

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

2022 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

“Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангаж, иргэдээс болон ажилтан албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл хүсэлтийг тухай бүр www.erp.ulaanbaatar.mn програмд бүртгэж, хугацаанд нь бүрэн шийдвэрлэж ажиллалаа.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

2022 оны жилийн эцсийн байдлаар өссөн дүнгээр нийт 83 өргөдөл хүсэлт ирснийг хуулийн хугацаанд 83 өргөдлийг 100 хувь шийдвэрлэж ажиллалаа.

1. Хүсэлт-75. Үүнээс:

- ❖ Байгууллагын албан хаагчид-65
- ❖ Байгууллагад иргэнээс хандсан-10. Үүнээс:
 - E Service-1
 - 11-11 төв-4
 - Гар утасны аппликейшнээр ирсэн-4
 - 1800-1200 дугаарын оператор-1

2. Гомдол-7. Үүнээс:

- 1800-1200 дугаарын оператор-4
- Гар утасны аппликейшн-2
- 11-11 төв-1

3. Санал-1

- НҮНТ бүртгэсэн-1

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХУГАЦААНЫ ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	хоног	цаг	минут	Нийт
	5	16	22	83

3. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАНДАЛТЫН ТАЙЛАНГИЙН ХҮРЭЭНД:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Хувь
1	Нийгмийн асуудал шийдвэрлүүлэх тухай	28	33.73%
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	27	32.53%
3	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбарын тухай	2	2.41%
4	Явган хүний зам, талбайн тохижилтын тухай	3	3.61%
5	Ажилд орох тухай	2	2.41%
6	Цалинтай чөлөө хүссэн	3	3.61%
7	Цалингүй чөлөө хүссэн	4	4.82%
8	Авто зам, гүүрийн эвдрэл, гэмтлийн тухай	2	2.41%
9	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн тохижилтын тухай	2	2.41%
10	Авто замын сэтэлгээ болон орц, гарцны тухай	1	1.20%
11	Авто замын салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	1.20%

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

12	Авто замын тэмдэг, тэмдэглэгээний тухай	2	2.41%
13	Цалин хөлсний тухай	2	2.41%
14	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны тухай	1	1.20%
15	Дүүргийн Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, албаны үйл ажиллагааны тухай	1	1.20%
16	Хог цэвэрлэгээ, тээвэрлэлтийн тухай	1	1.20%
17	Авто зам, гүүрийн засвар, үйлчилгээний тухай	1	1.20%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		83	100%

**4. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН НЭГДСЭН ТАЙЛАН
/ХЭЛТСЭЭР/**

№	Хэлтэс	Нийт	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Хувь
1	Захиргаа, удирдлагын хэлтэс	70	70	100%
2	Үйлдвэрлэлийн хэлтэс	5	5	100%
3	Засвар ашиглалтын хэлтэс	6	6	100%
4	Үйлчилгээ, шуурхай ажлын алба	2	2	100%
Нийт		83	83	100%

5. ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭРИЙН ТАЙЛАН

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Албан бичгээр хариу өгсөн	64
Утсаар хариу өгсөн	19

6. ШИЙДВЭРЛЭСЭН БАЙДАЛ

Ангилал	Тоо
Бусад	4
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	75
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	4

Нийт өргөдөл, гомдлыг дэвтэрт бүртгэлжүүлэн ажиллаж байна.

