

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Зам, тээврийн яам	1	73	25	-	241	339	35	-	2	302	-	339
“Монголын төмөр зам” ТӨХК	2	-	-	-	22	22	-	-	-	17	5	22
“УБТЗ” ХНН	3	26	6	-	59	91	-	74	-	17	-	91
Монгол улсын далайн захиргаа	4	3	-	-	-	3	3	-	-	-	-	3
Төмөр замын газар	5	3094	9	1	14	3118	13	-	2875	-	230	3118
Иргэний нисэхийн үндэсний төв	6	1				1				1		1
“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ	7	54	3	-	107	164	47	34	2	81		164
“Зам, тээврийн	8	140	229	7	75	451	2	304	34	31	80	451

хөгжлийн төв” ТӨҮГ												
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	9	76	1	-	11	88	78	-	-	10	-	88
Нийт дүн	...	3467	273	8	529	4277	178	412	2913	459	315	4277

Мэдээ гаргасан:

Байгууллагын хүний нөөц, өргөдөл,
гомдол хариуцсан мэргэжилтэн

Б.Бадамцэцэг



/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 04 дүгээр сарын 03-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

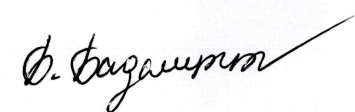
Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)								
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй			
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийлвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Зам, тээврийн яам	1	98	48	6	52	2	-	37	-	7	-
“Монголын төмөр зам” ТӨХК	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
“УБТЗ” ХНН	3	32	31	-	27	4	-	-	-	1	-
Монгол улсын далайн захиргаа	4	3	3	-	3	-	-	-	-	-	-

Төмөр замын газар	5	3104	3020	6	-	1	-	16	-	41	20
Иргэний нисэхийн үндэсний төв	6	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ	7	57	40	1	34	6	1	-	-	6	10
“Зам, тээврийн хөгжлийн төв” ТӨҮГ	8	376	349	-	325	16	8	16	-	6	5
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	9	77	59	9	44	24	-	-	-	8	1
Нийт	...	3748	3550	22	485	53	9	69	-	70	36

Мэдээ гаргасан:

Байгууллагын хүний нөөц, өргөдөл,
гомдол хариуцсан мэргэжилтэн

Б.Бадамцэцэг



/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

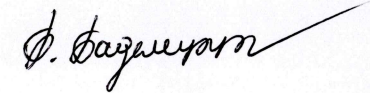
2026 оны 04 дүгээр сарын 03-ны өдөр

Иргэний нисэхийн үндэсний төв	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ	7	107	103	-	77	26	-	1	-	3	-
“Зам, тээврийн хөгжлийн төв” ТӨҮГ	8	75	49	-	44	2	3	15	-	6	5
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	9	11	9	-	9	-	-	-	-	-	2
Нийт	...	529	261	-	201	48	5	231	-	27	10

Мэдээ гаргасан:

Байгууллагын хүний нөөц, өргөдөл,
гомдол хариуцсан мэргэжилтэн

Б.Бадамцэцэг



/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 04 дүгээр сарын 03-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Гомдлын агуулга	Тоо	Шийлвэрлэсэн тоо
Авто замын засвар, барилга байгууламжийн талаар	34	32
Жин тонны асуудлаар	83	80
Зам ашигласан төлбөр хуурамжийн талаар	67	67
Хот хоорондын автобус үйлчилгээтэй холбоотой	19	18
Тээвэрчидтэй холбоотой	14	13
Автомашинь оношилгоотой холбоотой асуудлаар	24	21
Нийт	241	231

Мэдээ гаргасан:

Байгууллагын хүний нөөц, өргөдөл,
гомдол хариуцсан мэргэжилтэн

Б.Бадамцэцэг

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 04 дүгээр сарын 03-ны өдөр

**ИРГЭД, АЖ АХУЙ НЭГЖЭЭС ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМАНД
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД
ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ**

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАНД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

Нэг.Ерөнхий мэдээлэл

Тайлант хугацаанд Зам, тээврийн яаманд нийт 339 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс:

- Өргөдөл – 98
- Гомдол – 241 байна.

Нийт хандалтын 71.1 хувь нь гомдол эзэлж байгаа нь иргэдийн зүгээс санал хүсэлтээс илүүтэй гомдол давамгайлж байгааг харуулж байна. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан хэлбэрээр нь авч үзвэл нийт хандалтын 89 хувь буюу 302 өргөдөл, гомдол нь иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин ирсэн байна. Энэ нь тус төв иргэдийн санал, гомдлыг хүлээн авах үндсэн суваг болж байгааг илэрхийлж байна. Мөн нийт ирүүлсэн 339 өргөдөл, гомдлоос харьяаллын дагуу шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд 252 өргөдөл, гомдлыг шилжүүлсэн байна. Дээрх шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнх буюу бүхэлдээ 11-11 төвөөр ирсэн хандалтууд байгаа нь тухайн төвөөр дамжин ирж буй асуудлууд ихэвчлэн яамны шууд харьяалалд бус, бусад байгууллага, нэгжид хамаарах шинжтэй байгааг харуулж байна.

Хоёр. Хугацааны үзүүлэлтийн шинжилгээ

Тайлант хугацаанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны хэрэгжилтийг авч үзэхэд нийт 67 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн байна. Үүнээс:

- 71.6 хувь буюу 48 нь өргөдөл,
- 28.4 хувь буюу 19 нь гомдол байна.

Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хувьд нийт 6 өргөдөл байгаа бөгөөд гомдол хугацаа хэтрүүлсэн тохиолдол бүртгэгдээгүй байна. Мөн

шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй, хяналтад байгаа 14 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Эдгээр өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд багтаан шийдвэрлэх, явцын хяналтыг тогтмол тавин ажиллаж байна.

Тайлант хугацаанд тайлан, мэдээг зөрүүтэй тайлагнасан болон огт мэдээ ирүүлээгүй нэгж, байгууллага байхгүй байгаа нь тайлагналын сахилга бат, хариуцлага харьцангуй сайжирсныг харуулж байна.

Гурав. Шийдвэрлэлтийн байдалд хийсэн шинжилгээ

Тайлант хугацаанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг авч үзвэл нийт 52 өргөдөл, 19 гомдлыг иргэний талд шийдвэрлэсэн байна. Энэ нь өргөдөл, гомдлын дийлэнх хувийг иргэдийн эрх ашигт нийцүүлэн, эерэг байдлаар шийдвэрлэж байгааг харуулж байна. Харин хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй 2 өргөдөл бүртгэгдсэн бөгөөд эдгээрт холбогдох хууль, эрх зүйн үндэслэлд тулгуурлан татгалзсан хариуг өгч шийдвэрлэсэн байна.

Тайлант хугацаанд тодорхой бус, дутуу тайлбарласан хариу өгсөн өргөдөл, гомдол бүртгэгдээгүй нь шийдвэрлэлтийн чанар, хариу өгөх ажиллагаа тодорхой, ойлгомжтой байгааг илтгэж байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар өргөдөл гаргагч иргэдэд утсаар, албан бичгээр болон цахим шуудангийн (и-мэйл) хаягаар тухай бүр мэдэгдэн ажиллаж байна.

Дөрөв. Өмнөх онтой харьцуулсан шинжилгээ

Өмнөх оны мөн үеийн байдлаар Зам, тээврийн салбарт нийт 411 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Үүнээс:

- Мэдэгдэл – 3
- Гомдол – 6
- Санал – 5
- Хүсэлт – 68
- Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр ирсэн – 329
- Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн – 295 байна.

Харин 2026 оноос эхлэн Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журмын 3.1.4-т “Байгууллагын дотоод үйл

ажиллагаа, хүний нөөцийн асуудлаар гаргасан өргөдлийг тайлан, мэдээлэлд тусгахгүй байх” гэж заасны дагуу дээрх төрлийн мэдээллийг тайлангаас хассан болно.

Үүний үр дүнд энэ оны нэгдүгээр улиралд нийт 339 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн нь өмнөх оны мөн үеийн үзүүлэлттэй тоон дүнгээрээ зөрүүтэй харагдаж байна.

Тодруулбал, өмнөх оны нэгдүгээр улирлын тайланд байгууллагын дотоод үйл ажиллагаа, хүний нөөцтэй холбоотой өргөдлүүдийг хамруулсан нь тоо баримтын зөрүү үүсэхэд нөлөөлсөн байна. Иймд тайлангийн аргачлал, хамрах хүрээ өөрчлөгдсөнтэй холбоотойгоор энэ оны нэгдүгээр улирлын үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үеийн тайлантай шууд харьцуулан үнэлэх боломжгүй байна.

Цаашид тайлангийн үзүүлэлтийн харьцуулалт, дүн шинжилгээг үнэн зөв гаргахын тулд тайлагналын аргачлал, хамрах хүрээг жигд мөрдөж ажиллах шаардлагатай байна.

ГОМДЛЫН АГУУЛГАД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

Нэг. Ерөнхий мэдээлэл

Тайлант хугацаанд Зам, тээврийн салбарт нийт 241 гомдол ирүүлснийг агуулгаар нь ангилан авч үзвэл дараах бүтэцтэй байна. Үүнд:

- 34.4 хувь нь хүнд даацын тээврийн хэрэгслийн жин, тоннын хяналттай холбоотой асуудал,
- 27.8 хувь нь авто зам ашигласны төлбөр, хураамжийн талаарх гомдол,
- 14.1 хувь нь авто замын засвар, барилга байгууламжийн чанар, гүйцэтгэлтэй холбоотой асуудал,
- 9.9 хувь нь автомашины техникийн хяналтын үзлэг (оношилгоо)-тэй холбоотой гомдол,
- 7.9 хувь нь хот хоорондын нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудал,
- 5.8 хувь нь тээвэр эрхлэгч иргэн, аж ахуйн нэгжтэй холбоотой гомдлууд тус тус эзэлж байна.

Дээрх үзүүлэлтээс харахад гомдлын дийлэнх хэсгийг хүнд даацын тээврийн хэрэгслийн жин, тоннын зохицуулалт болон авто зам ашигласны төлбөр, хураамжтай холбоотой асуудлууд эзэлж байна.

Хоёр. Гомдлын нөхцөл байдлыг тодорхойлсон шинжилгээ

Зам, тээврийн салбарт ирүүлж буй гомдлын нөхцөл байдлыг агуулгаар нь авч үзэхэд тухайн салбарын үйл ажиллагааны онцлог, улирлын нөлөөлөл, хууль эрх зүйн орчны хэрэгжилттэй шууд хамааралтай байна.

Авто замын засвар, барилга байгууламжтай холбоотой гомдлууд нь салбарын бодит нөхцөл байдлаас ихээхэн шалтгаалдаг бөгөөд ялангуяа өвлийн улиралд замын мөстөлт, халтиргаа, гулгаа үүсэхтэй холбоотойгоор гомдлын тоо нэмэгдэх хандлагатай байна.

Хүнд даацын тээврийн хэрэгслийн жин, тоннын хяналттай холбоотой гомдлууд нь ихэвчлэн хууль, эрх зүйн орчны хэрэгжилттэй холбоотой байдаг. Тодруулбал, холбогдох журам, стандартыг мөрдүүлэх явцад иргэд, аж ахуйн нэгжүүдийн зүгээс журмын хэрэгжилтийг хангахтай холбоотой санал, гомдол гаргах, эсхүл тухайн журмыг эсэргүүцсэн байр суурь илэрхийлэх тохиолдол нийтлэг байна.

