

**НИЙСЛЭЛИЙН НИЙТИЙН ТЭЭВРИЙН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
2023 ОНЫ I ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН МЭДЭЭ**

2023 оны 03 дугаар сарын 27

Улаанбаатар хот

Д/д	Тайлан	Хугацаа
1	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн нэгдсэн системээр бүртгэн шилжүүлсэн нийт өргөдөл, гомдол – 415 Шийдвэрлэх шатандаа байгаа - 27 Хугацаандаа шийдвэрлэсэн - 388 Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн - 0 Иргэний талд шийдвэрлэсэн - 320 Боломжгүй тухай хариу өгсөн – 54 Бусад – 9 Шийдвэрлэлт - 93,0%	2023.01.02 2023.03.24
2	Гомдол – 236 Хүсэлт – 137 Санал – 40 Зөрчил - 2	2023.01.02 2023.03.24
Зөрчлийн тоон үзүүлэлт		
3	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил	4 2023.01.02 2023.03.24
4	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	5 2023.01.02 2023.03.24
5	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	15 2023.01.02 2023.03.24
6	Холбогдох файл хавсаргаагүй	1 2023.01.02 2023.03.24
7	Дундаж хоног	6 хоног 04 цаг 29 минут 2023.01.02 2023.03.24
8	Хугацаа дөхсөн өргөдөл, гомдол	0 2023.01.02 2023.03.24
9	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	0 2023.01.02 2023.03.24

• Тус газрын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн UB ERP нэгдсэн системд 2023 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар нийт **415** өргөдөл, гомдол ирснээс хугацаандаа шийдвэрлэсэн 388, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 27 өргөдөл, гомдол байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт **93,0** хувь байгаа нь шийдвэрлэлтийн явц хэвийн үзүүлэлттэй байна.

**Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын дагуу зохион
байгуулан хэрэгжүүлсэн ажлын талаар:**

• Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын **236** буюу **56,8** хувь “Гомдол” байгаагаас нийтийн тээврийн үйлчилгээний салбарын үйл ажиллагааны тухай-79, автобусны жолоочийн үйлчилгээний соёлын тухай-45, автобусны тоо, чиглэл нэмэх, өөрчлөх, маршрутын тухай-35, автобусны цагийн хуваарийн тухай-20 гомдол байна.

Гомдол мэдээллийн дагуу Нийтийн тээврийн газрын даргын 2023 оны 02 дугаар сарын 01-ний өдрийн А/12 дугаар тушаал гарч зорчих эрэлтийг хангах, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, автобус хоорондын хүлээгдлийн хугацааг багасгах

зорилгоор Ч:63 “Хан хиллс хотхон-Ривер гарден-МУБИС-Ард кино театр” чиглэлийг өөрчлөн богино эргэлтээр зохион байгуулан Ч:63а “Хан хиллс хотхон-Ривер гарден-МУБИС-Ард кино театр”, Ч:63б “Дүнжингарав худалдааны төв-Баянмонгол хороолол-Төв номын сан” чиглэлүүдийг шинээр нээсэн.

Газрын даргын 2023 оны 01 дүгээр сарын 13-ны өдрийн А/05 дугаар тушаал, 2023 оны 02 дугаар сарын 20-ны өдрийн А/23 дугаар тушаалаар Нийслэлийн алслагдсан Багануур дүүргийн иргэдийн зорчих эрэлтийг үндэслэн буухиа үйлчилгээний БҮ:17а “Улаанбаатар-Багануур” чиглэлийн шинээр нээсэн. Хан-Уул дүүргийн 8, 21 дүгээр хороо, Шинэ яармаг, Буянт-Ухаа 2 хорооллын иргэдийн нийтийн тээврийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорчилгоор Ч:75 “Архивын ерөнхий газар-Сонсголон-5 шар” чиглэлийг шинээр нээсэн.