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

2022 ОНД ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН САНАЛЫН ШИНЖТЭЙ ӨРГӨДӨЛ
/ӨССӨН ДҮНГЭЭР/

№	Санал ирсэн эх үүсвэр	Саналыг үйл ажиллагаан даа тусгах боломжтой эсэх	Иргэний санал	Шийдвэрлэлт
1	ННЗБ бүртгэсэн	Боломжтой	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбар буулгуулах тухай	Үйл ажиллагааны ойрын төлөвлөгөөнд тусгасан байна.
		Боломжтой	БЗД-ийн 8-р хорооны нутаг дэвсгэрт байрлах авто баазын үйл ажиллагааны тухай	Иргэний гаргасан хүсэлтийг хүлээн авч, холбогдох арга хэмжээ авч ажиллахаар шийдвэрлэлээ.
		Боломжтой	Тус байгууллагад тэмдэг, тэмдэглэгээчинээр ажилд орох хүсэлтэй байгаа тул шийдвэрлэж өгнө үү.	Үйлдвэрлэлийн хэлтэст Тэмдэг, тэмдэглэгээчинээр ажилд авав.
		Боломжтой	Зар сурталчилгаа, мэдээллийн самбар буулгуулах тухай	Иргэн Галцогийн гаргасан өргөдлийн дагуу арга хэмжээ авч, 2022 оны 10 дугаар сарын 05-ны өдөр тус самбарыг буулгаж хураан авсан болно.
2	НҮНТ бүртгэсэн	Боломжгүй	Зайсангийн дугуй цагаан шавар гэрүүдийг буулгахад хэдэн төгрөгийн зардал гарсныг нийтэд ил тод зарлана уу. Энэ зардлыг "Энигма" компани төлсөн үү. Эсвэл НЗДТГ-аас зардал гарсан буюу татвар төлөгчдийн мөнгөөр энэ ажил хийгдсэн эсэхийг зарлахыг шаардаж байна. Энэ нь нууц мэдээлэл биш бөгөөд хэрвээ НЗДТГ-аас зардал нь гарсан бол нөхөн төлүүлэх, төлсөн баримтыг нийтэд зарлана уу. Холбогдох газарт нь уламжилж өгнө үү.	Уг байршлын тохижилтын ажлын хүрээнд шавар гэрүүдийг буулгах ажлыг манай байгууллага гүйцэтгэсэн. Тохижилтын ажил нь одоогоор бүрэн дуусаагүй хийгдэж байгаа тул холбогдох зардал, санхүүгийн тайланг Нийслэлийн Засаг даргын тамгын газраас мэдээлнэ.
3.	11-11 төв	Боломжтой	ХУД-ийн 120 мянгатын зам дээгүүрх гарц гэж тоос шороо, нус цэр, шээсний үнэр үнэртсэн харанхуй хар хонгил болсон байна. Хэзээ арчилж гэрэл гэгээтэй саруулхан болгох вэ? Удахгүй шалных нь резин дэвсгэр нь салаад цөмөрч унах аюултай болсон байна. Хотын удирдлага та энэ харанхуй битүү гүүрэн гарцаар гарч үзнэ үү. Холбогдох газарт нь уламжилж өгнө үү.	Иргэний гаргасан хүсэлтийг хүлээн авч цэвэрлэгээ хариуцсан ажилтанд үүрэгжүүлсэн. Ажлын өдрүүдэд байнгын цэвэрлэгээг тогтмол гүйцэтгэж байгаа болно. Гүүрэн гарцны зорчих хэсгийн резинэн шалавч солих ажлын санхүүжилтийг шийдвэрлүүлэхээр Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын албанд хандсан байна. Гэрэлтүүлгийг засварлаж солих ажлыг ойрын хугацааны төлөвлөгөөнд тусгасан болно