Хот хоорондын нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд нь үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын үйл ажиллагааны зохион байгуулалт, үйлчилгээний чанар, түүнчлэн ажилтны харилцаа, хандлагаас шалтгаалсан шинжтэй байна.

Тээвэр эрхлэгчидтэй холбоотой гомдлууд нь салбарын онцлог, үйлчилгээний зохион байгуулалт, хариуцлагын тогтолцоотой уялдан гарч байгаа бөгөөд тухайн чиглэлд хяналт, зохицуулалтыг сайжруулах шаардлагатай байна.

Автомашинь техникийн хяналтын үзлэг (оношилгоо)-тэй холбоотой гомдлуудын дийлэнх нь мөн хууль, эрх зүйн зохицуулалттай холбоотой байна. Тухайлбал, техникийн шаардлага хангахгүй тээврийн хэрэгсэл (жишээлбэл, стандартын шаардлага хангахгүй нэмэлт хийц, тоноглол бүхий автомашин)-ийг оношилгоонд тэнцүүлэхгүй байх журмын хэрэгжилттэй холбоотойгоор иргэдээс гомдол ирүүлэх нь тохиолдол түгээмэл байна.

Ерөнхийд нь дүгнэхэд, Зам, тээврийн салбарт ирж буй гомдлын дийлэнх хувь нь хууль, эрх зүйн орчны хэрэгжилт, дүрэм, журмын хэрэгжилттэй холбоотой байна.

Иймд гомдлын тоог бууруулах, иргэдийн ойлголтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор харьяа байгууллагуудтай хамтран хууль, тогтоомж, дүрэм, журмын хэрэгжилтийн талаар мэдээлэл, сурталчилгааг тогтмол хүргэх, олон нийтэд ойлгомжтой байдлаар тайлбарлан таниулах ажлыг эрчимжүүлэх шаардлагатай гэж үзсэн болно.

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ 1-Р УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
“Монголын төмөр зам” ТӨХК	1				22	22				17	5	22
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Нийт дүн	...				22	22				17	5	22

Балансын шалгалт: Багана 5=Багана(1+2+3+4); Багана 5=Багана (6+7+8+9+10); Багана 5=Багана 11;

Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

Монголын төмөр зам ТӨХК-ийн
Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан

Г.Ариунтуяа

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх
тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын
2 дугаар хавсралтын үргэлжлэл

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо	Гомдол									
			Шийдвэрлэсэн						Шийдвэрлээгүй			
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэсэн байдлаар				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
“Монголын төмөр зам” ТӨХК	1	22	20		15	7					2	
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
Нийт дүн	...	22	20		15	5					2	

Балансын шалгалт: Багана 11=Багана(12+13+17+18+19+20); Багана (12+13)=Багана (14+15+16); Багана 11=Хавсралт 1-ын Багана 4Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:
Монголын төмөр зам ТӨХК-ийн
Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан
/Албан тушаал/

Г.Ариунтуяа
/Нэр/


/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30-ны өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 1 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэр
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1		
	Хот төлөвлөлт	2		
	Газар	3		
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4		
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5	22	20 шийдвэрлэсэн, 2 судлагдаж байгаа
	Нийтийн тээвэр	6		
Эрчим хүчний тухай	Дулааны шугам сүлжээ	7		
	Цахилгааны шугам сүлжээ	8		
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, сууц өмчлөгчдийн холбоо	Орон сууц, нийтийн аж ахуй	9		
	Сууц өмчлөгчдийн холбоо	10		
	Харьяаллын бус болон бусад асуудал	11		
Нийтийн хэв журам, аюулгүй байдал	Онцгой байдал	12		
	Цагдаа	13		
	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл	14		
	Хил хамгаалах	15		
Төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	Төрийн байгууллага	16		
	Төрийн үйлчилгээ	17		
	Хяналт, шалгалт	18		
	Архив	19		
	Улсын бүртгэл	20		
	Цэрэг татлагатай холбоотой	21		
Шүүх, шүүхийн үйл ажиллагаа	Шүүхийн үйл ажиллагааны тухай	22		
	Шүүхийн архивын үйлчилгээ	23		
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	24		
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	25		
Нийгмийн хөгжил, нийгмийн хамгааллын тухай	Аялал жуулчлал	26		
	Биеийн тамир, спорт	27		
	Нийгмийн даатгал	28		
	Нийгмийн халамж, үйлчилгээ	29		
	Соёл урлаг	30		
	Хөдөлмөр эрхлэлт	31		
	Хүүхэд гэр бүл	32		
	Эрүүл мэнд	33		
	Дээд боловсрол	34		
	Ерөнхий боловсрол	35		
Сургуулийн өмнөх боловсрол	36			

Эдийн засаг, банк, санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Санхүү, эдийн засаг	37		
	Өмчийн харилцаа	38		
	Нэмэгдсэн өртгийн албан татварын цахим систем	39		
	Татварын үйлчилгээ	40		
	Гаалийн үйлчилгээ	41		
Хүрээлэн буй орчин, тохижилт үйлчилгээний тухай	Агаарын бохирдол	42		
	Байгаль хамгаалал	43		
	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайн тохижилт	44		
	Орчны бохирдол, хог хаягдал	45		
Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	Хөдөө аж ахуй	46		
	Мал эмнэлэг	47		
	Үйлдвэрлэл	48		
	Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ	49		
Нийт дүн		50	22	20

Балансын шалгалт: Багана1=Хавсралт 2-ын Багана (4), Багана2=Хавсралт 2-ын Багана (14+15+16)

Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

Монголын төмөр зам ТӨХК-ийн
Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан

Г.Ариунтуяа

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30-ны өдөр

“МОНГОЛЫН ТӨМӨР ЗАМ” ТӨХК-ИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

2026 оны 03 дугаар сарын 27

Улаанбаатар хот

“Монголын төмөр зам” ТӨХК-ийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг холбогдох хууль, журмын дагуу явуулж, байгууллагын удирдлага тогтмол хяналт тавин ажиллаж байна.

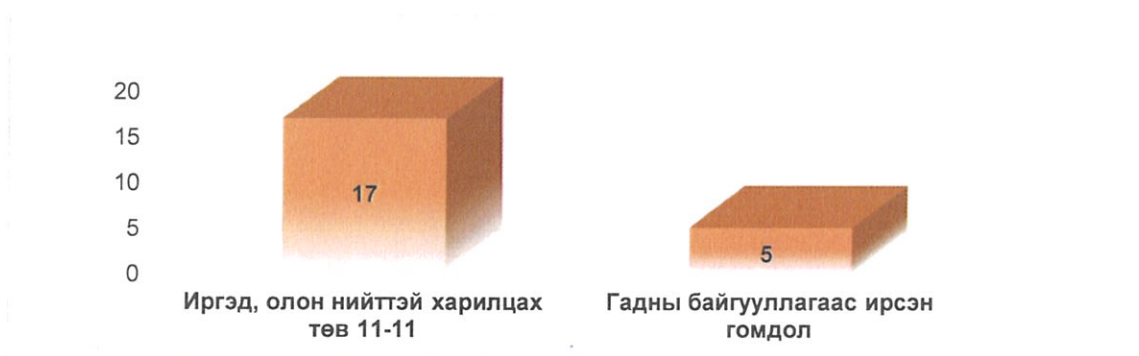
Байгууллагад ирж буй өргөдөл, гомдол нь компанийн үйл ажиллагааны бодит байдал, иргэдийн сэтгэл ханамж, дотоод ажлын зохион байгуулалтын түвшинг илэрхийлэх чухал мэдээлэл гэж үзэн, шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийлээ.

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах хэлбэр:

Иргэдээс өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэн, өргөдөл, гомдлыг бичгээр хүлээн авахаас гадна Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв, Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системээр ирүүлснийг хүлээн авч шалган, шийдвэрлэж байна.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

Тайлант хугацаанд буюу 2026 оны 1-3 дугаар сард “Монголын төмөр зам” ТӨХК нь Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан 17, гадны хуулийн этгээдээс 5 гомдол албан тоот ирснийг хүлээн авч шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажилласан.



Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулан харвал:



2026 оны 1-р улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгын хувьд зонхилж байгаа асуудлаар ангилан авч үзвэл:

№	Нийт гомдлын зонхилж байгаа асуудал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Эзлэх хувь
1	“Багахангай-Хөшигтийн хөндий” чиглэлийн төмөр замын төслийн үйл ажиллагаа, техник түрээс, санхүүжилт, цалингийн талаар	18	82%
2	Гашуунсухайт төмөр замын ачаа тээвэрлэлтийн зохицуулалт	2	9%
3	Гашуунсухайт төмөр замын ачаа тээвэрлэлтийн аюулгүй байдал	2	9%
Нийт		22	100%

Гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн эсэх хариу өгсөн хэлбэр:

№	Өргөдөл, гомдол	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн эсэх	Хариу өгсөн хэлбэр
1	Орхон зам ХХК	Тийм	Албан бичиг
2	Донч Роуд ХХК	Тийм	Бусад хэлбэр
3	Өү Ти Эй Роуд ХХК	Тийм	Бусад хэлбэр
4	Алтай Пласт ХХК	Судалж байгаа /Хугацаа хэтрээгүй/	-
5	Алтай Лайне Интернэйшнл ХХК	Судалж байгаа /Хугацаа хэтрээгүй/	-
6	С.Хатанхүү	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
7	Б.Бат-Эрдэнэ	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
8	Б.Цэцэн	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
9	Г.Мягмартөр	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
10	Г.Билгүүн	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
11	С.Жамбалжанцан	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
12	С.Содбилэг	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
13	И.Лхагвабаяр	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
14	Т.Болортуяа	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
15	Н.Ариунжин	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн

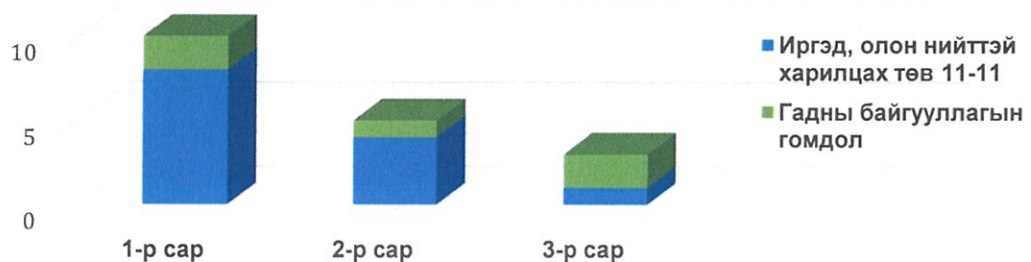
16	А.Шинэжил	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
17	С.Сайнхүү	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
18	Л.Отгонсүрэн	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
19	Т.Батболд	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
20	Ч.Бямбадорж	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
21	Л.Ариунтуяа	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн
22	И.Цэгмэд	Тийм	ИОНХТ 11-11-д тайлбар мэдээлэл хүргэсэн

Гомдлын шалтгаан дүн шинжилгээ:

Компанид ирсэн өргөдөл гомдлыг хянаж үзэхэд агуулгын хувьд Баганхангай-Хөшигтийн хөндий чиглэлийн салбар төмөр зам барих ажлын санхүүжилттэй холбоотой бөгөөд агуулгын хувьд төмөр замын суурь бүтцийн ажлын “Санхүүжилт орж ирээгүй”, “Гэрээт аж ахуйн нэгжүүдээс туслан гүйцэтгэгч компаниудад санхүүжилт олгоогүй”, “Төсөлд ажиллах гэрээ байгуулаагүй буюу огт хамааралгүйгээр иргэд хоорондын гэрээ, хэлэлцээрээр харилцан тохиролцсон”, “Бусад буюу цалин мөнгө, санхүүжилтээ авсан зэрэг шалтгаанаар гомдлоо буцаасан” үндэслэлээр бүртгэгдсэн гомдлууд байсан бөгөөд ихэнх нь туслан гүйцэтгэгч компани иргэд хоорондын авлага, өглөгтэй, холбоотой гомдлууд байна.

