасаар байна. Тухайлбал, нийтийн тээврийн хэрэгсэл тогтсон цагийн хуваарийн дагуу ирэхгүй байх, өглөө, оройн оргил ачааллын үед автобусны хүрэлцээ хангалтгүй, зарим чиглэлд тээврийн хэрэгслийн тоо дутагдалтай байгаагаас шалтгаалан зорчигчид удаан хугацаагаар хүлээх нөхцөл байдал үүсч байна. Мөн зарим жолоочийн харилцааны соёл хангалтгүй, зорчигчидтой бүдүүлэг харьцах, жолоо барих үедээ гар утас ашиглах, анхаарал сарниулах зэрэг аюултай үйлдэл гаргаж байгаа нь иргэдийн аюулгүй байдалд эрсдэл учруулж байна. Төлбөрийн карт уншигч төхөөрөмж доголдож, ажиллахгүй байх нь зорчигчдын төлбөр төлөх үйл явцыг хүндрүүлж, үл ойлголцол үүсгэх шалтгаан болж байна. Түүнчлэн замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчих, хурд хэтрүүлэх зэрэг зөрчил нь зорчигчдын амь нас, эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэл дагуулж байна. Үүнээс гадна зарим автобусны техникийн бүрэн бүтэн байдал хангалтгүй, халаалтгүй, хүйтэн орчинд үйлчилж байгаа нь зорчигчдын тав тухыг алдагдуулж байна. Автобусны буудлын тохижилт, стандарт хангалтгүй, дулаан зогсоол хаалттай, зарим чиглэлд буудал байхгүй, тэмдэг, тэмдэглэгээ буруу эсвэл тодорхойгүй байгаа талаар иргэдээс гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь: Оргил ачааллын цагийн судалгаа хангалтгүй хийсэн нь нэмэлт тээврийн хэрэгсэл зохион байгуулах боломжийг хязгаарлаж, автобусны техникийн үзлэг, засвар үйлчилгээ тогтмол бус байгаагаас халаалтгүй, эвдрэлтэй тээврийн хэрэгсэл үйлчилгээнд явж байгаа нь зорчигчдын тав тух алдагдахад хүргэж, автобусны буудлын тохижилт хангалтгүй, дулаан зогсоол хаалттай, тэмдэг тэмдэглэгээ тодорхойгүй байгаа нь зорчигчдын мэдээлэл авах боломжийг хязгаарлаж, мөн төлбөрийн системийн доголдол шуурхай засагдахгүй байгаа нь төлбөр төлөх үйл явцыг хүндрүүлж байгаа буюу төлөвлөлт зохион байгуулалтаас шалтгаалж байна.

Бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй гомдлын мэдээлэл

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтнууд нь иргэдийн гаргасан гомдлын 37 буюу 0.1 хувийг тодорхойгүй байдлаар хариуг өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй байна. Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй гомдлын тоо 1229 буюу 34 дахин буурсан байна.

Тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй 21 байгууллагын 37 гомдол байна. Үүнд: Улаанбаатар Цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК 4 буюу 13.3 хувь, Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал 2 буюу 6.7 хувь, Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба 2 буюу 6.7 хувь, Цагдаагийн ерөнхий газрын Тээврийн цагдаагийн алба 2 буюу 6.7 хувь, Нийслэлийн Цагдаагийн удирдах газар 2 буюу 6.7 хувь, Орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газар 2 буюу 6.7 хувь, Нийслэлийн Замын хөгжлийн газар 2 буюу 6.7 хувь, Нийслэлийн Агаар, орчны бохирдолтой тэмцэх газар 1 буюу 3.3 хувь, Хот байгуулалт, хотын стандартын газар 1 буюу 3.3 хувь, Нийтийн тээврийн бодлогын газар 1 буюу 3.3 хувь, Нийслэлийн Газар зохион байгуулалтын алба 1 буюу 3.3 хувь, Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар 1 буюу 3.3 хувь, Баянгол дүүргийн Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэс 1 буюу 3.3 хувь, Баянгол дүүргийн Эрүүл мэндийн төв 1 буюу 3.3 хувь, Чингэлтэй дүүргийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс 1 буюу 3.3 хувь, Чингэлтэй дүүргийн Эрүүл мэндийн төв 1 буюу 3.3 хувь, Сонгинохайрхан дүүргийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс 1 буюу 3.3 хувь, Сонгинохайрхан дүүргийн Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс 1 буюу 3.3 хувь, Замын хөдөлгөөний удирдлагын төв 1 буюу 3.3 хувь, Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газар 1 буюу 3.3 хувь, Сүхбаатар дүүргийн Цагдаагийн газар 1 буюу 3.3 хувь тус тус байна.

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтнууд нь иргэдийн гаргасан гомдлыг бүрэн барагдуулж, шийдвэрлэхэд дараах нийтлэг зөрчил, дутагдлыг гаргаж байна. Үүнд:

- Утаа болон шахмал түлшний үнэр гадуур маш их байгаагаас үүдэн ханиад томуу, бусад өвчнөөр өвчнөөр өвдөж эрүүл мэндээрээ хохирч байгаа тухай иргэний гомдлыг Нийслэлийн Агаар, орчны бохирдолтой тэмцэх газраас иргэний санал хүсэлтийг сонсож, мэдээлэл хүргэж ажиллалаа гэж тодорхойгүй хаасан байна.

- Цахилгаан эрчим хүчинд холбогдох тухай гомдлоо удаа дараа өгөхөд цахилгаан эрчим хүчинд холбогдоогүй, уналттай айл өрхийн судалгаанд авч нэгтгэсэн гэсэн хариуг Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын албанаас удаа дараа өгч байгаа нь иргэдийг дахин гомдол гаргахад нөлөөлөх хүчин зүйл болж байна. Төсөв тусгагдсан эсэх, судалгааны тооцоолол болон тухайн байршилд эрчим хүчээр ойрын хугацаанд хангах боломжтой эсэх талаар иргэдэд мэдээлэл хүрч ажиллахгүй байна.

- Цагдаагийн Ерөнхий газрын Тээврийн цагдаагийн албанд цагдаагийн байгууллагын албан хаагчийн ёс зүй доголдолтой байгаа тухай гомдлууд ихэнх хувийг эзэлдэг. Тухайн байгууллагаас албан хаагчдадаа сануулах арга хэмжээ өгдөггүй нь иргэдийг дахин гомдол гаргахад нөлөөлөх хүчин зүйл болж байна.

- Мөн Нийслэлийн Цагдаагийн удирдах газарт гэмт хэрэг, зөрчлийг шийдвэрлэхгүй удаж байгаа тухай гомдлуудыг хуулийн хугацаанд судалж байгаа, албан хаагчийн буруутай үйл ажиллагаа тогтоогдоогүй байна гэх хариуг өгч хааж байна.

- Шинээр зам тавигдах газарт барилга барих гээд газрыг ухаад эхэлсэн байна, барихаас өмнө арга хэмжээг авч зогсоож өгнө үү гэсэн иргэний гомдолд Хот байгуулалт, хотын стандартын газраас иргэнд Хяналт шалгалтын газарт гомдол гаргах тухай хариуг хүргүүлсэн байна. Тухайн байгууллагад албан бичиг хүргүүлж хариуг авч иргэнд мэдэгдэж гомдлыг бүрэн шийдвэрлэж ажиллаагүй байна.

-Баянгол дүүргийн 17 дугаар хороо, 4 дүгээр хорооллын Оюуны ундраа сургуулийн зүүн талаар гол зам дагуух гэрэлтүүлэг асахгүй, шөнө оройн цагаар явахад хүндрэлтэй байгаа тухай иргэний гомдлыг Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтсээс хөрөнгө оруулалтын саналд авав гэж хаасан нь иргэний гомдолд ажиллагаа хийгдээгүй, төсөв мөнгөнөөс шалтгаалж байгаа бол тухай асуудлыг дэлгэрүүлж иргэнд тайлбар өгч ойлгуулаагүй гэж дүгнэгдэж байна.

-Улаанбаатар цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК-д цахилгаан эрчим хүч хязгаарлаж байгаа тухай болон, иргэний хувийн шонгоос цахилгаан татаж авсан тухай гомдлуудыг эрчим хүчний хязгаарлалтыг үе шаттайгаар хийж байгаа тухайг тайлбарлан хаасан бол хувийн шонгоос өөр хэрэглэгч татаж авсан тухай гомдлыг холбогдох иргэнтэй гомдол гаргагч иргэнийг холбож өглөө гэж гомдлыг хаасан байгаа нь бүрэн шийдвэрлэгдээгүй гомдлын тоонд орсон байна.

- Хиймэл оюун ухаанаар замын хөдөлгөөний дүрэм зөрчсөн мэдэгдэл андуурагдан ирж байгаа нь иргэдийн гомдол гаргах шалтгаан болж байна. Замын хөдөлгөөний удирдлагын төв ОНӨТҮГ нь AI программ дээр хөгжүүлэлт хийж байгаа гэх хариуг өгч иргэний өргөдлийг бүрэн шийдвэрлэж ажиллаагүй байна.

