

**НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН
(2025 оны IV улирал)**

2025 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

1.Тус газарт 2025 оны IV улирлын байдлаар нийт 27 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирсэн байна. 2024 оны IV улирлын байдалтай харьцуулахад өргөдөл, гомдол 11-ээр өссөн байна.

Үзүүлэлт	2024.01.01-12.26		2025.01.01-12.25	
	Тоо	Шийдвэрлэлтийн хувь	Тоо	Шийдвэрлэлтийн хувь
Ирсэн өргөдлийн тоо	16	100%	27	100%

2.Нийт ирсэн 27 өргөдлийг 8 албан хаагч хугацаанд нь 100% шийдвэрлэсэн. Газрын дарга болон Захиргаа, санхүүгийн хэлтсийн даргад өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар сар тутамд тайлан гаргаж, танилцуулан ажиллаж байна. Тайланг хугацаанд хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй.

3.Тус газарт 1800-1200 дугаар-1, e-service-1, 11-11 төв-10 иргэн, аж ахуйн нэгжээс ирсэн 12 өргөдөл гомдол, албан хаагчдаас ирсэн 15 хүсэлт байна.

4.Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 05 хоног 11 цаг 03 минут байна. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар тухай бүр газрын хурлаар танилцуулж, НЗДТГ-ын Үйлчилгээний Нэгдсэн төвд улирал бүр өргөдөл гомдлын тайланг хугацаанд нь хүргүүлж байна.

5.Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайланг хавсаргав.

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, САНХҮҮГИЙН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА

Д.ГАНБОЛД

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН
ЭРХЛЭГЧ

Д.ДОЛГОРЖАВ

**НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН
(2025 оны IV улирал)**

2025 оны 12 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Д/д	Иргэн	Шийдвэрлэлтийн байдал	Шийдвэрлэсэн албан хаагч
1	2	3	4
1	Б.Үржинханд	Тус газрын Бодлогын хэрэгжилтийн хэлтсийн Эвент хариуцсан мэргэжилтэн Б.Үржинхандыг гаргасан хүсэлтийнх нь дагуу газрын даргын 2025 оны Б/03 дугаар тушаалаар албан тушаалаас нь чөлөөлөв.	Ш.Ундармаа
2	Ц.Энхтуяа	Иргэний өргөдөл гомдлын дагуу нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын Орчны эрүүл ахуйн хяналтын улсын байцаагч А.Номгонмаатай хамтран "Нумт гүрэн" амралтын газарт шалгалт хийж үр дүнг иргэнд 99098942 дугаар утсаар мэдэгдсэн.	Д.Оюун-эрдэнэ
3	Д.Оюун-эрдэнэ	Хүсэлтийн дагуу мэргэжилтэн Д.Оюун-Эрдэнийг Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Соёл, урлагийн газарт шилжүүлэв.	Ш.Ундармаа
4	Ч.Энх-Отгон	Мэргэжилтэн Ч.Энх-Отгонтой 95270351 дугаарын утсаар холбогдож, чөлөө олгоход эмчийн магадлагаа, акт шаардлагатай болохыг хэллээ.	Ш.Ундармаа
5	Г.Ганболд	Нийслэлийн Засаг даргын "Бизнес эрхлэх таатай орчныг бүрдүүлж, авилга, хүн суртлыг бууруулах талаар авах арга хэмжээний тухай " А/987 дугаар захирамжаар Улаанбаатар хотын нутаг дэвсгэрт зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөлгүй болсон тухай, архи согтуулах ундаа зөвшөөрөлгүйгээр худалдаалж байгаа зөрчлийг Баянзүрх дүүргийн Хүнс худалдаа үйлчилгээний хэлтэст, галын аюулгүй байдлыг хангахгүй байгаа зөрчлийг Баянзүрх дүүргийн онгой байдлын хэлтэст хандаж шийдвэрлүүлэхийг өргөдөл гаргасан иргэнд мэдэгдлээ.	Г.Батхишиг
6	Б.Мичидмаа	2025 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн газрын даргын Б/13 тоот тушаалаар Жуулчны аюулгүй байдал, мэдээллийн төвүүд хариуцсан менежер Б.Мичидмаад гаргасан хүсэлтийнх нь дагуу хүүхэд асрах чөлөө олголоо.	Ш.Ундармаа
7	Б.Энхцэцэг	Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын 2025 оны 04 дүгээр сарын 21-ний өдрийн Б/17 тоот тушаалаар Маркетинг, сурталчилгаа хариуцсан мэргэжилтэн Б.Энхцэцэгт "Жирэмсний болон амаржсаны амралт"-ыг олгосон болно.	Ш.Ундармаа
8	Н.Алтанзаяа	Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн Б/23 дугаарын тушаалаар Н.Алтанзаяаг Маркетинг сурталчилгаа хариуцсан мэргэжилтнээр томилсон болно.	Ш.Ундармаа
9	Б.Халиун	Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын 2025 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн Б/24	Ш.Ундармаа

