

# ЧИНГЭЛТЭЙ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

## ИЛТГЭХ ХУУДАС

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланд  
хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн тухай

2023 оны 05 дугаар сарын 12-ны өдөр

Улаанбаатар хот

### Нэг.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх үндэслэл

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан "Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг тус тус үндэслэл болгосон.

### Хоёр.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажлын зорилго

Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар болон Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албадад 2023 оны 01 дүгээр улиралд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, шийдвэрлэлтийн зөрчлийг бууруулж, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулахад оршино.

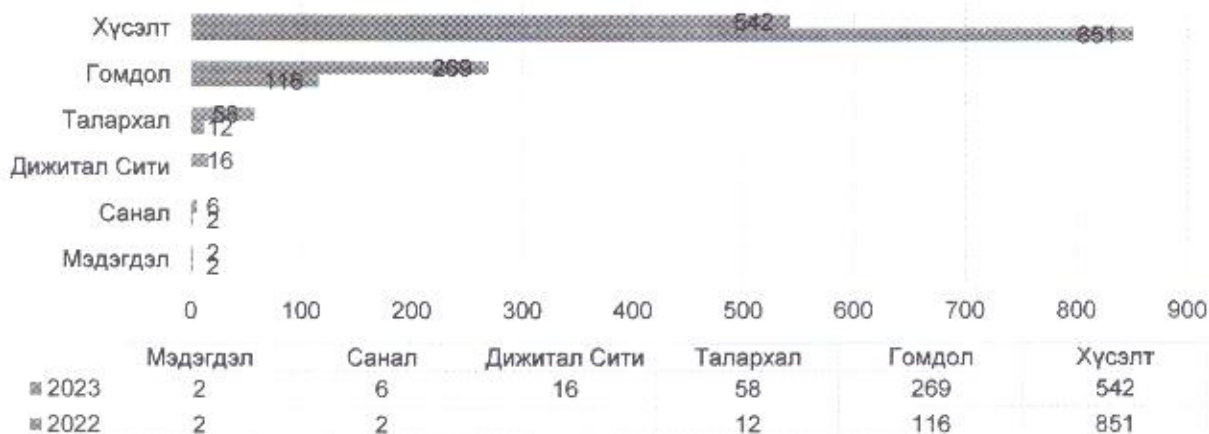
### Гурав.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний арга зүй

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын дагуу хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийж гүйцэтгэв.

### Дөрөв.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүн

Чингэлтэй дүүргийн хэмжээнд 2023 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2023 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийг хүртэлх хугацаанд нийт 893 өргөдөл ирснээс эцэслэн шийдвэрлэсэн 814, шийдвэрлэх шатанд буюу судлагдаж байгаа 79 өргөдөл байна.