-Шинээр барьсан барилга, байгууламж нь орц, гарцгүй, хороолол доторх авто зам нь замын тэмдэг, тэмдэглэгээгүй, явган хүний замгүй зэргээс шалтгаалан иргэдийн эрүүл, аюулгүй орчинд амьдрах эрх зөрчигдөж байна. Дээрх чиглэлээр гаргасан иргэдийн гомдлыг (судалгаанд тусгаж авсан, холбогдох байгууллагад уламжилсан, тухайн дүүрэгт мэдэгдсэн, тус ажлыг эхлүүлэхээр төлөвлөөд байна) эцэслэн шийдвэрлээгүйгээс дахин хандах шалтгаан болж байна. Мөн барилга, байгууламжийг батлагдсан зураг төслийн дагуу барьж байгаа эсэх, барилгажилтын норм, дүрэм алдагдсан, нийтийн эзэмшлийн талбайд барилга байгууламж барьж байгааг шалгуулах зэрэг агуулгатай гомдолд ажлын хэсгийн хурлаар асуудлыг хэлэлцэн шийдвэрлэх тухай хариу өгдөг боловч иргэнтэй дахин холбогдож эцсийн байдлаар шийдвэрлэдэггүй, шийдвэрлэсэн тохиолдолд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай эргэн мэдэгддэггүй, барилгын тухай хуулийг зөрчсөн байна гэсэн боловч тухайн зөрчилтэй барилгад иргэдийн эрх ашигт нийцүүлсэн тодорхой арга хэмжээ авдаггүй учир тухайн асуудлаар иргэд дахин дахин хандаж өргөдөл, гомдол гаргаж байна.

1.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 01 цаг 01 минут байна.

Хүснэгт №7

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2024 оны жилийн эцэс	9	07	50	74,718
2025 оны жилийн эцэс	9	01	01	63,170

Тайлант хугацаанд нийслэлийн нутгийн захиргааны 39 байгууллагын 69 албан хаагч 94 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн бөгөөд үүнийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 11.5 дахин буурсан байна. (2024 оны 4 дүгээр улирлын байдлаар 130 байгууллагын 445 албан хаагч 1,085 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн)

Цагдаагийн ерөнхий газрын Тээврийн цагдаагийн алба-18, Улаанбаатар Цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК-10, Хяналт шалгалтын газар-11, Чингэлтэй дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар- 6, Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар-4, Нийслэлийн Замын хөгжлийн газар-3, Нийслэлийн Өмчийн харилцааны газар-3, Сүхбаатар дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар-3, Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар-3, Нийслэлийн Онцгой байдлын

газар-2, Баянгол дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар-2, Баянгол дүүргийн Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын хэлтэс -1, Баянгол дүүргийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс-1, Баянгол дүүргийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал-1, Зорчигч тээвэр дөрөв ОНӨААТҮГ-1, нийслэлийн Агаар, орчны бохирдолтой тэмцэх газар-1, нийслэлийн Мал эмнэлгийн газар-1, Баянзүрх дүүргийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс-1, Нийслэлийн хүүхдийн 293 дугаар цэцэрлэг-1, нийслэлийн Цагдаагийн удирдах газар-1, Сонгинохайрхан дүүргийн 31 дүгээр хороо-1, Сонгинохайрхан дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар-1, Сүхбаатар дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар-2, Сүхбаатар дүүргийн Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэс-1, Сүхбаатар дүүргийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс-1, Сүхбаатар дүүргийн Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс-1, Улаанбаатар хотын Гэр хорооллыг хөгжүүлэх, хөрөнгө оруулалтыг дэмжих хөтөлбөр төсөл-1, Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба-1, Чингэлтэй дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар-1, Чингэлтэй дүүргийн Татварын хэлтэс-1, Чингэлтэй дүүргийн Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс-1, Геодези, усны барилга, байгууламжийн газар ОНӨААТҮГ-1, Нийслэлийн ерөнхий боловсролын Оюуны Ундраа сургууль-1, нийслэлийн Өргөө амаржих газар-1, нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газар ОНӨААТҮГ-1, Таван толгой түлш ХХК-1, Төв цэнгэлдэх хүрээлэн-1, Түлш хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв ОНӨААТҮГ-1, Хан-Уул дүүргийн Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс-1 өргөдөл, гомдлыг тус тус хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн байна.

1.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад илэрсэн зөрчлийн үзүүлэлт

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 9,349 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 16,464 буюу 2.8 дахин буурсан байна. Зөрчлийг агуулгаар нь авч үзвэл өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 5,689, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 1,556, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 1,791, буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй 313 зөрчил тус тус бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын системд бүртгэгдсэн нийт 9,349 зөрчлөөс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын мэргэжилтэн, албан хаагчдад 5,417 буюу 57.9 хувь нь, 2,643 буюу 28.3 хувь нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын хэлтэс, нэгжийн дарга нарт, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын удирдлагуудад 1,289 буюу 13.8 хувь нь тус тус бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт 9,349 зөрчлөөс 3,491 буюу 37.3 хувийг дүүрэг (Баянгол 1,039 буюу 11.1 хувь, Сүхбаатар 958 буюу 10.2 хувь, Чингэлтэй 511 буюу 5.5 хувь, Хан-Уул 417 буюу 4.5 хувь, Баянзүрх 237 буюу 2.5 хувь, Сонгинохайрхан 227 буюу 2.4 хувь, Багануур 44 буюу 0.5 хувь, Налайх 40 буюу 0.4 хувь, Багахангай 18 буюу 0.2 хувь)-үүд, Улаанбаатар Цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК 1,141 буюу 12.2 хувь, Таван толгой түлш ХХК 790 буюу 8.5 хувь, Цагдаагийн ерөнхий газрын Тээврийн цагдаагийн алба 655 буюу 7 хувь, Орон сууц нийтийн аж ахуйн удирдах газар ОНӨААТҮГ 350 буюу 3.7 хувь, Улаанбаатар дулааны сүлжээ ТӨХК 257 буюу 2.7 хувь, Нийслэлийн Замын хөгжлийн газар 244 буюу 2.6 хувь, Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба 199 буюу 2.1 хувь, Хяналт, шалгалтын газар 199 буюу 2.1 хувь, Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар 134 буюу 1.4 хувь, Замын хөдөлгөөний удирдлагын төв ОНӨТҮГ 105 буюу 1.1 хувь, тус тус эзэлж байгаа нь нийслэлийн хэмжээнд хамгийн өндөр үзүүлэлт болж байна.

1.5.ННЗ-ны байгууллагуудаас тайлан, мэдээ ирүүлсэн байдал

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2025 оны жилийн эцсийн тайлан мэдээг иргэдээс

хандсан өргөдөл, гомдолтой нийт 103 байгууллага ирүүлэхээс хугацаанд нь ирүүлсэн 58, тайлан мэдээ ирүүлээгүй 45 байгууллага байна. Тайлан ирүүлсэн 58 байгууллагаас иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тодорхой арга хэмжээ авч ажилласан дараах байгууллагууд байна. Үүнд:

- Нийслэлийн Газар зохион байгуулалтын алба
- Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
- Хяналт шалгалтын газар
- Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар
- Нийслэлийн Боловсролын газар
- Нийслэлийн Цагдаагийн удирдах газар
- Нийслэлийн Нийтийн тээврийн бодлогын газар
- Нийслэлийн 9 дүүргийн ЗДТГ тус тус байна.

ХОЁР. ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД 2026 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН БАЙДЛААР ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ:

2.1.Өргөдөл, гомдлын хандалт, шийдвэрлэлт

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 06 дугаар сарын 25-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд нийт 32,472 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 30,392 буюу 93.6 хувь нь шийдвэрлэгдэж, 2,080 буюу 6.4 хувь нь судлах шатанд байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтын эх үүсвэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хүснэгт №1

№	Эх үүсвэрүүд	2025 оны эхний хагас жил		2026 оны эхний хагас жил	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Засгийн газрын 11-11 төв	17,885	56.5	17,384	53.6
2	Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	9,444	29.8	9,130	28.1
3	1800-1200 тусгай дугаарын утас	2,470	7.8	2,863	8.8
4	Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв	1,081	3.4	1,036	3.2
5	Хороо	422	1.4	291	0.9
6	Eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудас	311	1.0	527	1.6
7	Хотула /гар утасны апп/	21	0.1	1,234	3.8
8	Смарт кар 3.0 аппликейшн	13	0.0	4	0.0
9	131200 дугаарт мессеж	1	0.0	-	-
10	Онлайн бизнес төв	2	0.0	3	0.0
Нийт		31,653	100	32,472	100

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх оны мөн үеэс 819 буюу 2.6 хувиар өссөн байна. Энэ өсөлтөд “Хотула” гар утасны аппликейшн хэрэглээнд нэвтэрч, өргөдөл, гомдол гаргах цахим эх үүсвэрийг нэмэгдүүлсэнтэй холбоотой байна. Мөн Нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаараар ирүүлсэн хандалт 393 буюу 15.9 хувиар, Eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудсаар ирүүлсэн хандалт 216 буюу 69.5 хувиар тус тус өссөн бол Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр ирүүлсэн хандалт 45 буюу 4.2 хувиар, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаар ирүүлсэн хандалт 314 буюу 3.3 хувиар, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр ирүүлсэн хандалт 501 буюу 2.8 хувиар, хороогоор ирүүлсэн хандалт 131 буюу 31.0 хувиар тус тус буурсан байна.