		дугаарын тушаалаар Б.Халиуныг Хөгжлийн бодлого төлөвлөлт, төсөл хөтөлбөр хариуцсан мэргэжилтнээр томилсон болно.	
10	Ч.Наянтай	Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын 2022 оны 5 дугаар сарын 30-ны өдрийн 34 дүгээр тогтоолын хавсралт, Нийслэлийн нутаг дэвсгэрт худалдаа, үйлчилгээ эрхлэх нийтлэг журамын 9.1.Худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгчдийн үйл ажиллагаанд Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба болон дүүргийн худалдаа, үйлчилгээ, тохижилт, нийтийн аж ахуйн асуудал хариуцсан нэгж, мэргэжлийн хяналт, цагдаа, онцгой байдлын газар хяналт тавьж, илэрсэн зөрчил дутагдлыг арилгуулах, иргэд, үйлчлүүлэгчдийн ая тух, аюулгүй байдлыг хангуулах арга хэмжээ авна гэж заасны дагуу Баянзүрх дүүргийн хүнс худалдаа, үйлчилгээний хэлтэст хандаж шийдвэрлүүлэхийг өргөдөл гаргасан иргэнд мэдэгдсэн.	С.Туул
11	Э.Баттөр	Үндэсний Их Баяр наадмын тасалбарыг гадаад улсаас ирэх жуулчдад үзүүлэх хүсэлтэй иргэн Б-ийн гаргасан өргөдөл, гомдлын дагуу 2025 оны 06 дугаар сарын 10-ны өдөр гар утасны дугаараар нь холбогдож, энэ тохиолдолд Үндэсний Их Баяр наадмын тасалбарыг www.enaadam.mn цахим хуудсаар захиалж авах боломжтой тухай мэдээллийг хүргэсэн.	Н.Алтанзаяа
12	Ж.Мөнхбат	Д.Сүхбаатарын талбай орчим бохир заваан байгаа учир цэвэрлэгээ, үйлчилгээг хийх хэрэгтэй байна гэсэн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэн Б-тэй 2025 оны 06 дугаар сарын 10-ны өдөр гар утасны дугаараар нь холбогдож, манай харьяалах чиг үүргийн асуудал биш бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба болон Сүхбаатар дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын Тохижилт, нийтийн аж ахуйн хэлтэст хамаардаг тухай тайлбар мэдээлэл өгсөн.	Н.Алтанзаяа
13	Д.Ганчимэг	Иргэн Г-тэй утсаар холбогдож тодруулахад "Ачит нуур" зочид буудал биш байсан бөгөөд 2025 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдөр 102 дугаарт дуудлага өгч Баянзүрх дүүргийн Цагдаагийн газраас байцаагч ирж шийдвэрлэсэн тул гомдолгүй гэж мэдэгдсэн.	Г.Батхишиг
14	С.Энхзаяа	Мойлтын хүрхэрээ амралтын газрын Үйл ажиллагаа хариуцсан мэргэжилтэн Б.Амарзаяатай 2025 оны 06 дугаар сарын 12-ны өдөр утсаар холбогдож цаашид арга хэмжээг цагийн хуваарийн дагуу зохион байгуулж, ойр орчмын айлуудын амгалан тайван байдлыг алдагдуулахгүй байх талаар анхаарч ажиллахыг зөвлөж ярьсан. Мөн өргөдөл гаргасан иргэн Э-тай 2025 оны 06 дугаар сарын 13-ны өдөр утсаар холбогдож тухайн амралтын газарт зөвлөгөө өгсөн тухай болон цаашид энэ чиглэлээр зөрчил гарсан тохиолдолд Налайх дүүргийн Засаг даргын	Н.Алтанзаяа