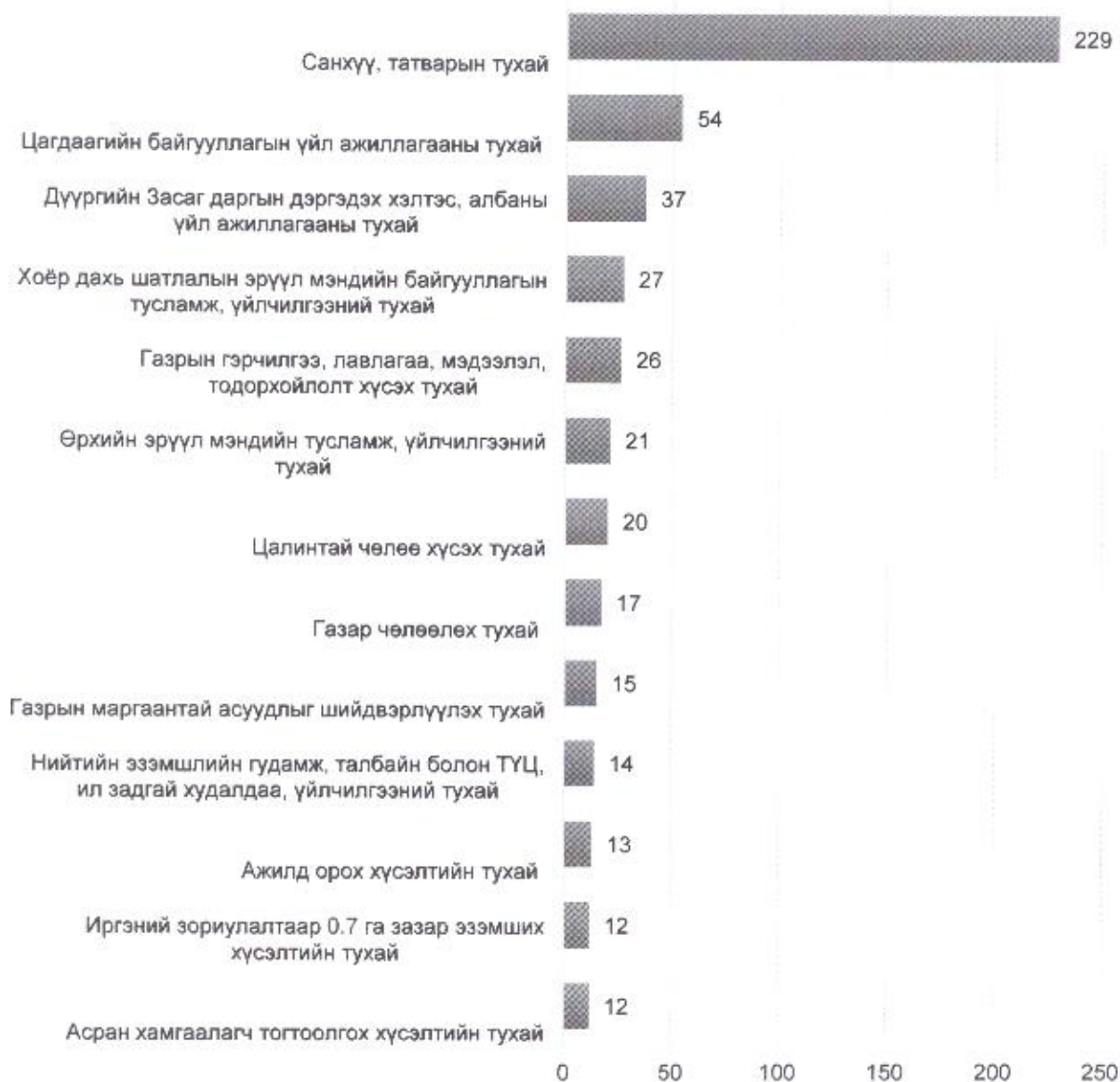
## Өргөдөл гомдол



Тайлант хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдлыг бүлгээр нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал:

- ✓ Санал 4 буюу 66.6 хувиар
- ✓ Талархал 46 буюу 79.3 хувиар
- ✓ Гомдол 153 буюу 56.8 хувиар тус тус өссөн.
- ✓ Хүсэлт 309 буюу 57 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

## Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тэргүүлэх агуулга



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг иргэнд хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:  
 Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгсөн байдал



Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, алба болон Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлт:

№	Хэлтэс, албад	Тоо	Шийдвэрлэх шатандаа	Шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн
1	Засаг даргын Тамгын газар	288	38	250	-
2	Цагдаагийн газар	55	2	53	-
3	Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс	10	-	10	-
4	Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс	6	-	6	-
5	Улсын бүртгэлийн хэлтэс	14	-	14	-
6	Боловсролын хэлтэс	16	1	14	1
7	Нийгмийн даатгалын хэлтэс	6	-	6	-
8	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	18	1	17	-
9	Гэр бүл, хүүхэд залуучуудын хөгжлийн хэлтэс	4	-	4	-
10	Татварын хэлтэс	253	9	241	3
11	Жижиг, дунд үйлдвэрлэлийг дэмжих төв	33	5	28	-
12	Газар зохион байгуулалтын алба	98	19	79	-
13	Дотоод аудитын алба	2	-	2	-
14	Хороод	12	3	9	-
15	Чингэлтэй дүүргийн Нийтлэг үйлчилгээний газар ОНӨТҮГ	1	-	1	-
16	Эрүүл мэндийн төв	77	1	76	-
<b>НИЙТ</b>		<b>893</b>	<b>79</b>	<b>810</b>	<b>4</b>

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад нийт 200 зөрчил бүртгэгдсэн байна. Үүнд:

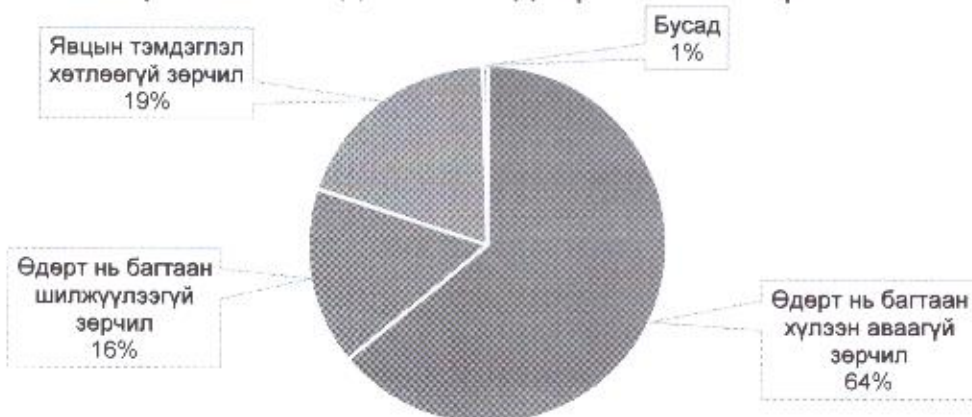
- Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил-128
- Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил-32
- Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил-39
- Бусад 1 зөрчил байна.

