

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2025 ОНЫ 4 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	
Зам, тээврийн яам	1	609	99	16	595	1319	339	6	5	965	4	1319
Төмөр замын газар	2	49	-	-	1	50	49	1	-	-	-	50
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	3	264	1	5	41	311	261	-	-	50	-	311
Нийт дүн		922	100	21	637	1680	649	7	5	1015	4	1680

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ 4 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Шийдвэрлэлтийн тайлан										
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
Зам, тээврийн яам	257	41	942	59	871	-	8	3	20	-
Төмөр замын газар	49	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	-	50	-	247	-	-	20	-	14	-
Нийт	306	92	942	306	871	-	28	3	34	-

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2025 ОНЫ 4 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Авто тээвэр, авто тээврийн үндэсний төв	459	27.4	Авто тээврийн үндэсний төвийн үйл ажиллагаа, үзүүлдэг үйлчилгээний талаар иргэдэд сурталчлах. Хот хоорондын нийтийн тээврийн дүрэм журмын талаар нийтэд сурталчлах. Автотээврийн үндэсний төвийн үйл ажиллагаанд анхаарч, нийтэд мэдээлэл хүргүүлэх.
Авто зам, төлбөр хураах цэг, жин тонн, зам тээврийн хөгжлийн төв	401	23.6	Замын орц гарц гаргах тухай, төлбөр хураах цэг болон жин тонны талаарх дүрэм журмыг нийтэд суртчилан танилцуулах.
Иргэний нисэх, МИАТ	311	18.5	Мэдээллийн ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх, Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн сургалт, Түгээмэл асуулт, маргаан үүсгэдэг асуудлыг урьдчилан тайлбарласан материал бэлтгэх.
Төмөр замын газар	50	3	Төмөр замын газарт хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хувьд төмөр замын салбар зам, гарц, галт тэрэгний дуут дохиотой холбоотой өргөдөл дийлэнх хувийг эзэлж байна.
Шагнал урамшуулал хүсэх тухай	198	11.8	Цол, тэмдгийн мөнгөн тэтгэмж, гээгдүүлсэн тэмдэг нөхөн олгох дүрэм журам, зааврыг нийтэд сурталчлах
Бусад	261	15.7	Иргэдэд салбарын мэдээллийг хүргэх, салбарын үйл ажиллагаанд хяналт тавих.

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАНД

ХИЙСЭН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ

НЭГ. ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

Энэхүү хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг Зам, тээврийн салбарын харьяа байгууллагуудын 2025 оны 4 дүгээр улирлын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланд үндэслэн гүйцэтгэв. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хууль, журмын хүрээнд хугацаанд нь, чанартай шийдвэрлэж байгаа эсэхийг үнэлэх, мөн давтамжтай тулгамдаж буй асуудлыг тодорхойлон, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээг санал болгоход оршино.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд Зам, тээврийн яам, Төмөр замын газар, Иргэний нисэхийн ерөнхий газар хамрагдсан болно.

ХОЁР. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГАЧЛАЛ

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг дараах үзүүлэлт, шалгуурт тулгуурлан хийв. Үүнд:

- Өргөдөл, гомдлын тоо, бүтэц;
- Шийдвэрлэлтийн байдал, хугацаа;
- Агуулгын давтамж, шинж чанар;
- Шийдвэрийн чанар, үр нөлөө.

Мэдээллийн эх үүсвэрт байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын бүртгэл, улирлын тайлан, шийдвэрлэлтийн мэдээ багтав.

ГУРАВ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТООН ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН ШИНЖИЛГЭЭ

2025 оны 4 дүгээр улиралд салбарын хэмжээнд нийт 1,680 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан байна. Үүнээс хүсэлт-922, санал-100, мэдэгдэл-21, гомдол 637, хүсэлт болон гомдол нь дийлэнх хувийг эзэлж байна.

ДӨРӨВ. ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДЛЫН ШИНЖИЛГЭЭ

Нийт хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын 97.98 хувийг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж, иргэдэд хариу өгсөн байна. Гэвч дараах зөрчил, дутагдал илрэв. Үүнд:

- 30 хоногийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 28 тохиолдол;
- 60 хоногийн хугацаа хэтрүүлсэн 3 тохиолдол;
- Шийдвэрлэх боломжгүй гэсэн ангиллаар хаасан 34 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна.

ТАВ. АГУУЛГЫН ШИНЖИЛГЭЭ

Өргөдөл, гомдлын агуулгын хувьд дараах чиглэл давамгайлж байна. Үүнд:

- Авто тээврийн үндэсний төвтэй холбоотой асуудал – 27.4 хувь;
- Авто зам, төлбөр хураах цэг, жин тоннтой холбоотой асуудал – 23.6 хувь;
- Иргэний нисэх, МИАТ-тай холбоотой асуудал – 18.5 хувь;
- Шагнал, урамшуулалтай холбоотой хүсэлт – 11.8 хувь;
- Бусад асуудал – 15.7 хувь.

Эдгээрээс үзэхэд өргөдөл, гомдлын ихэнх нь үйлчилгээний зохион байгуулалт, мэдээллийн ил тод байдал, иргэдэд мэдээлэл хүргэх ажил хангалтгүй байгаатай холбоотой байна.

ЗУРГАА. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

Дүгнэлт: 2025 оны 4 дүгээр улиралд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа ерөнхийдөө хууль, журмын хүрээнд хэрэгжсэн боловч иргэдэд чиглэсэн мэдээлэл, ил тод байдал, тайлбар дутмаг байгаагаас үүдэн давтамжтай гомдол гарах хандлага ажиглагдаж байна.

Зөвлөмж:

1. Давтамжтай гомдол гарч буй чиглэлээр иргэдэд зориулсан мэдээлэл, зөвлөмж, түгээмэл асуулт-хариултыг тогтмол нийтлэх;
2. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх дотоод хяналтыг сайжруулж, хугацаа хэтрэх эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх;
3. Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн сургалтыг тогтмол зохион байгуулах;
4. Үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар мэдээлж ил тод байршуулах.

Дээрх арга хэмжээг хэрэгжүүлснээр өргөдөл, гомдлын тоо буурч, иргэдийн сэтгэл ханамж дээшлэх боломжтой гэж үзэв.