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

		Боломжтой	Хуримын ордны зүүн, баруун талын явган замын ажлыг гүйцэтгэхдээ чанаргүй материалаар хийж гүйцэтгэж байна.	Манай байгууллага нь захиалагч байгууллагаас ирүүлсэн зураг, төслийн дагуу уг байршил дах явган хүний замын ажлыг хийж гүйцэтгэсэн. Стандарт шаардлагыг ханган ажиллахыг ажлын төлөвлөгөөнд тусган ажиллахыг холбогдох нэгжид анхааруулсан талаар иргэнтэй холбогдож хариу өглөө.
		Боломжтой	Энхтайвны гүүрэн дээр монгол бичгээр бичсэн хэнд ч хэрэггүй өнгө өнгийн далбаанууд өлгөчихсөн байх юм. Төрийн далбаага л өлгөчиж болдоггүй юмуу? Ахин ашиглагдахгүй ийм зүйлд татвар төлөгчдийн мөнгийг хий дэмий үрж байгаад шүүмжлэлтэй хандаж байна. Энхтайвны гүүр уруудаад Зайсан явдаг явганы хүний замын броджорыг бүгдийг нь аваад сольж байна. Тэрийг шинэчлэх ямар ч шаардлага байгаагүй. Яагаад ийм шаардлагагүй зүйлд дэмий зардал гаргаад байдаг юм бэ? Энэ талаар тодорхой мэдээлэл авмаар байна. Холбогдох газар нь уламжилна уу.	Манай байгууллага нь Нийслэлийн Засаг даргын тамгын газартай байгуулсан Авто замын байгууламжийн нүхэн гарц, гүүрэн байгууламж, авто зам дагуух тусгаарлагдсан зурвас бүхий дугуйн болон явган хүний замын ажил: УБЗЗАГ/А664-1 тоот гэрээний хүрээнд Нийслэлийн Замын хөгжлийн газрын зураг төслийн дагуу уг ажлыг хийж гүйцэтгэсэн болно. Энхтайваны гүүрэн дээр өлгөсөн далбааны асуудлыг манай байгууллага хариуцдаггүй болно.
		Боломжтой	БГД-ийн Нарны гүүрний явган хүний хажуу талын төмөр хашлага нь салчхаад удаж байгаа талаар гомдол мэдээлэл өгсөн. Үүний дагуу гагнаж засварласан байна. Энэ авууштай ч засахдаа сэтгэл зүтгэл дутсан л байна. Төгсгөл хэсэгт гагнагдаагүй салчихсан төмөр хаалт үлдчихсэн санжганаад байж байна. Нэгэнт л цаг зав, мөнгө зарцуулаад хийж байгаа ажил тул сайн шалгаад, гүүрэн замын зах болон нөгөө талыг нь шалгаж, дутуу зүйл үлдээлгүй гагнаж засварлаж өгнө үү.	Тус иргэний гаргасан гомдлын дагуу Нарны гүүрний явган хүний төмөр хайсыг засварлаж хэвийн байдалд оруулсан болно.
4.	Гар утасны аппликейшн	Боломжтой	БЗД-ийн Доржийн гудамж цэргийн музей рүү эргэдэг хэсгийн жоохон замыг засаж өгнө үү. Намхан машин орох гарахдаа доод талаа цохиод байна.	Манай газар нь БЗД-гийн Доржийн гудамжны авто замд нүхэн эвдрэл засварлах ажлыг 2022 оны 06 сарын 24-ны дотор бүрэн хийж гүйцэтгэхээр төлөвлөн ажиллаж байна.
		Боломжгүй	Баянзүрх дүүргийн 26 дугаар хороо Баянмонголын арын нүхэн гарцын зам эвдрээд удлаа засч өгнө үү. Мөн нүхэн гарцны гэрэлтүүлэг байхгүй болсон байна.	Манай газар нь НЗХГ-аас ирүүлсэн авто зам замын байгууламжийн засвар арчлалтын ажлыг гүйцэтгэдэг бөгөөд тус гомдлыг Нийслэлийн Замын хөгжлийн газарт уламжлан дамжуулахаар шийдвэрлэв.
		Боломжтой	Явган замын хучилтын хавтангаар түшиц хашлага хана хийхээр чийгийн нөлөөгөөр өмхрөөд, хөлдөлт гэсэлтийн нөлөөгөөр бат бэх чанараа алдаад эдэлгээний хугацааны хувьд маш богино настай байна гэж харж байна. Өрөгт ханынхаа оронд цутгамал төмөр бетон хана хийчихвэл арай урт настай байх болно	БЗД-ийн 26-р хорооны нутаг дэвсгэрт явган замын өргөтгөл шинэчлэлтийн ажлыг гүйцэтгэж байна. Уг ажлын хүрээнд Элизабет хотхоны хойд тал, автобусны буудлын хэсгийн явган замыг өргөтгөх шаардлагатай болж үүдний шатнаас 1 метр өргөнтэй буулгаж түшиц хананы өрлөгийг хийж гүйцэтгэсэн. Түшиц хананы чанарыг сайжруулах, ус чийгийн