### Зөрчлийн тоон үзүүлэлтийг 2022 оны 01 дүгээр улиралтай харьцуулсан байдал



Өргөдөл гомдлын зөрчлийн дэлгэрэнгүй үзүүлэлт						
№	Хэлтэс, нэгж	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	Бусад зөрчил	Нийт зөрчлийн тоо
1	Татварын хэлтэс	55	3	19	1	78
2	Эрүүл мэндийн төв	36	3	1		40
3	Боловсролын хэлтэс	3	21	6		30
4	Улсын бүртгэлийн хэлтэс	16	4			20
5	Засаг даргын Тамгын газар	6	1	6		13
6	Дотоод аудитын алба			2		2
7	Жижиг, дунд үйлдвэрлэлийг дэмжих төв	2				2
8	Нийгмийн даатгалын хэлтэс	1		1		2
9	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэс	1		1		2
10	Цагдаагийн газар	2				2
11	Цагдаагийн 1 дүгээр хэлтэс	2				2
12	Цагдаагийн 2 дугаар хэлтэс	1				1
13	3 дугаар хороо	2				2
14	6 дугаар хороо			1		1
15	Газар зохион байгуулалтын алба			1		1
16	Гэр бүл, хүүхэд залуучуудын хөгжлийн хэлтэс			1		1
17	Чингэлтэй дүүргийн Нийтлэг үйлчилгээний газар ОНӨТҮГ	1				1
	<b>Нийт</b>	<b>128</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>200</b>

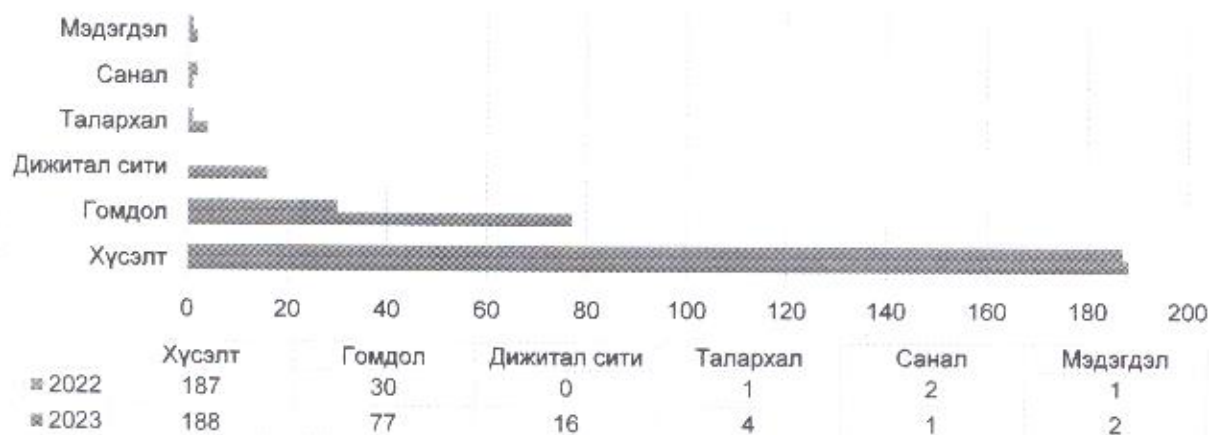
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчил



Чингэлтэй дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын хэмжээнд 2023 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар нийт 288 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс эцэслэн шийдвэрлэсэн 250 (86.81%), шийдвэрлэх шатанд судлагдаж байгаа 38 (13.19%) өргөдөл, гомдол байна.

Тамгын газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 6 хоног 16 цаг 15 минут байна.