Өргөдөл, гомдлын хандалтыг бүлгээр харуулбал:

Хүснэгт №2

№	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Хувь
1	Нийслэлийн 9 дүүрэг	15,159	46.7
2	Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагууд	7,042	21.7
3	Нийслэлийн өмчит компаниуд	1,717	5.3
4	Нийслэлийн өмчит аж ахуйн тооцоот байгууллагууд	2,389	7.4
5	Бусад байгууллагууд	1,675	5.2
6	Төрийн болон төрийн өмчит бусад байгууллагууд	1,003	3
7	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	875	2.7
8	Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба	1,174	3.6
9	Нийслэлийн өмчит төсөвт байгууллагууд	592	1.8
10	Эрүүл мэндийн байгууллагууд	458	1.4
11	Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	189	0.6
12	Харьяа болон ТББ	139	0.4
13	Төслийн нэгж	60	0.2
Нийт		32,472	100

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

Хүснэгт №3

Хариу өгсөн хэлбэр	2025 оны хагас жил		2026 оны хагас жил	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
Иргэний талд бүрэн барагдуулж шийдвэрлэсэн	20,569	69.3	20,351	67.0
Боломжгүй тухай үндэслэлтэй хариу өгсөн	9,067	30.5	10,035	33.0
Тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй	57	0.2	6	0
Нийт	29,693	100	30,392	100

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад иргэний талд бүрэн барагдуулж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол 218 буюу 1.1 хувиар буурч, боломжгүй тухай үндэслэлтэй хариу өгсөн өргөдөл, гомдол 968 буюу 10.7 хувиар өссөн байна. Харин тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй өргөдөл, гомдол 51-ээр буюу 89.5 хувиар буурсан байна.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн хэлбэрийг авч үзвэл: Утсаар 13,909 буюу 45.8 хувь, албан бичгээр 6,733 буюу 22.1 хувь, мессежээр 6,829 буюу 22.5 хувь, иргэнтэй биеэр уулзаж 2,921 буюу 9.6 хувьд тус тус хариу өгсөн байна.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт №4

Он	Хүсэлт	Гомдол	Талархал	Санал	Мэдэгдэл	Нийт
2025 оны эхний хагас жил	13,355 42.2%	15,161 47.9%	2,168 6.8%	940 3%	29 0.1%	31,653 100%
2026 оны эхний хагас жил	14,390 44.3%	14,771 45.5%	1,880 5.8%	1,389 4.3%	42 0.1%	32,472 100%

Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад хүсэлт 1,035 буюу 7.7 хувиар, санал 449 буюу 47.8 хувиар, мэдэгдэл 13 буюу 44.8 хувиар тус тус өссөн бол гомдол 390 буюу 2.6 хувиар, талархал 288 буюу 13.3 хувиар тус тус буурсан байна.

2.2. Иргэдээс гаргасан гомдлын шийдвэрлэлт

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан 32,472 өргөдөл, гомдлын 14,771 буюу 45.5 хувийг гомдол эзэлж байгаа бөгөөд гомдлын хандалтыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 5.4 хувиар буурсан байна. Иргэдээс ирүүлсэн нийт 14,771 гомдлыг нийслэлийн нутгийн захиргааны 315 байгууллагад шилжүүлсэн бөгөөд 13,727 буюу 92.9 хувь нь шийдвэрлэгдэж, 1,044 буюу 7.1 хувь нь судлах шатанд байна.

Шийдвэрлэж хариу өгсөн 13,727 гомдлын 8,428 буюу 61.4 хувийг бүрэн барагдуулж, 5,296 буюу 38.5 хувьд боломжгүй тухай хариу өгч, 3 буюу 0.1 хувийг тайлбар өгч, бүрэн барагдуулж шийдвэрлээгүй байна.

Иргэдээс дараах 10 чиглэлээр нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 11,226 гомдол гаргасан нь нийт гомдлын 76 хувийг эзэлж байна.

Хүснэгт №5

№	2025 оны эхний хагас жил	Тоо	2026 оны эхний хагас жил	Тоо
1	Гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой	1,833 (11.8%)	Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой	1,414 (9.6%)
2	Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,658 (10.7%)	Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,322 (8.9%)
3	Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой	1,653 (10.6%)	Гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой	1,240 (8.4%)
4	Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,392 (8.9%)	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,218 (8.2%)
5	Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,235 (7.9%)	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,212 (8.2%)
6	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,076 (6.9%)	Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,199 (8.1%)
7	Газрын харилцаатай холбоотой	1,059 (6.8%)	Цахилгаан, эрчим хүчний салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	1,008 (6.8%)
8	Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	804 (5.2%)	Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	997 (6.7%)
9	Цахилгаан, эрчим хүчний салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	682 (4.4%)	Газрын харилцаатай холбоотой	900 (6.1%)
10	Агаарын бохирдолтой холбоотой	369 (2.4%)	Агаарын бохирдолтой холбоотой	716 (4.8%)
Нийт		11,761 (75.6%)	Нийт	11,226 (76%)

Дээрх мэдээллээс үзэхэд орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол өмнөх оны мөн үеэс 239 буюу 16.9 хувиар буурсан байна. Гэсэн хэдий ч 2026 оны нэгдүгээр сард эрчим хүчний чадлын дутагдлын улмаас зарим бүсэд цахилгааны хязгаарлалт хийгдэж, цахилгаан тоног төхөөрөмжөөс хамааралтай халаалтын системтэй орон сууцнуудад халаалт түр хугацаанд доголдсон байна. Түүнчлэн хэрэглээний халуун, хүйтэн усны тасалдал, инженерийн шугам сүлжээний гэмтэл, орон сууцны конторын үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд зонхилсон хэвээр байна.

Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 336 буюу 25.4 хувиар буурсан байна. Энэ нь авто замын засвар, шинэчлэлтийн ажлууд үе шаттай хэрэгжиж, замын эвдрэл гэмтлийг засварлах ажил эрчимжсэнтэй холбоотой боловч авто зогсоолын хүрэлцээ, замын хөдөлгөөний зохион байгуулалттай холбоотой гомдол өндөр хэвээр байна.

Гудамж, талбайн тохижилт, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 593 буюу 47.8 хувиар буурсан байна. Энэ нь нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилт, засвар үйлчилгээ, хүүхдийн тоглоомын талбай, гэрэлтүүлгийн засвар, шинэчлэлтийн ажлуудыг нийслэлийн дүүргүүд цаг алдалгүй зохион байгуулж, хэрэгжүүлсэнтэй холбоотой байна. Мөн ТҮЦ-ийн үйл ажиллагааг хотын төвийн бүсэд хязгаарлаж, зөвшөөрөгдсөн байршилд үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл олгох, гудамж талбайг чөлөөлөх, цэгцлэх ажлыг шуурхай хэрэгжүүлсэн нь дээрх төрлийн гомдлын тоо буурахад нөлөөлсөн байна.

Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 17 буюу 1.4 хувиар буурсан байна. Гэсэн хэдий ч АI камерын торгууль, автомашины ачилт, торгуулийн мэдээлэлтэй холбоотой гомдол зонхилсон хэвээр байна.

Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 136 буюу 11.2 хувиар өссөн байна. Энэ нь эрүүл мэндийн байгууллагын ачаалал нэмэгдсэн, үзлэг, шинжилгээний цаг олголт, нарийн мэргэжлийн эмчийн хүрэлцээ, үйлчилгээний хүлээгдэлтэй холбоотой байна.

Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 395 буюу 32.9 хувиар өссөн байна. Энэ нь ЕБС-ийн сурагчдын эцэг, эх, асран хамгаалагчдаас анги цэвэрлэгээ, засвар, төгсөлт гэх мэт үйл ажиллагаанд мөнгө хураах, цэцэрлэг болон сургуулийн элсэлтийн бүртгэл, багш ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага, хүүхдийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой асуудлаар иргэдээс ирүүлсэн гомдол нэмэгдсэнтэй холбоотой байна.

Цахилгаан, эрчим хүчний салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 326 буюу 32.3 хувиар өссөн байна. Энэ нь цахилгаан хангамжийн тасалдал, хүчдэлийн хэлбэлзэл, төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус хязгаарлалт, цахилгааны төлбөр тооцоотой холбоотой гомдол нэмэгдсэнтэй холбоотой байна.

Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 395 буюу 39.6 хувиар буурсан байна. Энэ нь барилгын зөвшөөрөл, холбогдох мэдээллийг цахим хэлбэрээр авах боломж нэмэгдэж, хот байгуулалтын цахим системээр дамжуулан иргэн, хуулийн этгээдийг мэдээллээр хангаж байгаатай холбоотой байна. Мөн "Callpro" ХХК-тай хамтран иргэн, хуулийн этгээдэд үзүүлж буй үйлчилгээ, албан бичиг, өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээ, мэдээллийг 72707700 тусгай дугаарын утсаар шуурхай хүргэх операторын үйлчилгээг нэвтрүүлсэн нь иргэдээс гарах гомдол буурахад нөлөөлсөн байна. Гэсэн хэдий ч барилгын норм, дүрэм зөрчсөн, орц, гарц хаасан, зөвшөөрөлгүй барилга, байгууламжтай холбоотой гомдол зонхилсон хэвээр байна.

Газрын харилцаатай холбоотой гомдол 159 буюу 17.7 хувиар буурсан байна. Энэ нь газрын үйлчилгээний цахимжилт, мэдээллийн хүртээмж нэмэгдсэнтэй холбоотой боловч газар чөлөөлөлт, газрын зөрчил, орц гарцтай холбоотой гомдлууд өндөр хэвээр байна.

Агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол 347 буюу 48.5 хувиар өссөн байна. Энэхүү өсөлт нь сайжруулсан түлшний түгээлт, түлш олголтын зохион байгуулалт, борлуулалтын цэгийн хүртээмж, "Hotula" аппликейшний ашиглалт болон түлшний чанартай холбоотой гомдлууд нэмэгдсэнтэй холбоотой байна.