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

				үйлчлэлээс хамгаалах зорилгоор мөн харагдах үзэмж зэргийг бодолцон түшиц хананы гадна талыг чулуугаар бүрж хүчитгэсэн
5	1800-1200 дугаарын оператор	Боломжтой	Улаанбаатар зам засвар, арчлалтын газар ОНӨААТҮГ нь авто замын тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийнэ үү.Хийсэн тэмдэглэгээнүүд арилаад зам тээврийн осол ихээр гарч байна.	Тус газар нь Нийслэлийн Замын хөгжлийн газраас өгсөн шийдвэрийн дагуу хотын гол болон туслах гудамж замуудын хэвтээ тэмдэглэгээний ажлыг холбогдох норм стандартын дагуу хийж гүйцэтгэдэг болно.
		Боломжтой	БГД-ийн 20-р хороо Тэс 4-ийн урд талд байрлах Товгор сайр компанийн самбар өчигдөр шөнө алга болсон байна. Энэ самбарын хэний зөвшөөрлөөр иргэнд нь мэдэгдэхгүй буулгасан талаар иргэнд хариу өгнө үү.	НЗДын А/880 захирамжийн дагуу Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам талбай болон иргэн, хуулийн этгээдийн эзэмшиж, ашиглаж буй газарт зохих зөвшөөрөлгүй байрлуулсан сурталчилгааны самбар болон бусад төрлийн самбарыг албадан буулгаж газар чөлөөлөх ажил гүйцэтгэсэн. Иймд манай газарт албан бичгээр мэдэгдэж самбараа буцаан авч болох тухай тайлбарыг иргэнд өгч шийдвэрлэв.
		Боломжтой	СХД-ийн 21-р хороо, Ар гүнтийн авто зам эвдрээд 1 жил гаран болж байна. Хэзээ засаж, сайжруулж өгөх вэ? Үүнийг яаралтай засварлаж өгмөөр байна. Холбогдох газарт нь уламжилж өгнө үү.	2022.04.28-ны өдрөөс хойш Гүнтийн асфальт бетон хучилттай хэсгийн авто замын засварын ажлыг гүйцэтгэж байна. Ар Гүнтийн давааны хайрган хучилттай авто замыг 2022.05.16-ны өдрөөс засварлаж байна.
		Боломжтой	БЗД-ийн 26-р хорооны явган хүний замыг хавтангуудыг хуулж орхиод 2 сар болж байна. Иргэд авто машины замаар машинтай зэрэгцэж алхаж байна. Энэ замыг янзалж, арга хэмжээ авч өгнө үү.	БЗД-ийн 26-р хорооны нутаг дэвсгэрт явган замын өргөтгөл шинэчлэлтийн ажлыг 2022.05-р сараас эхлэн гүйцэтгэж байна. Явган замын өргөтгөл шинэчлэлтийн ажлыг 2022.08.10-ны өдөр дуусгах төлөвлөгөөтэй ажиллаж байна. Ажил гүйцэтгэх явцад явган зорчигчдыг зайлшгүй тохиолдолд авто замын зорчих хэсэг рүү оруулж явуулах тохиолдол гарч байна. Энэ тохиолдолд явган зорчигчдын аюулгүй байдлыг хангах, аюулгүй замаар зорчуулах /эсрэг талын явган зам/ асуудлыг өдөр тутмынхаа ажилд хэрэгжүүлж ажиллана. Мөн талбайн цэвэрлэгээг тогтмол гүйцэтгэж явахад анхаарч ажиллаж байна.
		Боломжтой	Хотын төвөөр байгаа замын тэмдэг, тэмдэглэгээг тогтоохдоо явган хүний зам дээр тогтоохгүй байна уу. Ялангуяа харааны бэрхшээлтэй иргэдэд маш хэцүү байна шүү дээ. Баррел замыг чөлөөлж өгнө үү.	Тус газар нь 2022 оны УБЗЗАГ/А248-4 тоот гэрээний дугаартай "Хотын гол болон туслах гудамж замуудын тэмдэг, хайс, тоноглолын арчлалтын засвар арчлалтын ажил"-ын хүрээнд гэрээний стандарт нормыг баримтлан техникийн тодорхойлолтын дагуу ажлыг гүйцэтгэж байгаа болно.

“УЛААНБААТАР ЗАМ ЗАСВАР, АРЧЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ

			СБД-ийн 100 айлын явган хүний гүүрэн гарц буюу хороолол явах автобусны буудал хэсгээр хог их байна. Цэвэрлэж өгнө үү	Тус гүүрэн гарцны цэвэрлэгээ үйлчилгээг тогтмол хийж байна. Иргэний гаргасан гомдлын дагуу цэвэрлэгээний ажлыг сайжруулахыг дахин үүрэгжүүллээ.
6.	E-Service	Боломжгүй	Миний бие тээврийн хэрэгсэл жолоодон замын хөдөлгөөнд оролцох үедээ ихэвчлэн БГД-ийн нутаг дэвсгэр 3-4 хороолол буюу Ард-Аюушийн өргөн чөлөөгөөр зорчиж, 1-р хороололд байрлах гэртээ ирдэг. Тус орчим зорчих хэсгийн замын хэвтээ тэнхлэгийн тэмдэг тэмдэгтүүд харагдахаа больсон байна. Үүнээс үүдэж эгнээ байр эзлэх болон нийтийн тээвэр шахаж орох зэрэг хүндрэл үүсэж байна. Иймд замыг цэвэрлэж, тэмдэг тэмдэглэгээг тодруулж өгнө үү.	2022 онд хийж гүйцэтгэх авто замын тэмдэглэгээ хийх гудамж замуудын байршлыг Нийслэлийн Замын хөгжлийн газраас тогтоож, гэрээ байгуулан гүйцэтгэж байна. Иргэний гаргасан өргөдөлд дурьдсан байршилд манай байгууллага хэвтээ тэмдэглэгээний ажил гүйцэтгэхгүй болно