### Ирсэн өргөдөл, гомдлыг 2022 оны 01 дүгээр улиралтай харьцуулбал



Тамгын газрын хэлтэс, тасгийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тоон мэдээлэл:

№	Хэлтэс, албад	Тоо	Шийдвэрлэх шатандаа	Шийдвэрлэсэн	Зөрчил
1	Удирдлага	2	1	1	1
2	Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс	93	5	88	4
3	Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс	52	11	41	1
4	Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэс	40	16	24	-
5	Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс	38	2	36	4
6	Хууль, эрх зүйн хэлтэс	35	2	33	1
7	Агаар орчны бохирдолтой тэмцэх тасаг	26	1	25	2
8	Төлөвлөлт, гүйцэтгэлийн удирдлагын хэлтэс	1	-	1	-
9	Цэргийн штаб	1	-	1	-
<b>НИЙТ</b>		<b>288</b>	<b>38</b>	<b>250</b>	<b>13</b>

#### Тав. Дүгнэлт

Чингэлтэй дүүргийн хэмжээнд 2023 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар 893 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй 128 (64%), өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй 32 (16%), явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй 39 (19%), бусад 1 (1%) зөрчил тус тус тооцогдсон.

Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын иргэний талд шийдвэрлэсэн 656 буюу 80.5 хувь, боломжгүй тухай хариу өгсөн 134 буюу 16.5 хувь, бусад хариу өгсөн 24 буюу 3 хувь байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2022 оны 01 дүгээр улиралд 10 хоног 7 цаг 36 минут байсан бол 2023 оны 01 дүгээр улиралд 7 хоног 5 цаг 11 минут болж буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.

Дүүргийн хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчил хамгийн их тооцогдсон байгууллагуудыг авч үзвэл:

- Татварын хэлтэс- 78 (39%)
- Эрүүл мэндийн төв-40 (20%)
- Боловсролын хэлтэс-30 (15%)
- Улсын бүртгэлийн хэлтэс-20 (10%)

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн зөрчил гаргасан байгууллагыг дурьдвал:

- Татварын хэлтэс- 3
- Боловсролын хэлтэс-1 тус тус байна.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын 6.3 дахь хэсгийг үндэслэн дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, алба болон Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийхэд хэрэгжилт 75.4 хувь буюу "хэрэгжих шатанд" гэж үнэлэгдсэн.

#### **Зургаа.Цаашид анхаарах зүйл**

1. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.1 дэх хэсэг (*Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг тухайн байгууллагын удирдах албан тушаалтан 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно*)-т заасныг мөрдөж ажиллаагүй.

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

3. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 5.1 дэх хэсэг (... 4.2, 4.3-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан нэн даруй шилжүүлнэ), 5.2 дахь хэсэг (... 4.4-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ), 5.3 дахь хэсэг (... 4.10-т заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл |цохолт| бичиж, харьяалах доод шатны байгууллага, нэгжээс тодруулга авч өөрөө биечлэн шийдвэрлэнэ)-ийн хэрэгжилтийг ханган ажиллаагүй байна.

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

5. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 11.10 дахь хэсэг (*Өргөдөл гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 11.9-т заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 10 хоног тутамд нэгээс*

доошгүй удаа хөтөлнө)-ийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллаагүй.

6. Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмын 9.8 дахь хэсэг (Иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, буцаах, мэргэжилтний тэмдэглэл хөтлөхөд зүй бус үг хэллэг хэрэглэх, үг үсэг, утга найруулгын алдаа гаргахыг хориглоно)-т заасныг хангаагүй.

#### Долоо.Зөвлөмж

1. Хэлтэс, албад, тасгийн дарга нар ирсэн өргөдөл, гомдолтой өдөрт нь багтаан танилцаж, холбогдох албан хаагчдад шилжүүлэх, шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

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

3. Бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдолд хяналт тавьж, тухайн өргөдлийг шийдвэрлэх явцын талаар 10 хоног тутамд тэмдэглэл хөтөлж хэвших;

4. Иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, гомдлын хандалтаар тэргүүлж байгаа агуулгыг тодорхойлон, түүний шалтгаан нөхцөлийг бодитой тодорхойлох;

5. Өргөдөл, гомдлын зөрчлийн тоон үзүүлэлтийг бууруулах чиглэлээр урьдчилсан арга хэмжээ авч, хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөж ажиллах;

6. Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан "Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын 11.2.7 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн индексийн тайлан, мэдээг гаргаж, мэдээллээр хангаж ажиллах.

ТАНИЛЦСАН  
ЗАСАГ ДАРГА

Н.БАТСҮМБЭРЭЛ

ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН  
ГАЗРЫН ДАРГА

П.БАЯНБААТАР

ХЯНАСАН:  
ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ  
ХЭЛТСИЙН ДАРГА

Н.НАРАНЗУЛ

БОЛОВСРУУЛСАН:  
ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Г.ГООМАРАЛ

ДОТООД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Э.ХУЛАН