Сайжруулсан түлштэй холбоотой журам, зохицуулалтад өөрчлөлт орж, түлш олголтын журам шинэчлэгдсэнээр борлуулалтын цэгийн тоо цөөрч, байршил тодорхойгүй болсон, түлшний хэрэглээнд хязгаарлалт тогтоосон, мөн түлш авах эрхийг "Hotula" аппликейшнээр дамжуулан олгож эхэлсэнтэй холбоотойгоор хэрэглэгчдийн цахим хэрэглээний чадвар хангалтгүй, шинэ системийг ашиглахад хүндрэлтэй байсан зэрэг нь гомдол өсөх гол шалтгаан болж байна.

Дээрх 10 чиглэлээр иргэдээс гаргасан гомдлын агуулга, шалтгааныг нарийвчлан авч үзвэл:

1. Орон сууц, нийтийн аж ахуй, инженерийн байгууламжийн үйл ажиллагаатай холбоотой гаргасан гомдлын агуулга: Орон сууцны хэрэглээний халуун, хүйтэн ус тасалдсан, зэвтэй гарч байгаа, халуун ус удаан гоожуулсны дараа ирдэг, эрүүл ахуйн шаардлага хангахгүй, орон сууцны конторын үйл ажиллагаа доголдолтой, төлбөр өндөр байгаа, барилгын компаниуд дулааны шугамыг чанаргүй хийснээс эвдрэл гэмтэл гарах, доголдох, халаалт стандартын түвшинд хүрэхгүй байх, орон сууц, нийтийн аж ахуйн салбарын албан хаагчид харилцааны доголдолтой байгаа, бохир хальж иргэдийн эрүүл аюулгүй орчинд амьдрах эрх зөрчигдөж байгаа зэрэг асуудлаар иргэд гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь:

- Барилга барихдаа стандартын дагуу шугам хоолой хийгдээгүй, усны хатуулаг өндөртэйгөөс шугам зэврэх, Улаанбаатар дулааны сүлжээ ТӨХК-ний горим доголдох, Ус сувгийн удирдах ОНӨААТҮГ-аас эх үүсвэрийн даралт унах, гэмтэл саатал гарах, хуучны орон сууцны дотор шугам сүлжээний насжилт өндөр байгаагаас бөглөрөл үүсэх, халуун усны эргэлтийн буцах шугам байхгүй, дулааны шугам сүлжээнд үйлчилгээ тогтмол хийгдэхгүй, дулааны шугам сүлжээнд их засварын ажил хийгдэж байгаа зэрэг шалтгаанууд;

- Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвүүдийн ачаалал стандарт хэмжээнээс ихэссэн, орон тооны шинэчилсэн бүтэц батлагдаагүйгээс салбар төв байгуулах боломжгүй, хэрэглэгч төлбөрт хяналт хийлгүй ташаа ойлголт үүсгэх зэрэг зохион байгуулалтын хүчин зүйлүүд;

- Дулааны узель, насос, дотор шугамын техникийн доголдол, шугамын тэнцвэржилт алдагдах, өвөлжилтийн бэлтгэл ажлыг бүрэн хангаагүй, эх үүсвэрийн горимын нөлөөлөл зохион байгуулалт, техникийн хүчин зүйлүүд;

- Нийслэлийн хөрөнгө оруулалтаар баригдсан ус, дулаан дамжуулах төв, гадна инженерийн шугам сүлжээ бүрэн угсрагдаагүй, туршилт тохируулга хийгдээгүй, улсын комисс ажиллуулаагүйгээс үүдсэн гүйцэтгэлийн доголдол;

- Ерөнхий төв шугамын түвшин зөрүү ихтэйгээс гном насос тасралтгүй ажиллаж, ачааллаа дийлэхгүй бохир хальж, орчныг бохирдуулах зэрэг шалтгаанууд нь орон сууц, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээ доголдоход нөлөөлж байгаа бөгөөд энэ нь иргэдийн амьдрах нөхцөлийг хүндрүүлж байна.

2. Авто замын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Иргэд авто замын хөдөлгөөнд оролцоход зам эвдрэлтэй, нүхжилт ихтэй, замын тэмдэг тэмдэглэгээ бүдгэрсэн эсвэл байхгүй, хурд сааруулагч стандартын шаардлага хангахгүй байгаа, авто замыг төлөвлөхдөө явган хүний гарц болон явган замын шийдлийг орхигдуулсан, зам засварын ажлыг дутуу хийсэн талаар гомдлууд ирүүлж байна.

Шалтгаан нь:

- Замын хучилт хэт халалтад зөөлөрч, хүйтний улиралд хөлдөж, гэсэх давтамж ихэссэнээр хагарал, гэмтэл үүсдэг, мөн хүнд даацын тээврийн хэрэгслүүдээс шалтгаалж замын бүтээцэд ачаалал ихсэж эвдрэл гэмтэл үүсэх;

- Тухайн жилийн тэмдэг, тэмдэглэгээний засвар арчлалтын ажлын тоонд багтаагүй, ашиглалтын явцад элэгдэлд орж бүдгэрэх, мөн гүйцэтгэгч компани болон захиалагчийн хяналт хэрэгжүүлж байгаа байгууллагын хяналт сул;

- Хурд сааруулагчийг стандартын дагуу хийж гүйцэтгэдэг бөгөөд иргэд болон аж ахуй нэгж байгууллагууд зөвшөөрөлгүй, дур мэдэн хурд сааруулагч (зарим хотхон, хороолол дунд) байршуулснаас;

Хот байгуулалтын төлөвлөлтгүй барилга, байгууламж баригдсанаас явган хүний зам, талбайн төлөвлөлт орхигдсон зэргээс шалтгаалж байна.

3. Гудамж, талбайн тохижилт үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын агуулга: Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайд цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, тохижилт хийгдээгүй байх нь хотын зарим хэсэгт өнгө үзэмж алдагдуулж байгаа тухай мөн гудамж талбайн гэрэлтүүлэг муу,

явган хүний зам талбайг засварлах, цэвэрлэх тухай, ТҮЦ, ил задгай худалдаа эрхэлж байгаа хүмүүс орчныг бохирдуулж байгаа тухай гомдлууд ирүүлсэн байна. Дүүргүүдийн Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс нь тухайн онд зайлшгүй засварлах шаардлагатай нийтийн эзэмшлийн гудамж, явган хүний зам, шат, эвдэрсэн хашаа хайс, олон жил элэгдэж хуучирсан хүүхдийн тоглоомын талбай зэрэг хотын өнгө үзэмжид сөргөөр нөлөөлж буй байршлын судалгааг гаргаж, дүүргийн төсвийн хөрөнгөөр шийдвэрлэж байгаа хэдий ч энэ төрлийн гомдлыг иргэд гаргасаар байна.

Шалтгаан нь:

- Төв зам болон нийтийн эзэмшлийн талбайн цэвэрлэгээг хариуцах эзэн тодорхой бус байдгаас шалтгаалан зарим зам талбайн цэвэрлэгээ, үйлчилгээ хийгдэхгүй орхигдож эзэнгүйдэх;

- Шинээр тохижуулах болон тохижуулсан нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайг байнгын арчилгаа, үйлчилгээ хийгдэхгүй байгаа нь төсвийн хүндрэл болон хүн хүч хүрэлцээгүйн улмаас;

- Иргэн, аж ахуйн нэгжүүд ойр орчныхоо 50 метр газрыг цэвэрлэх, хальтиргаа гулгааг арилгах чиглэлээр холбогдох журамд заасан үүргээ биелүүлдэггүй;

- Дүүргийн төсөв хязгаарлагдмал тул зөвхөн хамгийн их эвдрэлтэй хэсгүүдийг сонгож засдаг, гэнэтийн жижиг засвар хийх хөрөнгө мөнгө дутагдалтай, явган хүний зам, гэрэлтүүлэгт засвар үйлчилгээ хийсэн ч стандарт бус материал ашиглах, технологийн горим алдагдсанаас үүдэн богино хугацаанд эвдэрдэг, мөн тендерт хамгийн бага үнийн санал ирүүлсэн байгууллага гүйцэтгэгчээр шалгардгаас шалтгаалан хямд материал ашиглах эсвэл мэргэжлийн бус байснаас явган зам талбайн насжилт бага, гудамжны гэрэлтүүлэг ажиллахгүй байх;

- Төсвийн хөрөнгөөр хийгдэж буй ажлын явцад иргэд хяналт тавих, санал өгөх боломж хязгаарлагдмал тул иргэдийн бодит хэрэгцээнд нийцээгүй ажлууд хийгддэг;

- Иргэдийн явах замыг хааж ТҮЦ байрлуулах, ил задгай худалдаа эрхэлж байгаа нь тэргэнцэртэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон явган зорчигчид явах зай талбайгүй болох, ил задгай худалдаа, ТҮЦ-үүд нь дэд бүтцэд (бохир, усны шугам) холбогдоогүйгээс бохир ус ил задгай асгах, ил задгай бие засах, ойр орчимдоо хог хаягдал их үүсгэж улмаар агаар, орчныг бохирдуулж, хотын өнгө үзэмжид сөргөөр нөлөөлөх;

- Хотын гудамж, талбай гэр хорооллын дунд амсар нь өндөр эсвэл тагтай, нохой хүрч чадахааргүй төмөр хогийн савнуудыг байршуулаагүйгээс шалтгаалан хогийн сав дотроос золбин ноход муудсан хоол хүнс, эмнэлгийн хог, хаягдал, хүүхдийн живх зэргийг тарааснаар хотын эрүүл ахуй, аюулгүй байдалд сөргөөр нөлөөлж, зөвхөн өнгө үзэмжгүй харагдахаас гадна иргэдийн эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлж байна.

4. Цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Замын хөдөлгөөнд оролцоогүй байхад торгууль ирсэн, түүнийг шалгуулах тухай, 102 аппликейшнээр замын 1 дүгээр эгнээ болон зогсоолд тавьсан, зорчих хөдөлгөөнд саад учруулаагүй байхад торгууль бичигдсэн, бүх нийтийн амралтын өдөр дугаарын хязгаарлалт зөрчсөн гэх АI камерын торгуулийг хасуулах тухай, АI камерын торгуулийн хуудастай санал нийлэхгүй байгаа, торгуулийн төлбөрөө төлсөн боловч системээс хасагдахгүй, төлбөр гарч ирж байгааг шалгуулах тухай, явган хүний гарц чөлөөлсөн, саад учруулаагүй байхад машин ачсан тухай, цагдаагийн алба хаагчийн зохицуулалт нь замын хөдөлгөөний түгжрэл үүсгэж байгаа тухай, цагдаагийн албан хаагч гэмт хэрэг удаан шийдвэрлэдэг, харилцаа, хандлага муу байгаа талаарх гомдлууд байна.

Шалтгаан нь:

- Цагдаагийн алба хаагчид улсын дугаарын тоо андуурч системээр торгууль оногдуулах (зарим тохиолдолд);

- Автоматжуулсан системд улсын дугаарын мэдээлэл зөрүүтэй бүртгэгдэх;
- Төхөөрөмжийн дата өгөгдөлд алдаа гарах;
- Замын хөдөлгөөний дүрэмд заасан хориглосон газарт иргэд тээврийн хэрэгслээ байршуулж, түр болон удаан зогсох журам зөрчих;
- Хяналтын AI камер доголдолтой ажиллаж, буруу тээврийн хэрэгсэлд торгууль оногдуулах;
- Төлбөр баталгаажихад хугацаа шаардагдаж, хасагдахгүй удах;
- Авто зогсоолын хүртээмж муу байгаагаас иргэд зорчих хэсэгт буюу зориулалтын бус газарт машинаа байрлуулах;
- Замын хөдөлгөөнд оролцож буй тээврийн хэрэгслийн тоо өдөр бүр нэмэгдэж, замын багтаамж хүрэлцээгүйгээс түгжрэл тогтмол үүсэх;
- Замын өргөтгөл, шинэчлэл удаан хийгдэх;
- Замын хөдөлгөөнийг зохицуулах цагдаагийн алба хаагчдын орон тоо дутагдалтай;
- Замын хөдөлгөөний гэрлэн дохио болон цагдаагийн албан хаагчийн хөдөлгөөн зохицуулалтаас шалтгаалан түгжрэл, ачаалал үүсэж байгаа бөгөөд цагдаагийн албан хаагч нэг талын урсгалыг зорчуулснаас эсрэг урсгалд түгжрэл үүсдэг, мөн гэрлэн дохио хэт хурдан, хэт удаан асдаг зэрэг тохируулгатай байгаагаас шалтгаалан иргэд гомдол гаргаж байна.
- Гэмт хэрэг, зөрчлийн шинжтэй гомдлын шалтгаан нь салбар хоорондын уялдаа холбоо хангалтгүйгээс иргэд хохирлоо барагдуулж чадахгүй удах, хэрэг шалгах явцын талаар тодорхой мэдээлэл, хууль зүйн үндэслэлтэй тайлбар өгөхгүй байх, иргэдийн хууль эрх зүйн мэдлэг дутмаг, процесс тодорхой бус хугацаа шаарддаг, цагдаагийн алба хаагчид ажлын ачааллаас шалтгаалан иргэдэд мэдээлэл дутуу өгөх, утсаа авахгүй, эргэж холбогдохгүй байх, алба хаагчийн хувийн харилцаа, хандлага муу, шүүх, прокурор, даатгал, үүрэн холбооны компани зэрэг хэргийн явцтай холбоотой байгууллагуудын шат дамжлага их, удаашралтай байдаг зэргээс шалтгаалж байна.

5. Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Иргэдээс эрүүл мэндийн байгууллагаас тусламж, үйлчилгээ авахад урт дараалал үүсэж, үзлэг оношилгооны аппарат, тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслийн хүртээмж муу, үйлчилгээний зохион байгуулалт сул, эмч нарын ур чадвар, харилцаа, хандлага тааруу, хариуцсан ажилдаа хайнга ханддаг, алдаа дутагдал гаргадаг, дуудлага хүлээн авах утсаа авдаггүй, авсан цагтаа үйлчлүүлж чаддаггүй, ачаалал их, эмчилгээ болон шинжилгээний цаг авах боломж хязгаарлагдмал, шинжилгээний төлбөр өндөр, нарийн мэргэжлийн эмчийн хүртээмж дутмаг, чирэгдэл ихтэй, буруу онош тавьсан, эмчилгээ хоцорч, дутуу хийгдсэн, өвчтөний нууцыг задруулсан, даатгалаар үйлчлэх ёстой байтал төлбөр авсан, төлбөрийн мэдээлэл тодорхой бус байгаа зэрэг гомдлуудыг гаргаж байна.

Шалтгаан нь:

- Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаанд эмчилгээ, оношилгоо, үйлчилгээний чанар, стандартын хэрэгжилт хангалтгүй;
- Үзлэг шинжилгээ болон эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авах хүлээлгийн хугацаа удаан, нарийн мэргэжлийн эмчийн хүртээмж хязгаарлагдмал;
- Эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын харилцаа хандлага, ёс зүй, өвчтөний онош тодруулах мэргэжлийн ур чадвар дутмаг;
- Эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээ, төлбөр тооцооны журам ойлгомжгүй, даатгалаар хөнгөлөлттэй олгогдох ёстой эм, эмнэлгийн хэрэгслийг олгодоггүй, ханиад, томууны улиралд эмнэлгийн орны хүрэлцээ хангалтгүй, яаралтай түргэн тусламжийн дуудлагад очих хугацаа удааширч, харьяаллын бус гэсэн үндэслэлээр эмнэлгүүд иргэдийг хүлээн авахгүй байх зэрэг шалтгааны улмаас иргэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг цаг

тухайд нь авах боломжгүй болох, өвчний хүндрэл нэмэгдэх, эмнэлгийн байгууллагуудад ачаалал ихсэж байгаа зэрэг шалтгаанаас дээрх гомдлууд гарч байна.

6. Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Хамран сургах тойргийн дагуу ерөнхий боловсролын сургуульд хамрагдаж чадахгүй байгаа, сургуулийн автобус үйлчлэхгүй байгаа, цэцэрлэгийн цахим бүртгэлд хамрагдаж чадахгүй байгаа тухай, хүүхдүүд үе тэнгийн дээрэлхэлтэд өртсөн тухай, анги засвар, фонтны мөнгө, албан бус аялал, зугаалга, спорт наадам, уралдаан тэмцээн, баяр ёслолын арга хэмжээ зохион байгуулж, эцэг эхчүүдээс мөнгө хураахыг эсэргүүцэж байгаа тухай, үдийн цай хөтөлбөр чанаргүй байгаа тухай, багш нь сурагчдаа зодож, ялгаварлан гадуурхаж, дарамталсан тухай, багш, ажилтан, албан хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүй доголдолтой байгаа зэрэг асуудлаар иргэд гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь:

- Баримт бичгийн зөрчилтэй, хөдөө орон нутгаас шилжин ирсэн, шинээр ашиглалтад орсон боловч хаягийн бүртгэлгүй, хаяг шилжүүлсэн боловч түрээсийн гэрээ хийгээгүй, хаягийн зөрчилтэй, сургуулийн ачаалал, анги дүүргэлт хэт их байгаагаас;

- Түлш шатахуун болон бусад зардлын санхүүжилт оны эхэнд хийгдээгүйгээс өөрийн өмчлөлтэй сургуулийн автобус үйлчлэх боломжгүй байгаагаас;

- Сурагчид сургуулийн дүрэм журам мөрдөхгүй, эцэг эх, асран хамгаалагчид болон сургуулийн нийгмийн ажилтан, багш нарын үгийг эс тоох, сурагчдын цахим хэрэглээ хэт нэмэгдэх, багш, сурагч, эцэг эхчүүдийн хооронд үл ойлголцол үүсэх, хүүхдүүд нэг нэгнийгээ дээрэлхэх хандлага ихсэж байгаа зэргээс шалтгаалж байна.

7. Цахилгаан эрчим хүчний салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Цахилгаан эрчим хүчийг хязгаарласан, цахилгаан эрчим хүчийг түдгэлзүүлсэн, цахилгаан тасрах талаар урьдчилан мэдэгдэлгүй тасалсан, цахилгаан хангамжийн гэмтэл, доголдол, саатал үүсч байгаа, цахилгааны хэрэглээний төлбөр өндөр гарч байгааг шалгуулах, цахилгаан эрчим хүчний хүчдэл хэлбэлзэлтэй байгаагаас болж эд хөрөнгөөр хохирсон мөн салбарын албан хаагчдын харилцааны хандлага муу байгаа тухай болон 7004-7004 лавлах утас нь утсаа авахгүй олон дахин залгуулдаг талаар гомдлууд ирүүлсэн байна.