Өргөдөл, гомдлын ангилал, агуулгад дүгнэлт хийж, зохион байгуулалтын зарим арга хэмжээг шат дараатай авч ажилласан. Тухайлбал 2026 оны 01 дүгээр сарын 27-ны өдөр салбар төмөр зам барих төсөлд гэрээлэн ажил гүйцэтгэж байгаа 63 аж ахуйн нэгж байгууллагын удирдлага, төлөөлөлтэй “Монголын төмөр зам” ТӨХК-ийн холбогдох удирдлагууд уулзалт хийж, төслийн санхүүжилтийн талаар мэдээлэл өгсөн.

Төсөлтэй холбоотой санхүүжилтийн асуудлаар энэ оны 1 дүгээр улиралд нийт 18 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн бөгөөд 2026 оны 3 дугаар сарын байдлаар төсөлд оролцсон аж ахуйн нэгжүүдэд 70-73 хувийн санхүүжилтийг олгоод байна. Үүнтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо багассан байгааг графикаар харуулав.



Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлт, шийдвэрлэлтэд 2026 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар дүн шинжилгээ хийхэд нийт өргөдөл, гомдлын 17 буюу 77.3

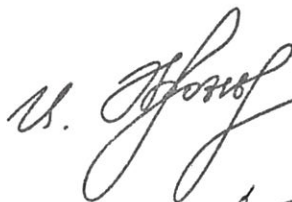
хувь нь Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан, Хуулийн этгээдээс ирсэн 5 буюу 22.7 хувийг нь байгууллага өөрийн дотоод зохион байгуулалтаар хүлээн авч, өргөдөл гомдлыг 100 хувь хуулийн хугацаанд бүрэн шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Мөн иргэдээс ирүүлсэн төмөр зам барих төслийн санхүүжилттэй холбоотой агуулга давхардсан 18 гомдолд дүн шинжилгээ хийж, гүйцэтгэгч аж ахуйн нэгж байгууллагатай уулзалт зохион байгуулж, санхүүжилтийг үе шаттай олгох ажлыг зохион байгуулсан нь үр дүнгээ өгч, энэ төрлийн гомдол өмнөх сарын мөн үеэс 87,5 хувиар буурсан эерэг үзүүлэлт гарчээ.

Тус компани нь иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн гомдлыг хүлээн авах, шалгаж шийдвэрлэх, хариу өгөх ажил хэвийн явагдаж, удирдлагын хяналтыг тогтмол тавьж ажилласан байна.

Цаашид иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шуурхай шалгаж, шийдвэрлэх арга хэмжээ авах, дүн шинжилгээ хийн иргэдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх ажлыг удирдлага, зохион байгуулалтаар хангаж, хяналт тавьж ажиллах болно.

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ДАРГА



Ц.ЭНХБАЯР

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН АЖИЛТАН



Г.АРИУНТУЯА



**МОНГОЛ-ОРОСЫН
ХУВЬ НИЙЛҮҮЛСЭН НИЙГЭМЛЭГ
УЛААНБААТАР ТӨМӨР ЗАМ**

Улаанбаатар төмөр замын Удирдах газар, 3-р хороо,
Баянгол дүүрэг, Улаанбаатар хот-16051-0103
Утас/факс: 976-21-242370, Цахим хуудас: ubtz@ubtz.mn

2026.03.26

№

09/839

танай _____ -ны № _____ -т

Тайлан хүргүүлэх тухай

Монгол Улсын тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 тушаалаар баталсан “Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын дагуу 2026 оны 1 дүгээр улиралд “Улаанбаатар төмөр зам” хувь нийлүүлсэн нийгэмлэгийн үйл ажиллагаа, ажил, үйлчилгээтэй холбоотой ирсэн өргөдөл гомдлын тайлан, дүн шинжилгээг хүргүүлж байна.

Хавсралт: ¹⁴..... хуудастай.

Хүндэтгэсэн,

ХӨДӨЛГӨӨНИЙ АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ
ХАРИУЦСАН ЗАМЫН ОРЛОГЧ ДАРГА



Б.НЯМСҮРЭН

Боловсруулсан: Ж.Дэжигмаа (НУд)
Хянасан: Ж.Дэжигмаа (НУд)
Хувь 2, Ж.Хулан

2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН, ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

ЗАМЫН ДАРГЫН АЖЛЫН АЛБА

2026.03.25





2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН “УБТЗ” ХНН-Т ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ

Өргөдөл гомдлыг хүлээн авсан төрөл	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол санал	Шийдвэрлэлтийн явц		Ангилал		
		Шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаан-даа байгаа	Талархал	Санал, хүсэлт	Гомдол
Засгийн газрын 11-11 төвд ирсэн гомдол, санал (утсаар)	17	17	0	4	4	9
1800-1949-д ирсэн гомдол санал (утсаар)	74	66	8	22	2	50
Бүгд	91	83	8	26	6	59

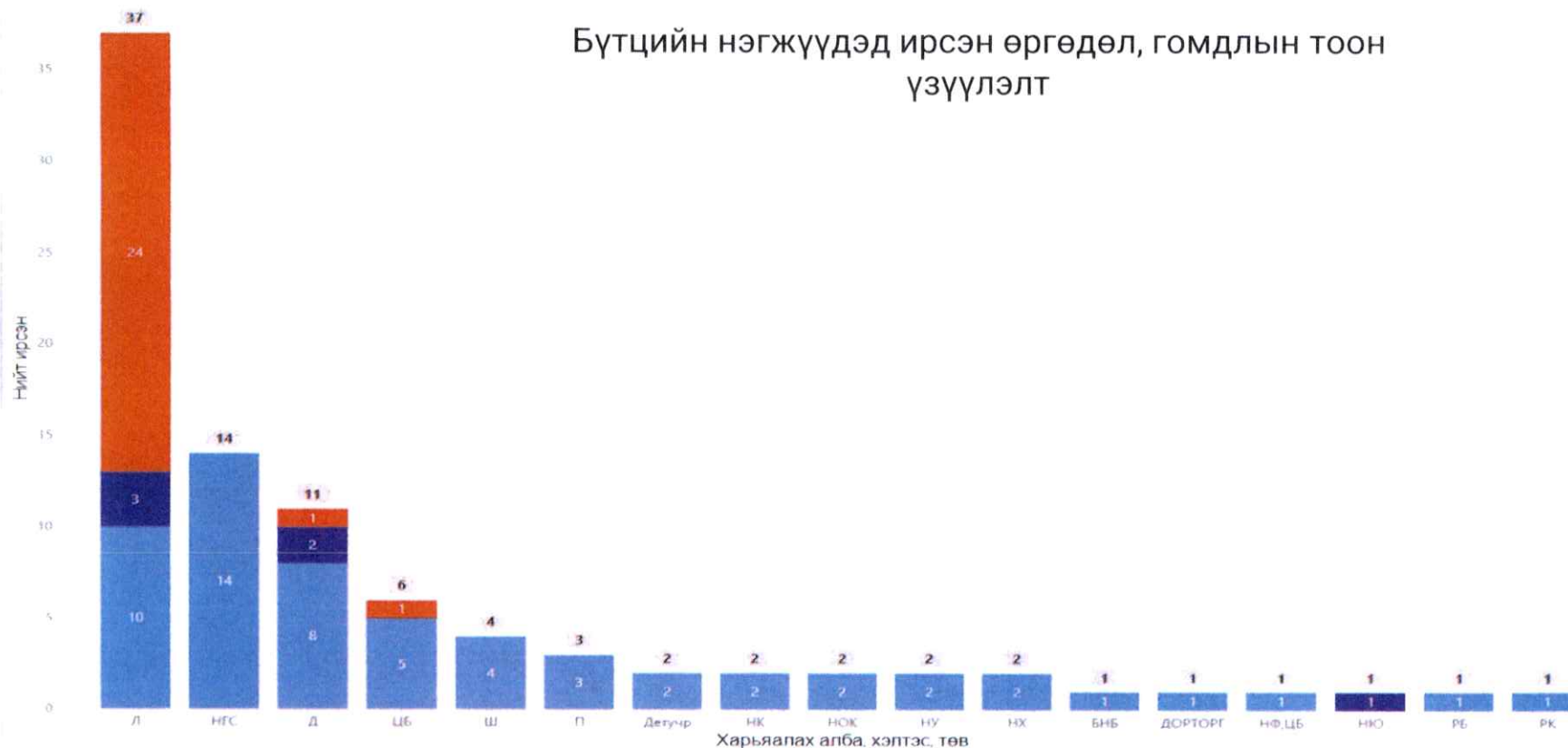
Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл, гомдлын тоо 23 нэгжээр буурсан.





