

ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, БАРИЛГА, ОРОН СУУЦЖУУЛАЛТЫН ЯАМ

Өргөдөл, гомдлын тайлан

/2024 оны жилийн эцсийн байдлаар/

	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Байгууллагын нэр	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлт	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам		1			140			54	
“Барилгын хөгжлийн төв” ТӨААТҮГ		27	8	564			91	6	502
“Төрийн орон сууцны корпораци” ТӨХК					319	958	563	27	30
Нийт		28	8	564	459	958	654	87	53

2024 оны жилийн эцсийн байдлаар

Шийдвэрлэлтийн байдал										
Байгууллагын нэр	Албан бичгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
		Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам	71	49	36	10	16		3		9	1
“Барилгын хөгжлийн төв” ТӨААТҮГ	305	22	102	165					5	
“Төрийн орон сууцны корпораци” ТӨХК	100	596	1154	36					11	
Нийт	476	667	1292	211	16		3		25	1

Агуулгын дүн шинжилгээ

Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам			
Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Түрээсийн орон сууцанд хамрагдах, орон сууцтай болоход дэмжлэг хүсэх, ипотекийн зээлэнд хамрагдах	34	18,4%	Манай улсын орон сууцжуулалтын ойрын ирээдүйн бодлогыг хэлэлцэх олон улсын форумыг зохион байгууллаа. “Ипотекийн санхүүжилтийн эх үүсвэрийг 2025 онд 1.2 их наяд төгрөгт хүргэх бөгөөд жил бүр тус эх үүсвэрийг үе шаттайгаар нэмэгдүүлж, 2028 он гэхэд 60 мянган айл өрхийг ипотекийн зээлд хамруулна. Мөн ипотекийн зээлийн 50-аас дээш хувийг орон нутагт олгохоор төлөвлөж байна”. Цаашид гэр хороолол ихтэй дөрвөн байршилд амины орон сууцны мэдээллийн төвийг нээж, иргэдэд илүү ойрхон, төрийн үйлчилгээг хүртээмжтэй үзүүлэх, иргэдийн ая тухтай орчинд амьдрах нөхцөлийг бүрдүүлэхэд анхаарч, агаар, орчны бохирдлыг бууруулах, төрийн бодлого шийдвэрийг хэрэгжүүлэхээр зорин ажиллаж байна. Энэхүү төвөөс иргэд ногоон ирээдүйг төлөвлөсөн 200 гаруй зураг төслөөс үнэ төлбөргүй сонголт хийх боломжтой. Хэрвээ зураг төслүүдээс сонгож Амины орон сууцаа барих тохиолдолд нэмэлтээр холболтын зураг буюу суурь, тохижилт, гадна инженерийн шугам сүлжээний зураг төслүүдийг хийлгүүлэх шаардлагатай. Эдгээр үйлчилгээг “Амины орон сууцны мэдээллийн төв”-өөр дамжуулан авах боломжтой болох юм.
Барилгын норм дүрэм зөрчиж байгаа, чанар аюулгүй байдлын талаар	114	68,6%	Салбарын улсын ерөнхий байцаагчийн баталсан 2024 оны 02-00/08 дугаар удирдамжийн дагуу 110 иргэн 729 аж ахуй нэгжийг хяналт шалгалтад хамруулж 2620 зөрчил илрүүлснээс 2008 зөрчлийг арилгуулж, 916 заалт бүхий 228 албан шаардлага, 160 дүгнэлт, 791 заалт бүхий 133 зөвлөмж, 522.400.000 төгрөгийн торгууль оногдуулж 28 барилга байгууламжид акт тавьж 42 барилга байгууламж, аж ахуй нэгжийн үйл ажиллагааг зогсоож 42 эрх бүхий албан тушаалтны албан даалгаврыг өгч ажилласан байна. Салбарын улсын ерөнхий байцаагчийн баталсан 2024 оны 02-00/12 дугаар удирдамжийн дагуу хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрүүл, аюулгүй орчинг бүрдүүлэх зорилгоор улсын хэмжээнд 2118 иргэн, ААНБ-ын шинээр баригдаж буй 822, ашиглагдаж байгаа 1296 барилгад хяналт шалгалт хийж гүйцэтгэн 12878 зөрчил илрүүлэн 8990 зөрчлийг арилгуулж, 107 албан шаардлага, 49 дүгнэлт, 2653 зөвлөмж, 3 акт, 11 иргэн, ААН-д эрх бүхий албан тушаалтны даалгавар өгч, 72,000.000 төгрөгийн шийтгэл ногдуулан 62,000.000 төгрөгийг барагдуулж, 1158 барилгын зураг төсөлд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан төлөвлөлт, 1962 налуу зам, 984 тэмдэг тэмдэглэгээ, 942 хөтөч зам, 940 ариун цэврийн өрөө, 865 авто зогсоол тус тус хийлгүүлсэн.