Шалтгаан нь:

- Цахилгаан эрчим хүчийг хязгаарлаж байгаа тухай гомдлууд нь өвлийн их ачааллын үед нэгдсэн сүлжээнд хүчин чадлын дутагдал үүсэж, цахилгаан хангамжийг 2026 оны 01-р сарын 20-ны өдрөөс 24 цагийн турш “Диспетчерийн үндэсний төв” ТӨХК-ийн шийдвэрээр батлагдсан графикийн дагуу хязгаарлалт хийгдсэнээс;

- Цахилгаан эрчим хүчийг түдгэлзүүлж байгаа тухай гомдлууд нь “Эрчим хүчний тухай хууль”-ийн 30 дугаар зүйлийн 30.1.2, 30.1.3, 30.1.4, 30.1.7, 30.1.8-д заасан хэрэглэгчийн үүргээ биелүүлээгүй, төлбөрөө цаг хугацаанд төлөөгүйгээс;

- Цахилгаан тасрах талаар урьдчилан мэдэгдэлгүй тасалсан тухай гомдлууд нь цахилгааны гэмтэл гарснаас болон төлөвлөгөөт засвар хийгддэгээс “Диспетчерийн үндэсний төв” ТӨХК-ийн шийдвэрээр таслалт хийгддэг ба цахилгаан эрчим хүчээр хангах гэрээгээ шинэчлээгүй хэрэглэгч болон түрээсийн хэрэглэгч нар нь төлөвлөгөөт засварын мэдээллийг хугацаанд нь аваагүйгээс;

- Цахилгаан хангамжийн гэмтэл доголдол, саатал үүсч байгаа тухай гомдлууд нь цахилгаан хангамжийн хүчин чадлын дутагдал, байгалийн хүчин зүйлс, шугам тоноглолын насжилт, эрчим хүчний хэрэглээний огцом өсөлт (хүйтний улиралд), гадны нөлөөллөөс;

- Цахилгааны хэрэглээний төлбөр, тооцоотой холбоотой маргаан ихээхэн гарч байгаа бөгөөд үнэ тариф нэмэгдсэнд бухимдсан, хэрэглэгчийн хэрэглээ өссөнтэй холбоотойгоор тоолуурын заалт бодит хэрэглээг үнэн зөв илэрхийлж байгаа эсэхэд

эргэлзэх, хэрэглээний төлбөрөөс шөнийн тарифын хөнгөлөлт бодитойгоор хасагдахгүй байгааг шалгуулах;

- Цахилгааны хүчдэл унах, хэлбэлзэлтэй байгаагаас болж эд хөрөнгөөр хохирсон тухай гомдлууд нь хэрэглэгч тоолуурын байх ёстой хэмжээ (9 хүртэлх киловат)-ээс хэрэглээгээ хэтрүүлсэн, хүчдэлийн түвшин зөвшөөрөгдөх хэмжээнээс багассан, тулгуур шугамын утас унасан буюу хэвийн бус байгаа, урьдчилан мэдэгдэлгүйгээр цахилгааныг хязгаарласнаас үүдэн цахилгаан хэрэгсэл эвдэрсэн, шинээр ухаалаг тоолуур суурилуулсантай холбоотой программын алдаанаас үүдсэн тасралт болон цахилгаан эрчим хүчний төлбөр төлөгдөөгүй авлагаар таслагдсан, ачаалал хэтэрсэн, цахилгаан дамжуулах кабель, автомат гэмтсэнээс ачаалал үүссэн;

- Цахилгаан түгээх байгууллагын үйлчилгээний ажилтны харилцаа хандлага муу, иргэдийн гаргасан хүсэлтэд цаг тухайд нь хариу өгөхгүй байх, мэдээлэл дутуу хүргэх, дуудлагын төвийн 7004-7004 дугаарын ачааллаас шалтгаалан утсандаа хариулахгүй байгаа зэрэг нь иргэдийн гомдол гаргах шалтгаан болж байна.

8. Барилгын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлын агуулга: Барилга, байгууламжийн хийцийг өөрчилсөн, барилга байгууламж ашиглалтад орохгүй удаж байгаа болон зөвшөөрөлгүй барилга баригдаж байгаа, норм, стандарт зөрчигдсөн, үзэгдэх орчныг хязгаарласан, орц, гарц хаасан, шөнийн цагаар барилгын ажил явагдаж иргэдийн эрүүл, аюулгүй, амар тайван орчинд амьдрах нөхцөл алдагдаж байгаа, ашиглалтын шаардлага хангахгүй орон сууцны дахин төлөвлөлт болон гэр хорооллын дахин төлөвлөлтөд хамрагдсан иргэд гэрээний хугацаандаа байрандаа орж чадахгүй байгаа, барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай, барилга, байгууламж барьж, өргөтгөсөн тухай, барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай гомдлууд ирж байна.

Шалтгаан нь:

- Барилга, байгууламжийн хийцийг өөрчилсөн тухай гомдлууд нь барилга байгууламжийн хийц батлагдсан зураг төслөөс өөрчлөгдөх, дур мэдэн зай, талбайг нэмэгдүүлэх, засвар шинэчлэл хийх, зураг төслийн доголдлыг засах;

- Барилга байгууламж ашиглалтад орохгүй удаж байгаа тухай гомдлууд нь барилгын зөвшөөрлийн хугацаа дууссан, зураг төсөл, магадлалын дүгнэлт баталгаажаагүй, газрын эрхийн маргаантай, өмчлөгч тодорхойгүй, шүүхийн маргаантай зэргээс шалтгаалан барилгын ажлыг зогсоосноос;

- Зөвшөөрөлгүй барилга баригдаж байгаа гомдлууд нь барилгын зөвшөөрөл авах явц удаан, чирэгдэлтэй байдаг тул барилгыг зөвшөөрөлгүйгээр эхлүүлэх, зөвшөөрлийн хугацаа дууссан ч ажлаа үргэлжлүүлэх тохиолдол гарч байна. Газрын эрхийн маргаан, өмчийн тодорхойгүй байдал, газрын зориулалтын зөрчил нь барилга зөвшөөрөлгүй баригдахад нөлөөлж, барилгын үйл ажиллагаанд тавих хяналт сул, барилгын хяналтын байцаагчийн орон тоо цөөн, зөрчил хянан шалгах ажиллагааны дараа барилгын компаниудын зөрчил давтагдах, зөрчлөө арилгахгүй байх;

- Барилгын норм, дүрэм, стандарт зөрчигдсөн гомдлууд нь барилгын давхар, өндөр хэтрүүлсэн, барилга хоорондын зайг баримтлаагүй, батлагдсан зураг төслөөс дур мэдэн өөрчлөлт оруулж, барилгын ажлыг мэргэжлийн бус гүйцэтгэгчээр хийлгэх, шинэ барилга баригдаж дууссаны дараа тухайн барилгын өндөр нь үзэгдэх орчныг хязгаарлах нь нээлттэй байсан орчныг халхалж, байгалийн болон хотын харагдах байдлыг өөрчилдөг;

- Орц, гарц хаасан тухай гомдлууд нь барилга байгууламжийн талбайн зохион байгуулалтгүй, барилгын ажлын явцад талбайг зөвшөөрөлгүй, түр хашаагаар хаасан, барилгын материал, тоног төхөөрөмж байршуулсан, барилга угсралт, гүйцэтгэл удааширч түр зам, орц, гарц нээх боломжийг хязгаарлах, оршин суугчдын чөлөөтэй зорчих хэсэгт саад үүсгэж зам, талбайн зохион байгуулалтын зөвлөмжийг хэрэгжүүлээгүйгээс;

- Шөнийн цагаар барилгын ажил явагдаж иргэдийн эрүүл, аюулгүй, амар тайван орчинд амьдрах нөхцөл алдагдаж байгаа гомдлууд нь барилгын компаниуд заримдаа хугацаандаа амжихын тулд шөнийн цагаар ажиллах, эсвэл зохих зөвшөөрөл, дуу чимээний хязгаарыг мөрдөхгүйгээс;

- Ашиглалтын шаардлага хангахгүй орон сууцны дахин төлөвлөлт болон гэр хорооллын дахин төлөвлөлтөд хамрагдсан иргэд гэрээний хугацаандаа байрандаа орж чадахгүй байгаа гомдлууд нь санхүүжилт тасалдах, барилгын материалын нийлүүлэлт саатах, ажиллах хүчний дутагдал үүсэх зэрэг шалтгаанаар төлөвлөсөн хугацаанд барилга ашиглалтад орж чаддаггүй. Үүнээс болж иргэд түр орон сууцанд удаан хугацаагаар амьдрах эсвэл нэмэлт зардал гаргах шаардлага тулгардаг. Мөн зарим төсөлд дэд бүтцийн бэлэн байдал хангалтгүй, цахилгаан, ус, дулаан, зам зэрэг дэд бүтцийн асуудал шийдэгдээгүйгээс барилга ашиглалтад орох хугацаа хойшлогдох, чанар, аюулгүй байдлын шаардлага хангахгүй байж болзошгүй тул хяналтын байгууллагаас хүлээн авах ажиллагаа хойшлох;

- Барилга, байгууламжийн ажлыг зогсоох тухай гомдлууд нь барилга барих явцад орц гарц хаах, зам талбайг булаах, нийтийн эзэмшлийн газрыг ашиглах зэрэг нь иргэдийн өдөр тутмын амьдралд хүндрэл учруулж байгаа бөгөөд үүнээс үүдэн иргэд тухайн барилгын ажлыг зогсоох тухай гомдол гаргаж байна. Мөн зарим тохиолдолд барилгын ажил нь ойр орчмын барилга байгууламжид сөрөг нөлөө үзүүлэх (барилгын сууринд суулт өгөх, ан цав үүсэх, хөрсний нуралт гэх мэт) эрсдэл үүссэн;

- Барилга, байгууламж барих, өргөтгөх тухай гомдлууд нь барилга барих, өргөтгөх явцад газрын ашиглалт, эзэмшлийн маргаан үүсэх, иргэдийн эзэмшлийн газар, нийтийн эзэмшлийн талбайд халдсан, эсвэл зөвшөөрөлгүйгээр газар ашигласан орчны нөлөөлөл, аюулгүй байдал алдагдсан тухай гомдлууд байна.