УБТЗ-Д ИРСЭН ГОМДОЛ, САНАЛ, ТАЛАРХАЛ /2026 ОНЫ 1-Р УЛИРАЛ/

Төрөл ● Гомдол ● Санал ● Талархал

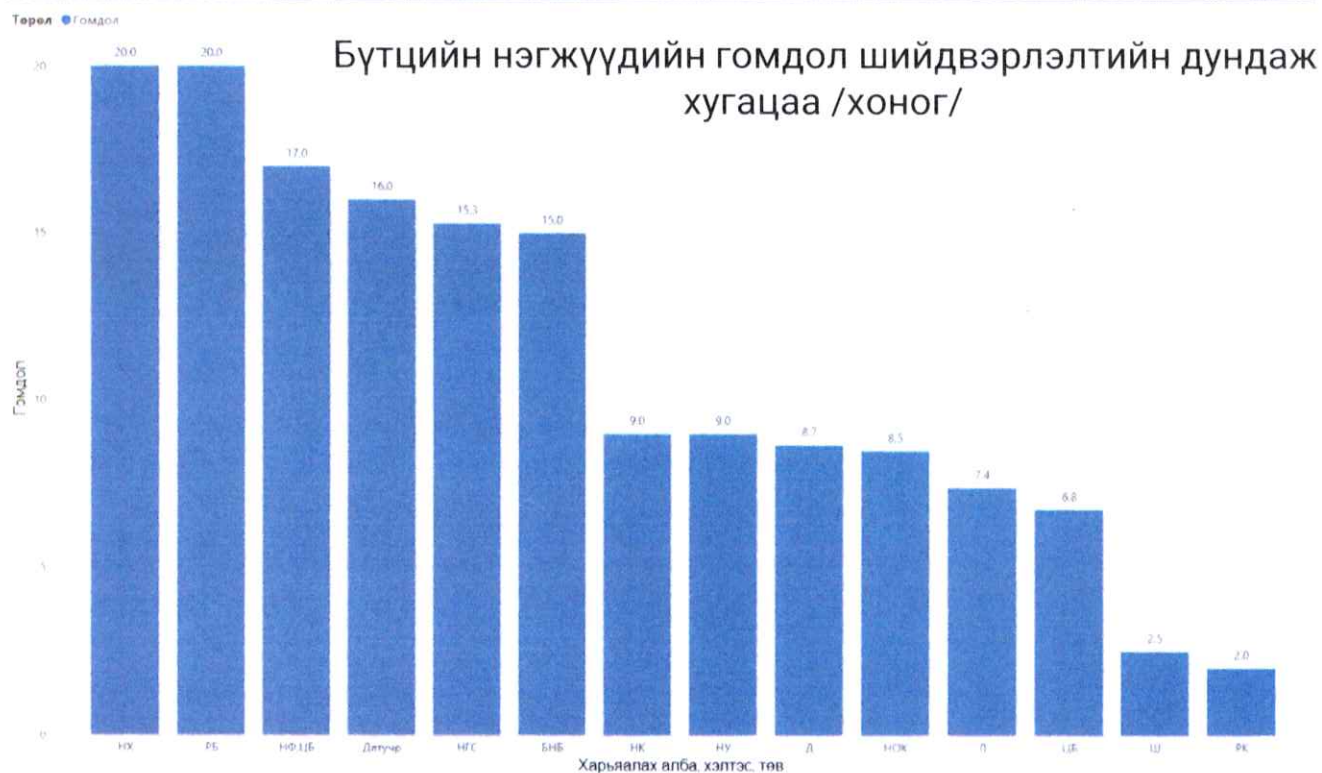
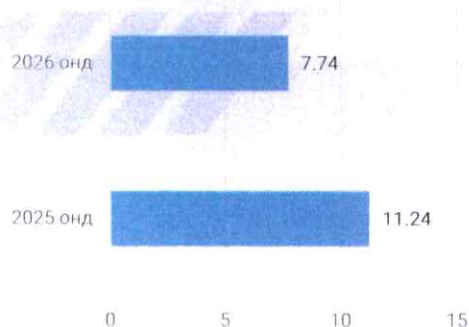




УБТЗ-Д ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХУГАЦАА /2026.01.02-2026.03.25/

Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа 3,5 хоногоор буурсан.

Нийгэмлэгийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /хоног/





УБТЗ-Д ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ /2026.01.02-2026.03.25/

Өргөдөл гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдол									
	Шийдвэрлэсэн								Шийдвэрлээгүй	
	Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Хариу өгсөн хэлбэр			Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй
	Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Утсаар	Албан бичгээр	Биечлэн уулзаж		
91	83	-	64	17	2	75	4	4	8	0

Гомдол гаргагчийг гаргасан гомдлын мэдээлэл дутуу, утсандаа хариу өгөөгүй, тодруулга авах боломжгүй байсан зэргээс “Тодорхой бус хариу”-г 2 тохиолдолд өгсөн байна.



УБТЗ-Д 2026 ОНЫ 1-Р УЛИРАЛД ИРСЭН ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН БҮТЭЦ АНГИЛАЛ

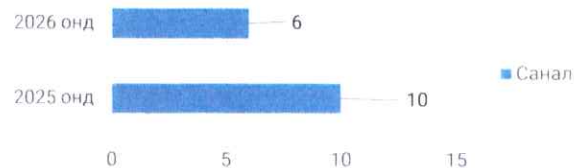
Д/ Д	Ирсэн талархлын ангилал (товч утгаар)	талархал		Нийт
		11-11 төвд ирсэн	1800-1949-д ирсэн	
1	Гээсэн эд зүйл олж өгсөн	2	11	13
2	Зорчигчийн вагонд соёлтой, тав тухтай үйлчилгээ хүргэсэн	1	11	12
3	Төв эмнэлэгийн ажил үйлчилгээтэй холбоотой	1		1
	Бүгд	4	22	26

Д/ Д	Ирсэн санал хүсэлтийн ангилал (товч утгаар)	Санал хүсэлт		Нийт
		11-11 төвд ирсэн	1800-1949-д ирсэн	
1	Галт тэрэгний цагийн хуваарь өөрчлөх		1	1
2	Хамтарч ажиллах		1	1
3	Зорчигч үйлчилгээг сайжруулах	1	0	1
4	Ачаа тээврийн үйлчилгээг сайжруулах	2		2
5	Зорчигчийн тавцаг ХБИ-д зориулан тухтай болгох	1		1
	Бүгд	4	2	6

Талархал



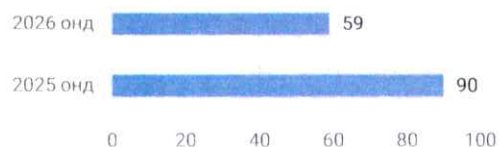
Санал





УБТЗ-Д ИРСЭН ГОМДЛЫН БҮТЭЦ, АНГИЛАЛ

Нийт ирсэн гомдол



2026 оны 1-р улирлын гомдлын агуулгын ангилал





УБТЗ-Д ИРСЭН ГОМДЛЫН АНГИЛАЛ

Зорчигч үйлчилгээтэй холбоотой гомдол -15 нэгж буюу нийт гомдлын 25,6%-г эзэлж байна. Үүнийг дотор нь агуулгаар нь задлаж үзүүлбэл:





ДҮГНЭЛТ

2025 оны мөн үетэй харьцуулахад ирсэн гомдол, саналын тоо 23 нэгжээр, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 3,5 хоногоор буурсан нь гомдол бүрийг бүртгэн, алба хэлтэс, төвийн удирдлагад тухай бүр нь хүргэж, замын нэгдсэн хуралд танилцуулж ажилласны үр дүн гэж үзэж байна.

2026 оны 1-р улиралд ирсэн гомдлуудыг судалж үзэхэд ихэнх гомдлыг гаргахгүй байх, тухайн үед нь тайлбарлан ойлгуулж гомдлыг барагдуулах боломжтой байсан нь харагдаж байна. Жишээлбэл:

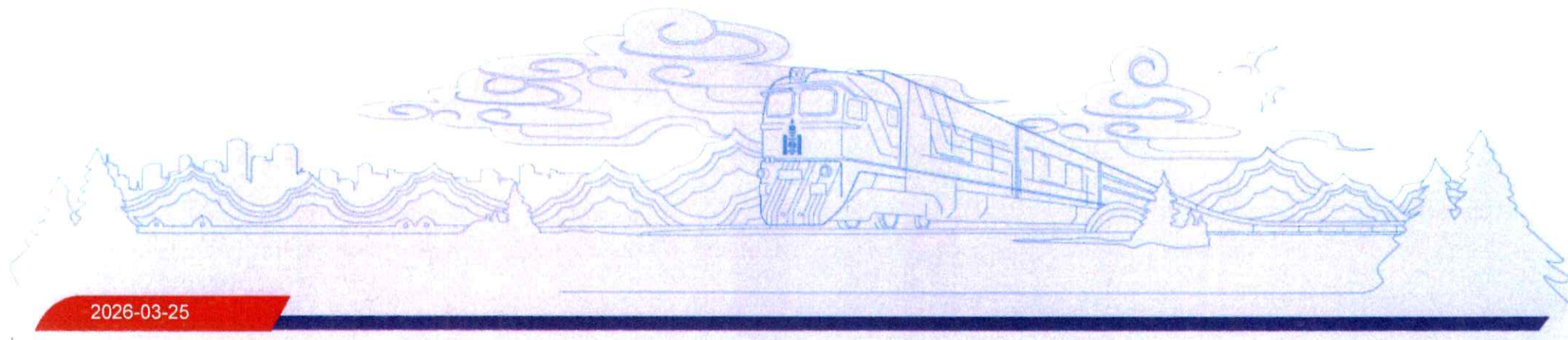
- Галт тэрэгний тасалбар худалдаалалт, буцаалт, зорчигчийн вагон дахь үйлчилгээтэй холбоотой гомдлуудыг хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байгаа дүрэм журмыг баримтлан, иргэд үйлчлүүлэгчдэд танилцуулах, тайлбарлан ойлгуулснаар гаргахгүй байх боломжтой.



ГОМДОЛ БУУРУУЛАХ ЧИГЛЭЛЭЭР ХИЙЖ БУЙ АЖИЛ

1. Нийгэмлэгийн үйл ажиллагаа, ажил үйлчилгээний чиглэлээр 11-11 төв болон 1800-1949 утсанд ирсэн гомдол, түүний шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоног бүрийн замын нэгдсэн хуралд танилцуулж хэвшсэн.
2. Нийгэмлэгийн салбар нэгж бүрт “Харьцааны соёл, үйлчилгээний ажилтны ёс зүйн сургалт”-ыг зохион байгуулж эхэлсэн.
3. Нийгэмлэгийн үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр мэдээ, мэдээллийг олон нийтэд хүргэн ажиллаж байна. Жишээлбэл:
 - Галт тэрэгний тасалбар худалдаалалттай холбоотой мэдээ мэдээлэл.
 - Галт тэрэгний дуут дохио, гармын сэрэмжлүүлэх дохионы ач холбогдол.
4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, гомдлын тоог багасгах, ирсэн гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэх үүрэг даалгаврыг Удирдлагын асуудал хариуцсан замын орлогч даргын 2026 оны 02 сарын 28-ны өдрийн УПР НР 204 Б цахилгаанаар нийгэмлэгийн бүтцийн нэгжүүдэд өгч ажилласан.

Анхаарал хандуулсанд баярлалаа



2026-03-25

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт Талархал	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
"УБТЗ" ХНН	1	26	6	0	59	91	0	74	0	17	0	91

Мэдээ гаргасан: Замын даргын ажлын албаны ахлах мэргэжилтэн

 Ж.Дэжигмаа

2026 оны 03 сарын 25 өдөр

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)									
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
“УБТЗ” ХНН	1	32	31	0	27	4	0	0	0	0	1	0

Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо	Гомдол								
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлээгүй			
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
“УБТЗ” ХНН	1	59	52	0	37	13	2	0	0	7	0

Мэдээ гаргасан: Замын даргын ажлын албаны ахлах мэргэжилтэн

 Ж.Дэжигмаа

2026 оны 03 сарын 25 өдөр

“УБТЗ” ХНН-ИЙН ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Чиглэл А	Салбар Б	МД В	Гомдлын тоо 1	Шийдвэрлэсэн тоо 2
Зам, тээврийн тухай	Зорчигч үйлчилгээтэй холбоотой	1	15	13
	Ажилтны буруутай үйлдэл	2	2	2
	Удирдлагатай холбоотой	3	4	3
	Орон сууцны үйлчилгээтэй холбоотой	4	11	11
	Ачаа тээврийн үйлчилгээтэй холбоотой	5	1	1
	Эрчим хүч ус хангамжтай холбоотой	6	1	1
	Цалин хөлс, суутгалтай холбоотой	7	3	3
	Дуут дохио, чимээ шуугиантай холбоотой	8	1	0
	Эмнэлэгийн үйлчилгээтэй холбоотой	9	5	4
	Амралт, сувилалын үйлчилгээтэй холбоотой	10	1	1
	Зам, гүүр, гарамтай холбоотой	11	4	3
	Санхүүтэй холбоотой (төлбөр, мөнгөө төлөөгүй, НӨАТ олгоогүй)	12	4	4
	Ажлын зохион байгуулалттай холбоотой	13	1	1
	Кейтринг-зочлох үйлчилгээний хэлтсийн үйл ажиллагаатай холбоотой	14	2	2
	Үнэ тарифтай холбоотой	15	1	1
	Цэцэрлэгийн үйл ажиллагаатай холбоотой	16	2	1
	Бусад	17	1	1
Бүгд			59	52