		Тамгын газрын Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэст хандаж шийдвэрлүүлж байх тухай мэдэгдсэн.	
15	Т.Мөнхтуяа	Тухайн амралтын газрын Д.Батбурмаа менежертэй холбогдож ярихад арга хэмжээтэй байсан учир жаахан оройтсон. Иргэн М нь 2 гэр аваад 1 гэрийнхээ мөнгөө төлсөн. Орой нь тень асуугаагүй бөгөөд өглөө нь гомдол гаргаж байгаад 1 гэрийнхээ мөнгийг төлөөгүй явсан байсан. Менежер Д.Батбурмаад цаашид үйл ажиллагаагаа цагийн хуваарийн дагуу ажиллахыг сануулав. Иргэн М-тай утсаар ярьж тодруулахад тухайн амралтын газарт 1 хоносон байсан ба цаашид энэ төрлийн зөрчлийг тухайн дүүргийнхээ Хүнс, худалдаа үйлчилгээний хэлтэс, галын аюулгүй байдлыг хангахгүй байгаа зөрчлийг Дүүргийн Онцгой байдлын хэлтэст хандаж шийдвэрлүүлэхийг өргөдөл гаргасан иргэнд мэдэгдлээ.	Г.Батхишиг
16	Б.Отгонбилэг	Газрын даргын 2025 оны 06 дугаар сарын 24-ний өдрийн Б/30 дугаар тушаалаар Аяллын бүтээгдэхүүний хөгжүүлэлт хариуцсан мэргэжилтэн Б.Отгонбилэгийг өөрийнх нь гаргасан хүсэлтийн дагуу албан тушаалаас нь чөлөөлсөн болно.	Ш.Ундармаа
17	Г.Батхишиг	Газрын даргын 2025 оны 07 дугаар сарын 01-ний өдрийн Б/33 дугаар тушаалаар Г.Батхишигийг өөрийнх нь гаргасан хүсэлтийн дагуу албан тушаалаас нь чөлөөлсөн болно.	Ш.Ундармаа
18	Н.Мөнхжаргал	Иргэний гаргасан гомдлын дагуу Налайх дүүргийн Засаг даргын тамгын газар тухайн замын ажлын төлөвлөгөөнд тусган ажиллаж байгааг мэдээллээ.	М.Цолмон
19	Т.Мэргэн	Газрын даргын 2025 оны 07 дугаар сарын 01-ний өдрийн Б/34 дүгээр тушаалаар Т.Мэргэнийг гаргасан хүсэлтийнх нь дагуу Жуулчны аюулгүй байдал, мэдээллийн төвүүд хариуцсан менежер албан тушаалаас чөлөөлсөн болно.	Ш.Ундармаа
20	О.Зоригтбаатар	О.Зоригтбаатарын гаргасан хүсэлтийн дагуу газрын даргын 2025 оны 07 дугаар сарын 07-ны өдрийн Б/39 дүгээр тушаалаар Жуулчны аюулгүй байдал, мэдээллийн төвүүд хариуцсан ажилтан албан тушаалаас чөлөөлсөн болно.	Ш.Ундармаа
21	Ө.Ариунтунгалаг	Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын 2025 оны 07 дугаар сарын 25-ны өдрийн Б/40 тоот тушаалаар Өлзийхүүгийн Ариунтунгалагт хүүхэд асрах чөлөө олгосон болно.	Ш.Ундармаа
22	Б.Энхцэцэг	Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын 2025 оны 08 дугаар сарын 11-ний өдрийн Б/44 тоот тушаалаар Батдэлгэрийн Энхцэцэгт хүүхэд асрах чөлөө олгосон болно.	Д.Долгоржав
23	Ж.Хулан	Хүсэлтийг судлан үзэж холбогдох мэдээллийг иргэнд 2025 оны 08 дугаар сарын 29-ний өдрийн 01\314 дугаартай албан бичгээр хариу хүргүүлэв.	С.Туул