9. Газрын харилцаатай холбоотой гомдлын агуулга: Иргэдээс газар давхцуулан олгосон тухай, газрын мэдээллийн сан зөрүүтэй тухай, газар чөлөөлүүлж, орц, гарц нээлгэх тухай, 0.07 га газар цахимаар эзэмших хүсэлт гаргасан ч олгохгүй байгаа тухай, албан хаагчдад хувийн ашиг сонирхол байж болзошгүй тухай асуудлаар гомдол гаргаж байна.

Шалтгаан нь:

- Газрын цахим систем нэвтрүүлэхээс өмнө газрыг давхцуулан олгосон, мөн иргэд газар авах үед тухайн газраа өмчлөгч, эзэмшигч давхцаж байгааг шалгуулахгүйгээр шууд кадастр хийлгэснээс газрын хил заагийн давхцал үүссэн;

- Газраа хууль тогтоомжид заасан зориулалтын дагуу ашиглаагүй иргэдийн газар эзэмших эрхийг сонсох ажиллагааны мэдэгдэл хүргүүлж дуусгавар болгодог бөгөөд тухайн газарт дахин шинээр хүсэлт гаргасан иргэнд газрыг олгох үед газрын маргаан гардаг;

- Иргэд өөрийн өмчлөх, эзэмших эрхийн гэрчилгээтэй газрын эргэлтийн цэгээс хэтрүүлэн хашаа, барилга байгууламж барих, өөрийн эзэмшил, өмчлөлийн газраа ашиглахад орц гарцны асуудал шийдэгдээгүйн улмаас, нийтийн эзэмшлийн зам, талбайд зохих зөвшөөрөлгүй хашаа, байшин барих, зөөврийн байгууламж, ТҮЦ, павильон байршуулснаас түүнийг чөлөөлүүлэхээр, газраа нөхөх олговортойгоор эргүүлэн өгөхөөр зөвшилцсөн ч нөхөн олговор хугацаандаа орохгүй байгаа;

- Нөхөн олговрын дүнтэй санал нийлэхгүй байгаа;

- Нийслэл хотын хүн амын тоотой харьцуулахад иргэдэд өмчлөх, эзэмших газрын нөөц хүрэлцээтэй бус, нийслэлийн 6 дүүрэгт шинээр газар эзэмшүүлэхийг зогсоосон бөгөөд 0.07га газар эзэмших хүсэлтийг e.gazagov.mn сайтаас зөвхөн цахимаар хүсэлт явуулж төлөвлөгөөнд тусгуулсны үндсэн дээр олгох боломжтой бөгөөд иргэн бүр 1 удаа газар үнэгүй авах эрхтэй гэсэн ойлголтоос үүдэж 0.07га газар авч чадахгүй байгаа тухай гомдлууд гаргаж байна.

10. Агаарын бохирдолтой холбоотой гомдлын агуулга: Иргэдээс галлагааны улиралд агаарын бохирдолтой холбоотой асуудлаар тухайлбал иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын галлагаа, автомашины хаягдал утаа ихсэх, шахмал түлшний борлуулалтын цэгийн хүртээмж, байршил хангалтгүй, түлшний нөөц хүрэлцэхгүй, нэг өрхийн хэрэглэх түлшний хэмжээ хязгаарлагдмал, мөн “Hotula” аппликейшн ашиглахад хүндрэлтэй байгаа зэрэг асуудлаар гомдол гаргаж байна.

Эдгээр гомдлын шалтгаан нь галлагааны улирлын онцлогоос хамааран түлшний хэрэглээ огцом нэмэгдэх, автомашины утаа ихсэх, түлшний хангамж, түгээлтийн зохион байгуулалт хангалтгүй байх, цахим худалдан авалтын систем ойлгомжгүй байх, холбогдох журам, зохицуулалтын талаарх мэдээлэл иргэдэд хангалттай хүрээгүйгээс, мөн үйлдвэрлэлийн үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй бохирдолд тавих хяналт сул, гэр хорооллын айл өрхүүд ил задгай хог хаягдал шатаах, арьс шир болон мах боловсруулах үйлдвэрүүдээс ялгарах эвгүй үнэр нь орчны бохирдлыг нэмэгдүүлж байгаа зэрэг нь гомдол гарах шалтгаан болж байна.

2.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 9 хоног 12 цаг 17 минут байна.

Хүснэгт №7

Хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Шийдвэрлэсэн
2025 оны хагас жил	8	05	26	29,693
2026 оны хагас жил	9	12	17	30,392

Тайлант хугацаанд нийслэлийн нутгийн захиргааны 27 байгууллагын 36 албан хаагч нийт 43 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна. Энэ үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо 14-өөр буюу 48.3 хувиар өссөн байна. 2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар 19 байгууллагын 27 албан хаагч 29 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Хяналт шалгалтын газар-9, ЦЕГ-ын Тээврийн цагдаагийн алба-4, Улаанбаатар Цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК-3, Таван толгой түлш ХХК-2, Хүннү хотын Захирагчийн ажлын алба-2, Геодези, усны барилга, байгууламжийн газар-1, Зорчигч тээвэр тав ОНӨААТҮГ-1, Сүхбаатар дүүргийн Татварын хэлтэс-1, Түлш хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв ОНӨААТҮГ-1, Асрат ОНӨААТҮГ-1, Баянгол дүүргийн Татварын хэлтэс-1, Нийслэлийн Байгаль орчны газар-1, Нийслэлийн Дотоод Аудитын алба-1, Нийслэлийн ерөнхий боловсролын 141 дүгээр сургууль-1, Нийслэлийн Замын хөгжлийн газар-1, Нийслэлийн Онцгой байдлын газар-1, Нэгдсэн төслийн удирдлагын газар ОНӨТҮГ-1, Сүхбаатар дүүргийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал-1, Сүхбаатар дүүргийн Онцгой байдлын хэлтэс-1, Сүхбаатар дүүргийн Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний газар-1, Улаанбаатар Смарт Карт-1, Улаанбаатар хотын хөгжлийн корпораци ХК-1 Хан-Уул дүүргийн 3-р хороо-1, Хан-Уул дүүргийн Татварын хэлтэс-1, Чингэлтэй дүүргийн 20-р хороо-1, Чингэлтэй дүүргийн 6-р хороо-1, Чингэлтэй дүүргийн Татварын хэлтэс-1 өргөдөл, гомдлыг тус тус хуулийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн байна.

2.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад илэрсэн зөрчлийн үзүүлэлт

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад нийт 5,744 зөрчил бүртгэгдсэн бөгөөд өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад (2025 онд 3,763) 1,981 буюу 52.6 хувиар өссөн байна. Зөрчлийг агуулгаар нь авч үзвэл өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 4,194, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 876, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 575, буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй 99 зөрчил тус тус бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын системд бүртгэгдсэн нийт 5,744 зөрчлийн 3,533 буюу 61.5 хувь нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын мэргэжилтэн, албан хаагчдад, 844 буюу 14.7 хувь нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын хэлтэс, нэгжийн дарга нарт, 1,367 буюу 23.7 хувь нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын удирдлагуудад тус тус бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт 5,744 зөрчлийн 1,513 буюу 26.3 хувийг нийслэлийн дүүргүүд эзэлж байгаа бөгөөд дараах байгууллагууд мөн хамгийн их зөрчилтэй байна. Үүнд:

- Туулын хурдны зам ОНӨААТҮГ-1,042 буюу 18.1 хувь;
- Таван толгой түлш ХХК-726 буюу 12.6 хувь;
- Улаанбаатар Цахилгаан түгээх сүлжээ ТӨХК-386 буюу 6.8 хувь;
- Цагдаагийн ерөнхий газрын Тээврийн цагдаагийн алба-375 буюу 6.5 хувь;
- Улаанбаатар хотын хөгжлийн корпорац ХК-265 буюу 4.7 хувь;
- Улаанбаатар Смарт Карт-173 буюу 3.0 хувь;
- Нийслэлийн Онцгой байдлын газар-117 буюу 2.0 хувь;
- Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба-103 буюу 1.8 хувь;
- Хяналт шалгалтын газар-97 буюу 1.7 хувь;
- "ОСНААУГ-ын Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв – 14"-69 буюу 1.2 хувь;
- Түлш хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв ОНӨААТҮГ-40 буюу 0.7 хувийг тус тус эзэлж байна.

2.5. ННЗ-ны байгууллагуудаас тайлан, мэдээ ирүүлсэн байдал

Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны хагас жилийн тайлан мэдээг ирүүлэх ёстой нийт 103 байгууллагаас 56 байгууллага хугацаанд нь ирүүлж, 47 байгууллага тайлан мэдээ ирүүлээгүй байна. Тайлан ирүүлсэн 56 байгууллага нь өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан 30 албан хаагчид сануулах арга хэмжээ авч, 8 албан хаагчид сахилгын шийтгэл ногдуулан ажилласан байна.