Мэдээ гаргасан: Замын даргын ажлын албаны ахлах мэргэжилтэн

 Ж.Дэжигмаа

2026 оны 03 сарын 25 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Дүн					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Монгол Улсын Далайн захиргаа	1	3	-	-	-	3	3					3
Нийт дүн		3				3	3					3

Мэдээ гаргасан: Архив, бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн



М.Удвалцэцэг

2026.. оны 03 сарын 25 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

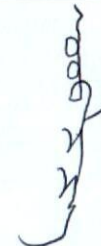
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)									
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаа		Шийдвэрлэлтийн байдал			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллыг дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Монгол Улсын Далайн захиргаа	1	3	3		3							
Нийт дүн		3	3		3							

Мэдээ гаргасан: Архив, бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн

М.Удвалцэцэг



2026... оны 03 сарын 05 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дүн шинжилгээ

Монгол Улсын Далайн захиргаанд тайлант хугацаанд тендерийн сонгон шалгаруулалтад оролцох хүсэлтэй 1, усан замын тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөн хийлгэх хүсэлтэй 2, нийт 3 хүсэлт ирснийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж иргэдэд мэдэгдсэн. Үүнд:

Ажлын байрны оффис түрээслэгчийг сонгон шалгаруулах үнэлгээний хороо хуралдаж, тендерийн сонгон шалгаруулалтад оролцох хүсэлтэй иргэний хүсэлтэд тодруулга хүргүүлсэн.

Усан замын тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөн хийлгэх 2 иргэний хүсэлтийг хүлээн авч шилжилт хөдөлгөөнийг бүртгэж, тухайн өдөр нь иргэнд тээврийн хэрэгслийн гэрчилгээг олгосон.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх
тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам-ын
1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Төмөр замын газар		3094	9	1	14	3118	13		2875		230	3118
Нийт дүн		3094	9	1	14	3118	13		2875		230	3118

Балансын шалгалт: Багана 5=Багана (1+2+3+4); Багана 5=Багана (6+7+8+9+10); Багана 5=Багана 11;

Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан ахлах мэргэжилтэн

Э.Осор ташаа

2026 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам-ын 2 дугаар хавсралт

Гомдол								
Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй			
Хугацаа		Шийдвэрлэлтийн байдал			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй
Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
12	13	14	15	16	17	18	19	20
9							2	3

Мэдээ гаргасан: Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан ахлах мэргэжилтэн

Э.Осортмашаа

2026 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)									Гомдлын тоо
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Төмөр замын газар		3104	3020	6		1		16		41	20	14

Өргөдөл, гомдлын
 шийдвэрлэлтийн талаарх
 тайлан, мэдээлэл гаргах,
 хүргүүлэх журам-ын 3 дугаар
 хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1		
	Хот төлөвлөлт	2		
	Газар	3		
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4		
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5	9	9
	Нийтийн тээвэр	6		
Эрчим хүчний тухай	Дулааны шугам сүлжээ	7		
	Цахилгааны шугам сүлжээ	8		
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, СӨХ	Орон сууц, нийтийн аж ахуй	9		
	Сууц өмчлөгчдийн холбоо	10		
	Харъяаллын бус болон бусад асуудал	11	5	
Нийтийн хэв журам, аюулгүй байдал	Онцгой байдал	12		
	Цагдаа	13		
	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл	14		
	Хил хамгаалах	15		
	Төрийн байгууллага	16		
Төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	Төрийн үйлчилгээ	17		
	Хяналт, шалгалт	18		
	Архив	19		
	Улсын бүртгэл	20		
	Цэрэг татлагатай холбоотой	21		
Шүүх, шүүхийн үйл ажиллагаа	Шүүхийн үйл ажиллагааны тухай	22		
	Шүүхийн архивын үйлчилгээ	23		
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	24		
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	25		
Нийгмийн хөгжил, нийгмийн хамгааллын тухай	Аялал жуулчлал	26		
	Биеийн тамир, спорт	27		
	Нийгмийн даатгал	28		
	Нийгмийн халамж, үйлчилгээ	29		
	Соёл урлаг	30		
	Хөдөлмөр эрхлэлт	31		
	Хүүхэд гэр бүл	32		
	Эрүүл мэнд	33		
	Дээд боловсрол	34		
	Ерөнхий боловсрол	35		
Сургуулийн өмнөх боловсрол	36			
Эдийн засаг, банк, санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Санхүү, эдийн засаг	37		
	Өмчийн харилцаа	38		
	НӨАТ-ын цахим систем	39		
	Татварын үйлчилгээ	40		
	Гаалийн үйлчилгээ	41		

Хүрээлэн буй орчин, тохижилт, үйлчилгээний тухай	Агаарын бохирдол	42		
	Байгаль хамгаалал	43		
	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайн тохижилт	44		
	Орчны бохирдол, хог хаягдал	45		
Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	Хөдөө аж ахуй	46		
	Мал эмнэлэг	47		
	Үйлдвэрлэл	48		
	Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ	49		
Нийт дүн		50		

Мэдээ гаргасан: Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан ахлах мэргэжилтэн *З.Оюуншанга*

2026 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдөр

ТӨМӨР ЗАМЫН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

2026 оны 03 дугаар сарын 30-ны өдөр

Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Төмөр замын газарт 2026 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 03 дугаар сарын 25-ны өдрийн хугацаанд нийт **3118** өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн.

Ирсэн өргөдөл, гомдлын **2875** буюу **92.2** хувь нь www.license.mrtd.gov.mn гэрчилгээжүүлэлтийн цахим системээр, **243** буюу **0.8** хувь нь <https://erp.mrt.gov.mn> албан хэрэг хөтлөлтийн дундын эйбл системд бүртгэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын **3029** буюу **97.1** хувийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн, **6** буюу **0.2** хувийг хугацаа хоцроож шийдвэрлэсэн, **1** буюу **0.04** хувийг хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй, **16** буюу **0.52** хувийг харьяаллын дагуу шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн, **23** буюу **0.74** хувийг шийдвэрлээгүй, **1.4** хувь буюу **43** нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй өргөдөл, гомдол эзэлж байна.

Шийдвэрлэгдээгүй өргөдөл, гомдлыг зохион байгуулалтын бүтцийн нэгжээр ангилахад Захиргаа, удирдлагын газар **9**, Тээврийн удирдлагын газар **1**, Суурь бүтцийн газар **8**, Хяналтын газар **2**, Хөдлөх бүрэлдэхүүний хэлтэс **2**, Эрдэм шинжилгээ, техник технологи, судалгааны газар **1** өргөдөл, хүсэлт тус тус байна.

Өргөдөл, гомдлын **96** буюу **3.1** хувийг албан бичгээр, **12** буюу **0.4** хувийг бусад байдлаар, **10** буюу **0.3** хувийг цахимаар, **9** буюу **0.3** хувийг Зөрчлийн тухай хуулийн хүрээнд хялбаршуулсан журмаар, **6** буюу **0.2** хувийг дүгнэлтээр, **5** буюу **0.2** хувийг утсаар хариу өгч, **12** буюу **0.4** хувийг оролцож болон хяналт шалгалтаар, **2900** буюу **93.0** хувийг байгууллагын даргын тушаалаар тус тус шийдвэрлэсэн байна.

Шийдвэрлэгдээгүй өргөдөл, гомдлын **7** нь төсөв, санхүүтэй холбоотой, **14** нь системд бүртгэл-хяналтын карт хаагаагүй, **1** нь Төмөр замуудын хамтын ажиллагааны байгууллагаас зохион байгуулсан хуралд оролцоогүй, **1** нь төмөр замын тээврийн аюулгүй байдалтай холбоотой объектын гэрчилгээ хүссэн ачааны 100 хагас вагон нь БНХАУ-д үйлдвэрлэгдсэн хөдлөх бүрэлдэхүүн үйлдвэрлэх, засварлах тусгай зөвшөөрөлгүй тул холбогдох захиргааны хэм хэмжээний актын дагуу шийдвэрлээгүй байна.

Шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй **43** өргөдөл, хүсэлтийн тухайд **7** нь хүсэлтэд заасан хугацаа болоогүй, **5** хүсэлт нь Төмөр замын газрын даргын тушаалаар ажлын хэсэг байгуулагдсан хэдий ч хүсэлтэд дурдсан хөдлөх бүрэлдэхүүн Монгол Улсын хилээр нэвтрээгүй шалтгаанаар, **4** нь “Монголын төмөр зам” ТӨХК,

“Улаанбаатар төмөр зам” ХНН-тэй хамтран шийдвэрлэх шалтгаанаар, бусад **27** хүсэлт нь Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хуулийн 43.2-т зааснаар шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна.

Төмөр замын газар нь Засгийн газрын 2025 оны 73 дугаар тогтоолоор байгуулагдаж, үйл ажиллагаагаа 6 дугаар сараас эхлүүлсэн бөгөөд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлант оны мэдээг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулах боломжгүй байна.

Тайлант хугацаанд тус газарт ирүүлсэн гомдлыг агуулгын хувьд ангилан үзэхэд **9** буюу **64.3** хувь нь Төмөр замын цагдаагийн газар болон Тээврийн прокурорын газраас харьяаллын дагуу шилжүүлсэн галт тэрэг саатуулсан, төмөр замын хориотой бүсэд хүн нэвтэрсэн, бог мал галт тэргэнд дайруулсан гомдол мэдээлэл байх бөгөөд Зөрчлийн тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 14.10.3 дахь заалтын дагуу зөрчил шалган шийдвэрлэх ажиллагаа хийж хялбаршуулсан журмаар буюу 150 нэгжээр торгож шийдвэрлэсэн байна.

Үлдсэн **5** гомдлын тухайд төсөв, санхүүтэй холбоотой төлбөр барагдуулах тухай аж ахуйн нэгж, байгууллагаас гаргасан гомдол бөгөөд шийдвэрлээгүй **3**, шийдвэрлэх хугацаа болоогүй **2** гомдол тус тус байна.

_____о0о_____



**ИРГЭНИЙ НИСЭХИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВ**

**ТӨРИЙН ӨМЧИТ ХЯЗГААРЛАГДМАЛ
ХАРИУЦЛАГАТАЙ КОМПАНИ**

Буянт-Ухаа, Хан-Уул дүүрэг, Улаанбаатар хот, 17121
Утас: 7128 5541, 7128 5122,

Цахим шуудан: office@ncac.mn, Цахим хуудас: www.ncac.mn

2026.03.30 № 01-6/369
танай 2026.03.23-ны № 03/1323 -Т

**ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМНЫ
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ
УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН ДАРГА
Б.БОЛОР-ЭРДЭНЭ ТАНАА**

Тус компанийн өргөдөл, гомдлын дүн шинжилгээний нэгдүгээр улирлын тайланг “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 5.2.2-д заалтын дагуу гарган хүргүүлж байна.