24	Д.Сайханчимэг	Тус газрын Бодлогын хэрэгжилтийн хэлтсийн Гадаад хамтын ажиллагаа хариуцсан Д.Сайханчимэгийг гаргасан хүсэлтийн дагуу газрын даргын 2025 оны Б/46 дугаар тушаалаар албан тушаалаас нь чөлөөлөв.	Ч.Энх-Отгон
25	Ж.Адьяасүрэн	Иргэн Ж.Адьяасүрэнгийн гаргасан гомдлын дагуу Баянбулаг, Баян-буурал нэртэй амралтын газар Ulaanbaatar.mn цахим мэдээллийн санд тус тус бүртгэлгүй байгааг утсаар мэдэгдэж, тус өргөдлийг хаав.	М.Цолмон
26	Г.Мөрөн	Газрын даргын 2025 оны 10 дугаар сарын 01-ны өдрийн Б/50 дугаар тушаалаар Г.Мөрөнг Мэдээллийн төвийн албан тушаалаас чөлөөлөв.	Ш.Ундармаа
27	Ж.Адьяасүрэн	Баянбогд амралтын газрын мэдээлэл ulaanbaatar.mn цахим мэдээллийн санд байхгүй байгааг иргэнд утсаар холбогдож мэдээлэв.	М.Цолмон

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН

ЭРХЛЭГЧ

Д. Долгоржав

Д.ДОЛГОРЖАВ

НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР

ТАЙЛАН

2025 оны 12 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хийсэн
хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тухай

Нэг. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго

1.1.Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газарт иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, албан хаагчдаас ирсэн өргөдлийг цаг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн байдал, холбогдох байгууллага, иргэн, аж ахуйн нэгжид хариу өгсөн эсэх, холбогдох албан хаагчдад зөвлөмж өгөх, удирдлагыг үнэн зөв мэдээллээр хангахад хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго оршино.

Хоёр. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үндэслэл

2.1.Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолын гуравдугаар хавсралтаар баталсан "Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж, дүгнэх журам"-ын 1.2-т заасныг баримтлан 2025 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдрийн байдлаар тус газарт ирсэн өргөдлийн шийдвэрлэлт болон ажил хариуцсан албан хаагчийн тайлбайр, холбогдох материалд үндэслэн хэрхэн шийдвэрлэсэн байдлын үр дүнд явцын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийлээ.

Гурав.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүн

3.1.Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газарт 2025 оны IV улирлын байдлаар нийт 27 өргөдөл (www.erp.ulaanbaatar.mn)-д бүртгэгдсэн байна. Төрлөөр нь авч үзвэл:

- Санал-1
- Гомдол-8
- Хүсэлт- 18 тус тус ирсэн байна.

Байгууллагад нийт 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар ирсэн өргөдөл гомдлыг 2024 оны IV улирлын байдалтай харьцуулахад өргөдөл, гомдлын тоо 11-ээр өссөн байна.

Д/д	Үзүүлэлт	2024.01.01-12.25		2025.01.01-12.25	
		Тоо	Шийдвэрлэлтийн хувь	Тоо	Шийдвэрлэлтийн хувь
1	Ирсэн өргөдлийн тоо	16	100%	27	100%

Дөрөв. Дүгнэлт, зөвлөмж

Нийт ирсэн 27 өргөдлийг 8 албан хаагч хугацаанд нь 100% шийдвэрлэсэн. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 05 хоног 11 цаг 03 минут байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар улирал тутамд тайлан гаргаж, Газрын дарга болон Захиргаа, санхүүгийн хэлтсийн даргад танилцуулан ажиллаж байна. Тайлант хугацаанд хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй..

Дараах зөвлөмжийг албан хаагчдад хүргүүлж байна.

Үүнд:

- ✓ Цаашид өргөдөл хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлэхдээ зөрчил үүсгэхгүй байхад анхаарч, шуурхай шийдвэрлэн ажиллах;
- ✓ Өргөдөл, гомдлын улирлын тайланг байгууллагын цахим хуудаст улирал бүр байршуулан олон нийтэд мэдээлж ажиллах;

✓ Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хариу өгсөн хэлбэрийг тайланд тусгаж байх;

ТАНИЛЦСАН:
ГАЗРЫН ДАРГА



Д.БАТСҮХ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АЖИЛ ХАРИУЦСАН
МЭРГЭЖИЛТЭН *Ч. Энх-Одгон* Ч.ЭНХ-ОТГОН