Дээрх байгууллагуудын тайлан мэдээнд шинжилгээ хийхэд иргэдээс хамгийн их гомдол ирдэг доорх байгууллагууд гомдлын хандалтыг бууруулах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр арга хэмжээ авч ажилласан байна. Үүнд:

- Нийслэлийн Газар зохион байгуулалтын алба
- Хот байгуулалт, хотын стандартын газар
- Хяналт шалгалтын газар
- Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар
- Нийслэлийн Боловсролын газар
- Нийслэлийн Цагдаагийн удирдах газар
- Нийслэлийн нийтийн тээврийн бодлогын газар
- Нийслэлийн Орон сууцны бодлогын газар
- Нийслэлийн Байгаль орчны газар
- Нийслэлийн Агаар, орчны бохирдолтой тэмцэх газар
- Нийслэлийн 9 дүүрэг тус тус байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгаа, дүгнэлт

Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж өргөдөл, гомдол гаргас шийдвэрлүүлсэн иргэдээс 2026 оны 2 дугаар улирлаас эхлэн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч эхэлсэн бөгөөд 336 иргэнээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авлаа. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 57.4 хувь нь эмэгтэй, 42.6 хувь нь эрэгтэй бөгөөд оршин суугаа дүүргээр авч үзвэл Баянзүрх (24.1%), Хан-Уул (18.8%), Баянгол (18.5%), Сонгинохайрхан (17.9%) дүүргийн иргэд зонхилж байна.

Иргэдийн хандсан байгууллагаар нь авч үзвэл дүүргийн харьяа байгууллагад 34.8 хувь, нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагт 28.9 хувь, Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын албанд 18.7 хувь нь тус тус хандсан байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн явцад нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтнаас 218 иргэн буюу 64.9 хувьтай нэмэлт тайлбар авах, зөвлөгөө мэдээлэл өгөх зорилгоор холбогдсон бол 118 иргэн буюу 35.1 хувьтай огт холбогдоогүй байна. Мөн шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг 55.8 хувьд нь өгсөн бол 44.2 хувьд нь мэдээлэл өгөөгүй байна.

Өргөдөл, гомдлын дагуу асуудлыг газар дээр нь бодитой шийдвэрлэсэн гэж үзсэн 198 буюу 59.1 хувь байгаа бол 137 буюу 40.9 хувь нь шийдвэрлэлттэй санал нийлэхгүй байна, "саналыг хүлээн авсан, ажлын төлөвлөгөөнд тусгасан, төсөв хүлээгдэж байгаа зэрэг шалтгааныг дурдан өргөдөл, гомдлыг хаасан гэсэн байна.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлбэл 41.5 хувь нь "маш сайн", 18.1 хувь нь "сайн" гэж үнэлсэн бөгөөд нийтдээ 59.6 хувь нь зэрэг үнэлгээ өгсөн байна. Харин 21.4 хувь нь "дунд", 19.0 хувь нь "муу" болон "маш муу" үнэлгээ өгсөн байна.

Судалгааны үр дүнгээс харахад иргэдийн сэтгэл ханамж харьцангуй сайн буюу нийт оролцогчдын 59.6 хувь нь зэрэг үнэлгээ өгсөн байна. Гэсэн хэдий ч өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын мэдээлэл хүргэх, иргэдтэй тогтмол холбоотой ажиллах, асуудлыг бүрэн шийдвэрлэх чиглэлээр тодорхой сайжруулалт хийх шаардлагатай байна.

ГУРАВ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ САЙЖРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АРГА ХЭМЖЭЭ, ҮР ДҮН

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр тогтмол авч хэрэгжүүлдэг арга хэмжээг товч дурдвал:

- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг улирал бүр Нийслэлийн Засаг даргын Зөвлөлийн хуралдаанд танилцуулж, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад зөрчил гаргасан, хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн, улирал тутам тайлан мэдээ ирүүлээгүй байгууллага, албан тушаалтанд хариуцлага тооцож ажиллах зэргээр албан хаагчдын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх чиглэлийг тогтмол хүргүүлж байна.

- Иргэдээс гомдол их гаргадаг нийслэлийн нутгийн захиргааны 48 байгууллагад (давхардсан тоогоор) 2022, 2023 онд хяналт шалгалт хийж, түүний мөрөөр холбогдох зөвлөмжийг хүргүүлсэн. Мөн 2026 оны 2 дугаар улиралд нийт 39 байгууллагад зөвлөн туслах ажлыг зохион байгуулж, гомдлын агуулга, шалтгаан нөхцөлд дүн шинжилгээ хийж, гомдлыг сууриар нь судлах, иргэдийн гаргасан асуудлыг хууль зүйн үндэслэлтэй бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх зэрэг арга зүйн зөвлөмжөөр ханган ажилласан.

- Өргөдөл, гомдлын системд 2024, 2025 онд иргэд, албан хаагчдын хэрэгцээ, шаардлагад нийцүүлэн нэмэлт хөгжүүлэлт, сайжруулалтын ажлыг хийлгэсэн.

- Мөн иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд 2021-2023 онуудад иргэдээс гаргасан 13,7 мянган гомдлын шийдвэрлэлтэд хөндлөнгийн байгууллагаар судалгаа, шинжилгээ хийлгэсэн бөгөөд нийт гомдлын 23.8 хувь нь тухай бүрд нь шалгаж, шууд шийдвэрлэх боломжтой гомдлууд байгаа бол 76.2 хувь нь буюу дөрвөн гомдол тутмын гурав нь шууд шийдвэрлэх боломжгүй, бүх талаас нь судлан үзэж бодлого, хууль эрх зүй, салбар хоорондын уялдаа, төсөв санхүү, хүний нөөц, байгууллагын үйл ажиллагааны удирдлага зохион байгуулалтын түвшинд шийдвэрлэх цогц асуудлууд байна гэж үзсэн байна.

- Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног бүр нэгтгэн, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд болон холбогдох албан тушаалтнуудыг мэдээллээр ханган ажиллаж байна.

- Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 14 хоног тутам нэгтгэн Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд хүргүүлж байна.

- Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газартай 2025 оноос эхлэн төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр хамтран ажиллаж байгаа бөгөөд энэ хүрээнд үйлчилгээ үзүүлсэн болон өргөдөл, гомдол шийдвэрлүүлсэн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авч хэвших, гомдлын агуулга, шалтгааныг нарийвчлан тодорхойлж, дүн шинжилгээ хийх зэрэг ажлыг 2026 оны 2 дугаар улиралд авч хэрэгжүүлээ.

- Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын мэдээллийг орон зайн өгөгдөлтэй уялдуулж, газар зүйн мэдээлэлд суурилсан хяналтын систем (дашбоард) нэвтрүүлэхээр ажиллаж байна. Дашбоард системийг хөгжүүлснээр иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлын мэдээллийг газарзүйн байршилтай уялдуулан, бодит цагийн горимоор шинжлэх нь тухайн нутаг дэвсгэрт давтамжтай үүсэж буй асуудлыг илрүүлэх, түүнтэй уялдсан бодлого, зохион байгуулалтын арга хэмжээ авах хугацааг хурдасгаж, шийдвэр гаргах ажиллагааг илүү үр ашигтай, оновчтой болгох юм.

- Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.2.8 дахь заалт, Засгийн газар дахь хяналтын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1 дэх хэсэг, Монгол Улсын Засгийн газрын хуралдааны 2025 оны 15, 16 дугаар тэмдэглэл, Ерөнхий сайдын "Засгийн газраас шуурхай авч хэрэгжүүлэх зарим арга хэмжээний тухай" 04 дүгээр албан даалгаврын хэрэгжилтийг хангуулах хүрээнд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын бүртгэл, ангилал, шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг 2025 оны 11 дүгээр сараас эхлэн төрийн байгууллагад ашиглаж буй дотоод удирдлагын системээс өргөдөл, гомдлын нэгдсэн мэдээллийн санд нэгтгэх ажлыг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар зохион байгуулж эхэлсэн бөгөөд Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар дээрх арга хэмжээний хүрээнд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг e-mongolia цахим системд бүрэн нэгтгэж ажиллалаа. Дээрх арга хэмжээг хэрэгжүүлснээр өргөдөл, гомдол гаргасан иргэн өөрийн өргөдлийн явц, шат дамжлага бүрийг e-mongolia цахим системээр хянах бүрэн боломжтой болсон.

- Монгол Улсын Засгийн газраас өгсөн үүрэг даалгаврын дагуу хүний амь нас, эрүүл мэнд, өмч хөрөнгөд хохирол учруулж болзошгүй эрсдэлт мэдэгдлийг нийслэлийн хэмжээнд 2026 оны 06 дугаар сарын 03-ны өдрөөс хүлээн авч эхэлсэн. Үүнтэй холбоотойгоор эрсдэлт мэдэгдлийг хүлээн авах, бүртгэх, шилжүүлэх системийн хөгжүүлэлтийг хийлгэж, өдөр тутмын шийдвэрлэлтэд хяналт тавин ажилласан. Мөн 2026 оны 06 дугаар сарын 03-ны өдрөөс 06 дугаар сарын 24-ний өдрийг хүртэл нийт 16 удаагийн мэдээллийг товч болон дэлгэрэнгүй байдлаар бэлтгэн, Ерөнхий сайдын ажлын алба болон нийслэлийн удирдлагуудыг мэдээллээр ханган ажиллаж байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд гарч буй үр дүн:

Дээрх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлснээр иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд 2025-2026 онд дараах үр дүн гарсан. Үүнд:

-Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэлт 6.8 дахин

-Зөрчлийн үзүүлэлт 2.4 дахин

-5-10 хоногт шийдвэрлэж байгаа өргөдөл, гомдол 1.5 дахин буурсан байна.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН
НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