Хавсралт 3 хуудастай.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН ҮҮРЭГ
ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Э.ЭНХЗОРИГ

Өргөдөл, гомдлын 2026 оны I улирлын тайлан

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Иргэний нисэхийн үндэсний төв ТӨХХК	1				1	1				1		1
Нийт дүн	1					1						1

Мэдээ гаргасан: Захиргаа, санхүү удирдлагын газрын
Захиргааны мэргэжилтэн

Б.Рагчаабазар



2026 оны 03 сарын 30 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны I улирлын тайлан

Байгууллагын нэр	МД	Гомдол										
		Өргөдлийн тоо	Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ИНҮТ ТӨХХК	1	1									1	
Нийт дүн	1	1									1	

Мэдээ гаргасан: Захиргаа, санхүү удирдлагын газрын
Захиргааны мэргэжилтэн

Б.Рагчаабазар



2026 оны 03 сарын 30 өдөр

Гомдлын агуулгын 2026 оны I улирлын тайлан

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Эдийн засаг, банк, санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Санхүү, эдийн засаг	1	1	
Нийт дүн		1		

Мэдээ гаргасан:

Захиргаа, санхүү удирдлагын газрын
Захиргааны мэргэжилтэн

Б.Рагчаабазар



2026 оны 03 сарын 30

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОН 01 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
"Автотээврийн үндэсний төв" ТӨҮГ	1	54	3		107	164	47	34	2	81		164
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Нийт дүн	...	54	3	-	107	164	47	34	2	81	-	164

Балансын шалгалт: Багана 5= Багана (1+2+3+4); Багана 5=Багана (6+7+8+9+10); Багана 5= Багана 11;
 Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн

С.Уянга



2026 оны 03 сарын 27 өдөр

"Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 01 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)								
			Шийдвэрлэсэн				Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар		Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй	
Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо					
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
"Автотээврийн үндэсний төв" ТӨҮГ	1	57	40	1	34	6	1			6	10
	2										
	3										
	4										
	5										
	6										
	7										
	8										
Нийт дүн	...	57	40	1	34	6	1	-	-	6	10

Балансын шалгалт: Багана1=Багана (2+3+7+8+9+10); Багана (2+3)= Багана (4+5+6); Багана 1=Хавсралт 1-ын Багана (1:3)
 Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн

С.Уянга



2026 оны 03 сарын 27 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралтын үргэлжлэл

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 01 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо	Гомдол									
			Шийдвэрлэсэн				Шийдвэрлэгдээгүй					
			Хугацаа		Шийдвэрлэлтийн байдал			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ	1	107	103		77	26			1		3	
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Нийт дүн	...	107	103	-	77	26	-	-	1	-	3	-

Балансын шалгалт: Багана 11= Багана (12+13+17+18+19+20); Багана (12+13)= Багана (14+15+16); Багана 11=Хавсралт 1-ын Багана 4
 Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.
 Мэдээ гаргасан:

Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн

С.Уянга

С.Уянга

2026 оны 03 сарын 27 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 01 УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Чиглэл	Салбар	МД	Оны эхнээс өссөн дүнгээр	
			Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1		
	Хот төлөвлөлт	2		
	Газар	3		
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4		
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5	5	5
	Нийтийн тээвэр	6	43	43
	Авто тээврийн хэрэгсэл	7	45	43
Эрчим хүчний тухай	Дулааны шугам сүлжээ	8		
	Цахилгааны шугам сүлжээ	9		
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, сууц өмчлөгчдийн холбоо	Орон сууц, нийтийн аж ахуй	10		
	Сууц өмчлөгчдийн холбоо	11		
	Харъяаллын бус болон бусад асуудал	12		
Нийтийн хэв журам, аюулгүй байдал	Онцгой байдал	13		
	Цагдаа	14		
	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл	15		
	Хил хамгаалах	16		
Төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	Төрийн байгууллага	17	10	8
	Төрийн үйлчилгээ	18		
	Хяналт, шалгалт	19	6	6
	Архив	20		
	Улсын бүртгэл	21		
	Цэрэг татлагатай холбоотой	22		
Шүүх, шүүхийн үйл ажиллагаа	Шүүхийн үйл ажиллагааны тухай	23		
	Шүүхийн архивын үйлчилгээ	24		
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	25		
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	26		
Нийгмийн хөгжил, нийгмийн хамгааллын тухай	Аялал жуучлал	27		
	Биеийн тамир, спорт	28		
	Нийгмийн даатгал	29		
	Нийгмийн халамж, үйлчилгээ	30		
	Соёл урлаг	31		
	Хөдөлмөр эрхлэлт	32		
	Хүүхэд гэр бүл	33		
	Эрүүл мэнд	34		
	Дээд боловсрол	35		
	Ерөнхий боловсрол	36		
	Сургуулийн өмнөх боловсрол	37		
Эдийн засаг, банк,	Санхүү, эдийн засаг	38		
	Өмчийн харилцаа	39		

санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Нэмэгдсэн өргийн албан татварын цахим систем	40		
	Татварын үйлчилгээ	41		
	Гаалийн үйлчилгээ	42		
Хүрээлэн буй орчин, тохижилт үйлчилгээний тухай	Агаарын бохирдол	43		
	Байгаль хамгаалал	44		
	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайн тохижилт	45		
	Орчны бохирдол, хог хаягдал	46		
Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	Хөдөө аж ахуй	47		
	Мал эмнэлэг	48		
	Үйлдвэрлэл	49		
	Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ	50		
Нийт дүн		51	107	103

Балансын шалгалт: Багана1= Хавсралт 2-ын Багана(4), Багана2= Хавсралт 2-ын Багана(14+15+16)
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ
хариуцсан мэргэжилтэн

С.Уянга



2026 оны 03 сарын 27 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хийсэн дүн шинжилгээ

4.1.1. 2026.01.02-2026.03.25-ны өдрийн байдлаар нийт 164 өргөдөл,гомдол хүлээн авснаас хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн-143, хуулийн хугацаа болоогүй-9, шийдвэрлээгүй-10, хугацаа хоцроож ирүүлсэн-1 /Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтэс/

4.1.2 Автотээврийн үндэсний төвийн дотоод үйл ажиллагааг зохицуулах журмын дагуу өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх зүйн хүрээнд гомдлыг шийдвэрлэн, гомдол гаргасан иргэнтэй утсаар холбогдон хариу мэдэгдсэн.

4.1.3 Шийдвэрлээгүй өргөдөл, гомдлыг хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй байсан. Улаанбаатар хотын харьяалалтай иргэд Нийслэлийн автотээврийн бүртгэл хяналтын төвөөс тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авах болсон учир Автотээврийн үндэсний төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн болно.

4.1.4. 2026.03.25-ны өдрийн байдлаар иргэд, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 52%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна. Автотээврийн үндэсний төвийн Ачаа тээврийн хэлтэс цахим үйлчилгээнд нэвтэрсэнтэй холбоотойгоор 1-р улирлын байдлаар гомдлын тоон мэдээлэл өссөн үзүүлэлттэй байсан бол мөн үетэй харьцуулахад нийт гомдлын тоон мэдээлэл буурсан үзүүлэлттэй байна.

4.2.

4.2.1.

Д/д	Салбар, чиглэл	Гомдлын тоо	Нийт гомдолд эзлэх хувь
1	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5	8.2%
2	Нийтийн тээвэр	43	26.2%
3	Авто тээврийн хэрэгсэл	45	27.4%
4	Төрийн байгууллага	10	16.4%
5	Хяналт, шалгалт	6	9.8%

4.3. 2026.02.17-2026.02.23-ний өдрүүдэд Цагаан сарын баярын өдөр болсонтой холбоотойгоор бүх нийтийн амралтын өдөр таарсан учир цахимаар хүлээн авсан 1 гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн. Бусад гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн ажилласан.

4.4. Нийт өргөдөл, гомдлын 5% буюу 8 иргэнтэй утсаар холбогдон сэтгэл ханамжийн судалгаа авахад гомдол шийдвэрлэлтийн байдалд сэтгэл ханамжтай гэсэн хариу өгсөн болно.

4.5. Иргэд, хуулийн этгээдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үр дүнг сайжруулах, гомдлын тоон мэдээллийг бууруулах зорилгоор "Үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулах тухай" Автотээврийн үндэсний төвийн захирлын үүргийг түр орлон гүйцэтгэгч Ц.Батсайхан албан бичиг Улаанбаатар хот дахь болон орон нутгийн автотээврийн салбаруудад хүргүүлсэн.

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 1
дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
A	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэс	1	140	229	7	75	451	2	304	34	31	80	451
Нийт дүн	1	140	229	7	75	451	2	304	34	31	80	451

Мэдээ гаргасан:

Мэргэжилтэн
/Албан тушаал/

С.Гарьд
/Нэр/

.....
/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 Өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх
журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)									
			Шийдвэрлэсэн				Шийдвэрлэгдээгүй					
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар		Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй		
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо			Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэс	1	376	349		325	16	8		16		6	5
Нийт дүн	1	376	349		325	16	8		16		6	5

Мэдээ гаргасан:

Мэргэжилтэн
/Албан тушаал/

С.Гарьд
/Нэр/

.....
/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 Өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх
тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2
дугаар хавсралтын үргэлжлэл

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо	Гомдол								
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй			
			Хугацаа		Шийдвэрлэлтийн байдал			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо		
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэс	1	75	49		44	2	3	15		6	5
Нийт дүн	1	75	49		44	2	3	15		6	5

Мэдээ гаргасан:

Мэргэжилтэн
/Албан тушаал/

С.Гарьд
/Нэр/

.....
/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 Өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1		
	Хот төлөвлөлт	2		
	Газар	3		
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4	75	64
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5		
	Нийтийн тээвэр	6		
Эрчим хүчний тухай	Дулааны шугам сүлжээ	7		
	Цахилгааны шугам сүлжээ	8		
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, сууц өмчлөгчдийн холбоо	Орон сууц, нийтийн аж ахуй	9		
	Сууц өмчлөгчдийн холбоо	10		
	Харъяаллын бус болон бусад асуудал	11		
Нийтийн хэв журам, аюулгүй байдал	Онцгой байдал	12		
	Цагдаа	13		
	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл	14		
	Хил хамгаалах	15		
Төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	Төрийн байгууллага	16		
	Төрийн үйлчилгээ	17		
	Хяналт, шалгалт	18		
	Архив	19		
	Улсын бүртгэл	20		
	Цэрэг татлагатай холбоотой	21		
Шүүх, шүүхийн үйл ажиллагаа	Шүүхийн үйл ажиллагааны тухай	22		
	Шүүхийн архивын үйлчилгээ	23		
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	24		
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	25		
Нийгмийн хөгжил, нийгмийн хамгааллын тухай	Аялал жуучлал	26		
	Биеийн тамир, спорт	27		
	Нийгмийн даатгал	28		
	Нийгмийн халамж, үйлчилгээ	29		
	Соёл урлаг	30		
	Хөдөлмөр эрхлэлт	31		
	Хүүхэд гэр бүл	32		
	Эрүүл мэнд	33		
	Дээд боловсрол	34		
	Ерөнхий боловсрол	35		
Сургуулийн өмнөх боловсрол	36			
Эдийн засаг, банк, санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Санхүү, эдийн засаг	37		
	Өмчийн харилцаа	38		
	Нэмэгдсэн өргийн албан татварын цахим систем	39		
	Татварын үйлчилгээ	40		
	Гаалийн үйлчилгээ	41		
Хүрээлэн буй орчин, тохижилт үйлчилгээний тухай	Агаарын бохирдол	42		
	Байгаль хамгаалал	43		
	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайн тохижилт	44		
	Орчны бохирдол, хог хаягдал	45		
Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	Хөдөө аж ахуй	46		
	Мал эмнэлэг	47		
	Үйлдвэрлэл	48		
	Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ	49		
Нийт дүн		50	75	64