<p>Орон сууцны захиалга өгч урьдчилгаа төлсөн боловч хугацаандаа ашиглалтад ороогүй, үнэ нэмсэн асуудал</p>	<p>28</p>	<p>16%</p>	<p>Барилгын салбарт өнөөдрийн байдлаар Барилга угсралтын 4275, Барилга байгууламжийн зураг төсөл боловсруулах 854, өргөх байгууламж, түүний эд ангийн үйлдвэрлэл эрхэлж буй 160, Барилгын материалын үйлдвэрлэл эрхэлж буй 337 аж ахуйн нэгж, байгууллага "Тусгай зөвшөөрөл"-ийн эрхтэйгээр үйл ажиллагаа явуулж байна. Барилгын үйл ажиллагааны тусгай зөвшөөрөл авахад гарч буй хүндрэлийг арилгах зорилгоор "Тусгай зөвшөөрөл – Өөрчлөлт шинэчлэлт 2024" Олон нийтийн хэлэлцүүлэг, нээлттэй өдөрлөгийг Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам болон “Монголын барилгын үндэсний Ассоциаци” ТББ , Барилгын хөгжлийн төв хамтран зохион байгуулав. Тусгай зөвшөөрөл олгох үйл ажиллагааг бүрэн цахимжуулах, Хур, Дан, и-Монголиа системтэй холбож барилгын салбарын нэгдсэн мэдээллийн сан бий болгосон. Мөн Барилгын ерөнхий хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөлд карказ угсралтын ажил дууссаны дараа захиалга авч иргэдээс хөрөнгө төвлөрүүлж байх зохицуулалтыг тусгасан. Мөн иргэн аж ахуйн нэгж хоорондын барилга захиалгын гэрээний загварыг шинэчилж оруулахаар ажиллаж байна.</p>
---	-----------	------------	--

**ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, БАРИЛГА, ОРОН СУУЦЖУУЛАЛТЫН
САЛБАРЫН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ТАЙЛАН**

2024.12.05

НЭГ. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ЗОРИЛГО

Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын салбарын байгууллага, албан тушаалтанд хандаж 2024 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, цаашид анхаарч ажиллах зарим асуудлын талаар санал, зөвлөмж хүргүүлэх, холбогдох мэдээллээр хангах, Засгийн газрын хяналт хэрэгжүүлэх газраас ирүүлсэн үүрэг даалгаврыг хэрэгжүүлэх зорилгоор хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажлыг гүйцэтгэлээ.

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг үндэслэн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг Монгол Улсын Засгийн газрын 2021 оны 374 дүгээр тогтоолоор батлагдсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу гүйцэтгэв.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажлыг Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын салбарын байгууллагуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээ, Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн систем /erp/-д бүртгэсэн, шийдвэрлэсэн, хаасан байдал болон Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс шилжин ирсэн Сайдын эрхлэх асуудлын хүрээнд хамаарах өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцтай танилцан, холбогдох тодруулгуудыг авч, нотлох баримтад тулгуурлан гүйцэтгэлээ.

ХОЁР. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ

Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын салбарын байгууллага, албан тушаалтанд иргэдээс 2024.01.01-ний өдрөөс 2024.12.01-ний өдрийг хүртэлх хугацаанд бичгээр өргөдөл, гомдол ирүүлсэн байна.

Үүнээс хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 2695, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 3, судлагдах шатандаа 25 өргөдөл, гомдол байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн явц 2024 оны 12 дугаар сарын 01-ний өдрийн байдлаар 99.1 хувь.

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан барилга, хот байгуулалтын салбарын байгууллагад 87 өргөдөл, гомдол ирсэн ба өргөдөл гаргасан иргэнд албан бичгээр болон амаар хариу өгч ажилласан байна.

Ирсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнх хувийг барилгын норм, дүрэм, чанар, тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой, орон сууцтай болоход дэмжлэг хүсэх, хөдөлмөр эрхлэлттэй холбоотой зэрэг агуулга бүхий өргөдлүүд эзэлж байна.

Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлын хуваарилалт, шийдвэрлэлтийг хүснэгтээр харуулбал:

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Үүнээс			
				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт %/
1	Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам	195	185	16	3	9	94%
2	"Барилгын хөгжлийн төв" ТӨҮГ	599	594	0	-	5	99%
3	"Төрийн орон сууцны корпораци" ТӨХК	1897	1886	-	-	11	99%
4	Хөшигийн хөндийн бүтээн байгуулалтын асуудал хариуцсан захиргаа	0	-	-	-	-	-
5	"Шинэ Хархорум" хотын бүтээн байгуулалтын асуудал хариуцсан захиргаа	28	28	-	-	-	100%
6	Дархан хотын бохир усны менежментийг сайжруулах төсөл	0	-	-	-	-	-
7	Дархан хотын цэвэр усны шугам сүлжээг өргөтгөх, шинэчлэх, ухаалаг тоолуур нэвтрүүлэх төсөл	0	-	-	-	-	-
8	Ногоон нуур 1008 айлын Орон Сууцны Төсөл	2	2	-	-	-	100%
9	Аймгуудын бохир усны цэвэрлэх байгууламжийг өргөтгөн шинэчлэх, шинээр барих төсөл	0	-	-	-	-	-
10	Улаанбаатар хотын төв цэвэрлэх байгууламжийг шинээр барих төсөл	0	-	-	-	-	-
Дүн		2721	2695	16	3	25	99%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, цахим системд бүртгэх, хаах, хянах явцад дараах нийтлэг алдаа, дутагдал илэрч байна. Үүнд:

- Өргөдөл, гомдлыг цахим систем /erp/-д бүртгэхэд нэр томъёоны зөрүүтэй асуудал гарч байна. Тухайлбал: Цахим системд "санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол, мэдэгдэл, талархал" гэсэн төрлөөр бүртгэхээр оруулсан нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулинд заасан **"өргөдөл, санал, мэдэгдэл, гомдол"** гэсэн хуулийн нэр томъёотой зөрчилдөж байна. Мөн өргөдөл, гомдлыг бүртгэхэд хувь хүний регистрийн дугаарыг шаардаж байгаа нь "Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль"-тай нийцэхгүй байна.

ГУРАВ. ДҮГНЭЛТ

- Салбарын байгууллага, албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх үйл ажиллагаа Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон холбогдох дүрэм, журмын хүрээнд явагдаж байна.

- Салбарын байгууллага, албан тушаалтанд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг улирал бүр гаргаж, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт албан бичгээр хүргүүлсэн байна.

- Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яаманд 2024.01.01-ний өдрөөс 2024.12.01-ний өдрийг хүртэлх хугацаанд иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газраас хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж тайланг сайдын 2024.12.15-ны өдрийн шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулж, сайдаас холбогдох газар, хэлтсийн дарга нарт үүрэг чиглэл өгсөн. Тус үүрэг чиглэлийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажилласнаар бүрэн хэрэгжсэн байна.

ДӨРӨВ. ЗӨВЛӨМЖ

1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэх, цахим системд өдөрт нь багтаан шилжүүлэх, өдөрт нь багтаан хүлээн авах, шийдвэрлэлтийн явцыг тэмдэглэх, явуулсан албан тоотыг заавал хавсаргах, тайлбарыг тодорхой, дэлгэрэнгүй бичиж, өргөдөл, гомдлыг цахим системд цаг хугацаанд нь хааж хэвшихийг нийт албан хаагчдад үүрэг болгох;

2. Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр тогтмол хугацаанд мэдээлэх, тухайн жилд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх дүн мэдээг жил бүр нийтэд тайлагнах ажлыг зохион байгуулах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд тавих хяналтыг сайжруулж ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга, Төрийн захиргааны удирдлагын газар болон холбогдох газар, хэлтсүүдэд даалгах;

3. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтад гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19.3-д заасан “Сайд, аймаг, нийслэлийн Засаг дарга нь өөр байгууллага, албан тушаалтан шийдвэрлэхээр хуульд шууд зааснаас бусад өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ, хуулиар хүлээсэн чиг үүрэгт нь хамаарах асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг доод шатны байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэхгүйгээр эцэслэн хариу өгнө” гэсэн заалтыг үндэслэн өргөдөл гаргасан эзэнд нь албан бичгээр, эсвэл амаар заавал хариу өгч, анхаарч ажиллах;

4. Өргөдөл, гомдол нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 10 дугаар зүйлд заасан асуудлаар гаргаагүй бөгөөд үүний улмаас өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол уг шаардлагыг хангахыг мэдэгдэж, түүнийг өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаах;

5. Иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарах сэтгэл ханамжийн судалгаа авч түүний мөрөөр тодорхой арга хэмжээ авч ажиллах зөвлөмжийг хүргүүлж байна.

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АУДИТЫН ГАЗАР