Мэдээ гаргасан:

Мэргэжилтэн
/Албан тушаал/

С.Гарьд
/Нэр/

.....
/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 Өдөр

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ I-Р УЛИРЛЫН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

Байгууллагын нэр	Өргөдөл								
	Хүсэлт			Санал			Мэдэгдэл		
	Хүсэлтийн тоо	Иргэн аж ахуй нэгжээс ирүүлсэн хүсэлтэд хийсэн дүн шинжилгээ	Нийт өргөдөл гомдолд эзлэх хувь	Санал	Иргэн аж ахуй нэгжээс ирүүлсэн саналд хийсэн дүн шинжилгээ	Нийт өргөдөл гомдолд эзлэх хувь	Мэдэгдэл	Иргэн аж ахуй нэгжээс ирүүлсэн мэдэгдэлд хийсэн дүн шинжилгээ	Нийт өргөдөл гомдолд эзлэх хувь
A	1			2			3		
Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэс	140	Иргэн аж ахуй нэгж байгууллага, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдээс ирж буй ихэнх хүсэлт нь Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрөөс чөлөөлөгдөх хүсэлт ирж байна.	31%	229	Иргэн аж ахуй нэгж байгууллагаас дараах саналууд ирж байна. Үүнд: Төлбөр төлсөн боловч систем дээр төлөгдөөгүй төлөвтэй харагдахгүй байх. Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрийн үлдэгдэл шалгуулах. Зам ашигласны төлбөрөө ямар сувгаар төлөх талаар мэдэх, харьяа байгууллагуудын хаяг утсаны дугаар лавлах гэх мэт санал хүсэлтүүд ирж байна.	51%	7	Иргэндээс дараах мэдэгдэлүүд ихэвчлэн ирж байна.Цот-Овоо ТАЦ-аар нэвтэрхэд Сүхбаатар дүүргийн 6-р хороо гэсэн хаяг гарч ирсэн. Мөн олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрөө ямар сувгаар төлөх талаар.	1.55%
		1. Зам, тээврийн сайдын 2023 оны 08 дугаар сарын 22-ны өдрийн А/226 дугаар тушаалын хавсралтад заасан Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөр авах журмын дагуу Цагаан жагсаалтанд хамрагдах иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэн ажиллаж байна.			1. Иргэн аж ахуй нэгж байгууллага нь төрний сангийн данс руу төлбөр төлсөн тохиолдолд систем дээрээс төлсөн төлбөр нь шууд хасагдах боломжгүй тул ТАУАХ-ийн 80002413 дугаар утасны viber хаягаар төлбөрийн баримтыг авч төлбөр төлсөн төлөвт оруулж ажиллаж байна.			1.Цот-Овоо ТАЦ-аар нэвтэрхэд Сүхбаатар дүүргийн 6-р хороо гэсэн хаяг гарч ирсэн нь тухайн төлбөр авах цэг дээр ажиллуулж буй ПОС төхөөрөмжийг ажиллуулдаг байгууллагын хаяг бөгөөд тухайн иргэнд зохих тайлбарыг өгсөн болно.	
		2. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн нь ХБХХЕГ -т Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрөөс чөлөөлөгдөх хүсэлтээ гаргах бөгөөд тухайн хүсэлтийг Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэст шилжүүлсэнээр тухайн иргэн Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрөөс чөлөөлөгдөх боломжтой болно.			2. Иргэн аж ахуй нэгж байгууллагын тээврийн хэрэгслэлийн төлбөрийн үлдэгдэлийг http://ats.roadray.mn/#/penalty/route хаягаар шалгаж өгч хариу мэдэгдэн ажиллаж байна			Иргэн аж ахуй нэгж байгууллагууд нь ezam.mn, ebarimt, emongolia, gegege кносок,hipau, monpray гэх мэт төлбөр төлөх сувгуудаар Олон улс, улсын чанартай болон тусгай зориулалтын авто зам, замын байгууламж ашигласны төлбөрөө төлөх боломжтой.	
		3. Одоо байгаа нөхцөлийг илүү автоматжуулсан болгож хүсэлтийг цахим болговол илүү үр дүнтэй.			3 Системийн сайжруулалтыг хийж, илүү их мэдээллийг түгээх замаар сайжруулах боломжтой.			3. Дугаар танилтын системийг илүү нарийн болгож өгөх замаар сайжруулах боломжтой.	

Байгууллагын нэр	Гомдол	Иргэн аж ахуй нэгжээс ирүүлсэн гомдол хийсэн дүн шинжилгээ	Нийт өргөдөл гомдолд эзлэх хувь	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
					Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
					6	7	8	9	10	
А	4			5	6	7	8	9	10	11
Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н Төлбөр авах үйл ажиллагааны хэлтэс	75	Иргэн аж ахуй нэгж байгууллагаас Төлбөр авах цэгээр нэвтрээгүй байхад төлбөрийн мэдээлэл ирээд байна гэдэг гомдол ирж байгаа бөгөөд энэ асуудал нь тээврийн хэрэгслэлийн дугаар танилтын алдаа ихэвчлэн байдаг бөгөөд тухай бүр систем дээр засварлалт хийж тухайн иргэний гомдлыг барагдуулан ажиллаж байна.	16.60%	451	2	304	34	31	80	451

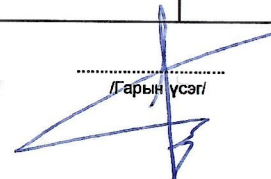
Өргөдөл				
Шийдвэрлэлтийн байдлаар		Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Шийдвэрлэгүй
Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	
<p>Нийт иргэн аж ахуйн нэгж байгууллагаас Орон нутгийн тээврийн хэрэгсэл хотод 48 цаг байхад төлбөр гардаг асуудлыг танай байгууллага хариуцах уу?</p> <p>Өмнөговь аймагт явж байхад араас том машин мөргөсөн асуудлыг хэрхэх талаар, ТАУАХ-ийн email хаяг лавлах. Авто тээврийн оношилгооны төвийн ажиллах хуваарь, Зам, тээврийн хөгжлийн төв ТӨҮГ-н хаяг байршил лавлах гэх мэт асуултууд ирдэг бөгөөд манай байгууллагын дагаж мөрддөг хууль журмын хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй болно.</p>	<p>Иргэдээс Smart car-аар төлбөрөө төлсөн байхад төлбөрийн үлдэгдэлтэй харагдаад байна гэсэн асуудлууд гардаг бөгөөд smart car нь нийслэлийн авто зам ашигласын төлбөр хардаг систем болно. Авто тээврийн үндэсний төвтэй холбоотой тээврий хэрэгслэлийн төлбөрийн талаар иргэд маш их лавладаг тул Авто тээврийн үндэсний төвтэй холбоо барих дугаар болон хаягийг иргэдэд мэдээллэн ажиллаж байна.</p>	<p>Авто замын торгууль, Нийслэлийн авто зам ашигласны төлбөр, Авто замын засвар арчлалт, Авто тээврийн үндэсний төвэй холбоотой иргэн аж ахуй нэгжээс ирсэн санал гомдлыг шилжүүлэн ажилладаг болно.</p>		<p>Байгууллагын дотоод сүлжээ буюу able-р ирсэн албан бичиг, хүсэлтүүдийг хуулийн хугацааны дарааллын дагуу шийдвэрлэн ажиллаж байна.</p>
Гомдол				
<p>Иргэн аж ахуй нэгжүүдээс Интернетээр дугаар авсан боловч төлбөрийн үлдэгдэлтэй байсан. Энэ төлбөр үүсээд байгааг хэрхэн өөрчлөх вэ? Тээврийн хэрэгслэлийн нэр шилжсэн байхад одоогийн тээврийн хэрэгслэлийн өмчлөгч дээр төлбөр хасагдахгүй бодогдоод байна гэсэн гомдол ирдэг бөгөөд эдгээр нь 2 иргэний хоорондын зохицуулах асуудал тул манай байгууллагын дагаж мөрддөг хууль журмын хүрээнд зохицуулах боломжгүй болно.</p>	<p>Хөдөө орон нутагт байгаа том оврын тээврийн хэрэгслэл хотод ирээд парклахад хэдэн төгрөг төлөх вэ? Гэх мэт асуудал ирдэг бөгөөд үүнийг холбогдох байгууллагаас лавлахыг зөвлөн ажиллаж байна.</p>	<p>Авто замын торгууль, Нийслэлийн авто зам ашигласны төлбөр, Авто замын засвар арчлалт, Авто тээврийн үндэсний төвэй холбоотой иргэн аж ахуй нэгжээс ирсэн санал гомдлыг шилжүүлэн ажилладаг болно.</p>		<p>Байгууллагын дотоод сүлжээ буюу able-р ирсэн албан бичиг, хүсэлтүүдийг хуулийн хугацааны дарааллын дагуу шийдвэрлэн ажиллаж байна.</p>

Мэдээ гаргасан:

Мэргэжилтэн
/Албан тушаал/

С.Гарьд
/Нэр/

.....
/Гарын үсэг/



“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	1	76	1	0	11	88	78	0	0	10	0	88
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Нийт дүн	...											

Балансын шалгалт: Багана 5= Багана (1+2+3+4); Багана 5=Багана (6+7+8+9+10); Багана 5= Багана 11; Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.АНИР

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)										
		Өргөдлийн тоо	Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	1	77	59	9	44	24	-	-	-	8	1	
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
Нийт дүн		88	59	9	44	24	-	-	-	8	1	

Балансын шалгалт: Багана1=Багана (2+3+7+8+9+10); Багана (2+3)= Багана (4+5+6); Багана 1=Хавсралт 1-ын Багана (1:3) Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.АНИР

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Байгууллагын нэр	МД	Гомдлыгтоо	Гомдол									
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлэгдээгүй				
			Хугацаа		Шийдвэрлэлтийн байдал			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэр-лээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	1	11	9	-	9	-	-	-	-	-	-	2
	2											
	3											
	4											
	5											
Нийт дүн	...	11	9	-	9	-	-	-	-	-	-	2

Балансын шалгалт: Багана 11= Багана (12+13+17+18+19+20); Багана (12+13)= Багана (14+15+16); Багана 11=Хавсралт 1-ын Багана 4 Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.АНИР

/Албан тушаал/

/Нэр/

/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 өдөр

“Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Чиглэл	Салбар	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Барилга, хот байгуулалт, ерөнхий төлөвлөгөөний тухай	Барилга	1	-	-
	Хот төлөвлөлт	2	-	-
	Газар	3	-	-
Зам, тээврийн тухай	Авто зам	4	-	-
	Замын хөдөлгөөн зохицуулалт	5	-	-
	Нийтийн тээвэр	6	-	-
Эрчим хүчний тухай	Дулааны шугам сүлжээ	7	-	-
	Цахилгааны шугам сүлжээ	8	-	-
Орон сууц, нийтийн аж ахуй, сууц өмчлөгчдийн холбоо	Орон сууц, нийтийн аж ахуй	9	-	-
	Сууц өмчлөгчдийн холбоо	10	-	-
	Харъяаллын бус болон бусад асуудал	11	-	-
Нийтийн хэв журам, аюулгүй байдал	Онцгой байдал	12	-	-
	Цагдаа	13	-	-
	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл	14	-	-
	Хил хамгаалах	15	-	-
Төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны тухай	Төрийн байгууллага	16	5	4
	Төрийн үйлчилгээ	17	-	-
	Хяналт, шалгалт	18	-	-
	Архив	19	-	-
	Улсын бүртгэл	20	-	-
	Цэрэг татлагатай холбоотой	21	-	-
Шүүх, шүүхийн үйл ажиллагаа	Шүүхийн үйл ажиллагааны тухай	22	-	-
	Шүүхийн архивын үйлчилгээ	23	-	-
Төрийн албан хаагч	Төрийн албан хаагч	24	-	-
	Төрийн албан хаагчийн ёс зүй	25	1	0
Нийгмийн хөгжил, нийгмийн хамгааллын тухай	Аялал жуучлал	26	4	3
	Биений тамир, спорт	27	-	-
	Нийгмийн даатгал	28	1	1
	Нийгмийн халамж, үйлчилгээ	29	-	-
	Соёл урлаг	30	-	-
	Хөдөлмөр эрхлэлт	31	-	-
	Хүүхэд гэр бүл	32	-	-
	Эрүүл мэнд	33	-	-
	Дээд боловсрол	34	-	-
	Ерөнхий боловсрол	35	-	-
	Сургуулийн өмнөх боловсрол	36	-	-
Санхүү, эдийн засаг	37	-	-	

Эдийн засаг, банк, санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай	Өмчийн харилцаа	38	-	-
	Нэмэгдсэн өргийн албан татварын цахим систем	39	-	-

9

	Татварын үйлчилгээ	40	-	-
	Гаалийн үйлчилгээ	41	-	-
Хүрээлэн буй орчин, тохижилт үйлчилгээний тухай	Агаарын бохирдол	42	-	-
	Байгаль хамгаалал	43	-	-
	Нийтийн эзэмшлийн гудамж, зам, талбайн тохижилт	44	-	-
	Орчны бохирдол, хог хаягдал	45	-	-
Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний тухай	Хөдөө аж ахуй	46	-	-
	Мал эмнэлэг	47	-	-
	Үйлдвэрлэл	48	-	-
	Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ	49	-	-
Нийт дүн		50	11	8

Балансын шалгалт: Багана1= Хавсралт 2-ын Багана(4), Багана2= Хавсралт 2-ын Багана(14+15+16) Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХАРИУЦСАН
МЭРГЭЖИЛТЭН

/Албан тушаал/

Н.АНИР

/Нэр/



/Гарын үсэг/

2026 оны 03 сарын 30 өдөр

Иргэний нисэхийн ерөнхий газарт хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан

2026 оны 03 дугаар сарын 30

Нэг. Ерөнхий мэдээлэл

Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (ИНЕГ) 2026 оны 1 дүгээр улиралд иргэд, ажилтнуудаас нийт 88 өргөдөл, гомдол, хүсэлт хүлээн авлаа. Эдгээрийг шийдвэрлэхдээ "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай" хууль болон холбогдох дүрэм журмыг мөрдлөг болгон ажиллав.

Хүлээн авсан хэлбэр:

Биеэр: 78 (88.6%)
Цахимаар: 10 (11.4%)

Төрлөөр ангилбал:

Өргөдөл: 76 (86.3%)
Гомдол: 11 (12.5%)
Хүсэлт: 1 (1.2%)
Санал: 0 (0%)

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын агуулга ба шийдвэрлэлт

2.1. Хөдөлмөрийн харилцаа, нийгмийн хамгаалал

Ажилтнуудын зүгээс ирүүлсэн өргөдлийн дийлэнх хувийг хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой асуудлууд эзэлж байна. Үүнд:

- Ээлжийн амралт авах хүсэлт (28)
- Чөлөө хүсэх (14)
- Ар гэрийн гачигдал болон тусламж дэмжлэг хүссэн өргөдлүүд.

Дээрх хүсэлтүүдийг байгууллагын дотоод журмын хүрээнд судалж, зохих нийгмийн дэмжлэг, шийдвэрүүдийг шуурхай гаргасан.

2.2. Иргэдийн гомдлыг барагдуулсан байдал

Монгол Улсын Засгийн газрын "Иргэд, олон нийттэй харилцах төв"-өөр дамжин нийт 10 гомдол ирсэн.

Гомдлын чиглэл: Нислэгийн аюулгүй байдал, ачаа тээшний хадгалалт, хамгаалалт болон ажилтнуудын харилцаа хандлага, үйлчилгээний соёл.

Авсан арга хэмжээ: Гомдол бүрт холбогдох салбар нэгжүүд (МИАТ ТӨХК, "Чингис хаан" ОУНБ-ын ашиглалтын өмнөх захиргаа/НУБИЭ)-ээс тайлбар авч, эргэх холбоотой ажиллалаа. Тухайлбал, ачаа тээш алдагдсантай холбоотой гомдлыг шуурхай шалгаж, хохирлыг барагдуулсан.

Үр дүн: Гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар сайжирч, иргэдээс ирэх давтан гомдлын тоо буурсан үзүүлэлттэй байна.

Гурав. Шийдвэрлэлтийн явц, үзүүлэлт

Тайлант хугацаанд ирсэн нийт өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- Хуульд заасны дагуу хариу өгсөн 77 (87.5%)
- Хуулийн хугацаа болоогүй хяналтанд байгаа 8 (9.1%)
- Хугацаа хэтэрсэн 3 (3.5%)

ТАНИЛЦАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГА, ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН
ГАЗРЫН ДАРГА

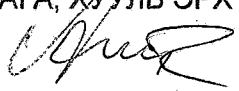
Ө.МӨНГӨНЖИГҮҮР



БОЛОВСРУУЛСАН:

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГА, ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН ГАЗРЫН
МЭРГЭЖИЛТЭН

Н.АНИР







**"ХӨШИГИЙН ХӨНДИЙН НИСЭХ
ОНГОЦНЫ БУУДАЛ" ТӨХХК**

Төрийн Өмчит Хязгаарлагдмал Хариуцлагатай Компани
Монгол Улс, Сүхбаатар дүүрэг, 8-р хороо, Бага тойруу /14200/
Их эзэн чингис хааны нэрэмжит талбай гудамж,
8/1 дугаартай барилгын 8-р давхрын 801 тоот
Утас: 976-75114323
И-мэйл: info@khkhar.mn, Вэб хуудас: www.khkhar.mn

2026.03.24 № 01/53

танай 2026.03.23 -ны № 03/1323 -т

Хариу хүргүүлэх тухай

Танаас ирүүлсэн 2026 оны 03 дугаар сарын 23-ны өдрийн 03/1323 дугаар албан бичиг, Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны 11 дүгээр сарын 19-ний өдрийн "Жвнам батлах тухай" А/66 лугаар түшаалын хавсралтаар бат  5050'03'54 14:10 мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх  Ц.ГЭНГЭЛЭНЖЭВ
Ц.ЛНГЭЛЭХ ЗЭХНБЭЛ
"Хөшигийн Хөндийн Нисэх Онгоцны Буудал" ТӨХХК улиралд ирсэн өргөдөл, гомдол байхгүй болно.

ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМНЫ ТӨРИЙН
НАРИЙН БИЧГИЙН ДАРГЫН АЛБАН
ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ,
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН
ГАЗРЫН ДАРГА Б.БОЛОР-ЭРДЭНЭ
ТАНАА



ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМНЫ ТӨРИЙН
ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН
ДАРГА Б.БОЛОР-ЭРДЭНЭ ТАНАА

“МИАТ” ТӨРИЙН ӨМЧИТ
ХУВЬЦААТ КОМПАНИ

17120 Улаанбаатар хот, Хан-Уул дүүрэг, Буянт-Ухаа 45
Утас: 70049919, 70049973
www.miat.com

2026.03.30 № 03/511
танай 2026.03.23-ны 03/1323 №-г

Мэдээлэл хүргүүлэх тухай

Танай 2026 оны 03 дугаар сарын 23-ны өдрийн 03/1323 тоот албан бичгээр ирүүлсэн 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар батлагдсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ыг хүлээн авлаа.

Тус компанид 2026 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдол бүртгэгдээгүй болохыг үүгээр тайлагнаж байна.

Хүндэтгэсэн,

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН
ГАЗРЫН ЗАХИРАЛ



Г.БАТБАЯР

1726020742



МОНГОЛ УЛСЫН ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМ
АГААРЫН ХӨЛГИЙН ОСОЛ,
ЗӨРЧЛИЙГ ШИНЖЛЭН
ШАЛГАХ АЛБА

Буянт-Ухаа, Хан-Уул дүүрэг, Улаанбаатар хот, 17120
Утас: (976-71) 28 50 11, 28 50 99, Факс: 7004 9974,
Цахим шуудан: aaib@aaib.gov.mn,
Цахим хуудас: www.aaib.gov.mn

2026.03.30 № 32

танай 2026.03.23 ны № 03/1303 -т

ЗАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМНЫ
ТӨРИЙН НАРИЙН БИЧГИЙН
ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН
ГҮЙЦЭТГЭГЧ ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ
УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН ДАРГА
Б.БОЛОР-ЭРДЭНЭ ТАНАА

Агаарын хөлгийн осол, зөрчлийг шинжлэн
шалгах албанд 2026 оны нэгдүгээр улирлын
байдлаар өргөдөл гомдол бүртгэгдээгүй болно.

АЛБАНЫ ДАРГА БӨГӨӨД
ЕРӨНХИЙ ШИНЖЛЭН
ШАЛГАГЧ



Ж.ЦОЛМОН

1726 03 0471



ТАВАНТОЛГОЙ ТӨМӨР ЗАМ ХХК

14230 Улаанбаатар хот, Сүхбаатар дүүрэг, 1 дүгээр хороо,
Нарны зам 62, Юнион Бюлдинг Б блок, 11 дүгээр давхар

Утас: 7777 7727, 7777 7877,

И-мэйл: info@tz.mn, Вэбсайт: www.tz.mn

2026.03.30 № 01/276
танай 2026.03.23 -ны № 03/1323 -т

ТАМ, ТЭЭВРИЙН ЯАМНЫ ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ УДИРДЛАГЫН ГАЗАРТ

Зам тээврийн яамны 2026 оны 03 дугаар сарын 23-ны өдрийн 03/1323 тоот албан бичигт “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 5.2.2-т заасны дагуу нэгдүгээр улирлын тайланг 2026 оны 03 дугаар сарын 30-ны өдрийн дотор тайлагнахыг даалгасан.

2026 оны нэгдүгээр улиралд манай байгууллагад иргэнээс өргөдөл, гомдол ирээгүй болно.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН
ҮҮРЭГ ГҮЙЦЭТГЭГЧ  Х.ПҮРЭВЖАРГАЛ



000000000000