Автобусны буудал дээрх зогсолт, хүлээлтийн талаар 2023 онд тодорхой арга хэмжээ авч Ч:1 “5 шар-Офицеруудын ордон” чиглэлийн 37 зогсоолоос зэрэг эх авах туршилтын ажлыг 2023 оны 03 дугаар сарын 10, 13-ны өдрүүдэд Тээвэр төлөвлөлтийн хэлтсийн дарга, албан хаагчид, Хяналт шалгалтын хэлтсийн дарга, Авто тээврийн хяналтын улсын байцаагчид, шалгагч нар газар дээр нь ажиллан Энхтайваны өргөн чөлөөний зогсоолууд дээрх зорчигчдын хүлээгдлийн хугацааг багасгах, ачааллыг бууруулах, багтаамж ашиглалтыг жигд хүртээмжтэй хуваарилахад чиглэсэн туршилтын ажлыг зохион байгуулж туршилтын үр дүнгээр зогсоол дээрх ачаалал буурч, хүлээлгийн хугацаа 3 минут болж, зорчигч урсгал 15%-иар өссөн үр дүнтэй үзүүлэлт гарсан. Үүнтэй холбоотойгоор зорчигчдын сэтгэл ханамжийн судалгааг 441 зорчигчоос авсан бөгөөд 349 зорчигч буюу 81,5% нь туршилтад сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлсэн байна. Туршилтын үр дүнг олон нийтэд танилцуулж, цаашид нийтийн тээврийн үйлчилгээний бусад чиглэлтэй холбон үргэлжлүүлэхээр төлөвлөн ажиллаж байна.

Автобусны жолооч нарын үйлчилгээний соёлын талаар ирсэн гомдол мэдээлэл нилээдгүй байгаад анхаарч 2023 оны 03 дугаар сарын 10, 13, 14-ний өдрүүдэд “Нийтийн тээврийн үйлчилгээнд шинээр ажиллах жолооч болон зөрчил гаргасан жолооч нарт тээврийн үйлчилгээний стандартууд, нийтийн тээврийн жолооч нарын гаргадаг нийтлэг зөрчил, анхаарах асуудлууд” сэдэвт сургалтыг Нийтийн тээврийн газрын хяналт, шалгалтын хэлтэс, Тээврийн цагдаагийн алба, Замын хөдөлгөөний удирдлагын төв НӨҮГ-тай хамтран зохион байгууллаа. Сургалтад 6 аж ахуйн нэгж байгууллагын 34 жолооч нарыг хамруулж Хотын стандартын хүрээнд шинээр батлагдсан Зорчигч тээврийн үйлчилгээний салбарын стандартуудын талаарх мэдээлэл өгч ажиллав.

Жолооч нар бэлэн мөнгө авч байгаа мэдээллийн дагуу Автотээврийн хяналтын улсын байцаагчнар ажиллаж Нийтийн тээврийн орлогыг нэмэгдүүлэх зорилгоор Нийтийн тээврийн газрын даргын 2023 оны “Нийтийн зорчигч тээврийн үйлчилгээний хөлс төлөлтийн байдалд хяналт тавих шалгалтын ажлын удирдамж”-ийг батлуулан 2023 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн 5-н шар, офицеруудын ордон, 120 мянгат, 7 буудал зэрэг 4 байршлуудад 8 Автотээврийн хяналтын улсын байцаагч болон 8 шалгагч нар зорчигчийн хөлс төлөлтөд хяналт шалгалт хийж ажиллав. 2023 оны 03 сарын 01-ний өдрөөс 03 сарын 07-ны байдлаар 58 чиглэлийн 842 тээврийн хэрэгсэл, 7235 зорчигч шалгаж, зорчигчдод соёлтой зөв боловсон үйлчлүүлэх, автобусны чиглэл маршрутын талаар мэдээлэл өгч, зорчилтын хөлс төлөлтөд хяналт тавин ажиллаж байна. Уг үзлэг шалгалтаар хөлс төлөөгүй 881 зорчигчийг буулгаж, 1038 зорчигчийн карт цэнэглүүлж, 250 зорчигчийн хамт зорчих 125 карт уншуулж, илэрсэн зөрчлийг газар дээр нь арилгуулж, Зөрчлийн тухай хуулийн 14.6.1 дэх заалтын дагуу бэлэн мөнгөөр зорчсон 5 иргэнд торгуулийн арга хэмжээ авч ажиллалаа.

Гомдлын дагуу боломжгүй тухай хариу өгсөн 37, ажлын төлөвлөгөөнд тусгасан 14, гомдол гаргагчид мэдээлэл өгч иргэн талд шийдвэрлэсэн 174, шийдвэрлэх шатандаа байгаа 19 гомдол байна.

Иргэдээс ирүүлсэн саналын дагуу хийж хэрэгжүүлсэн ажлын талаар:

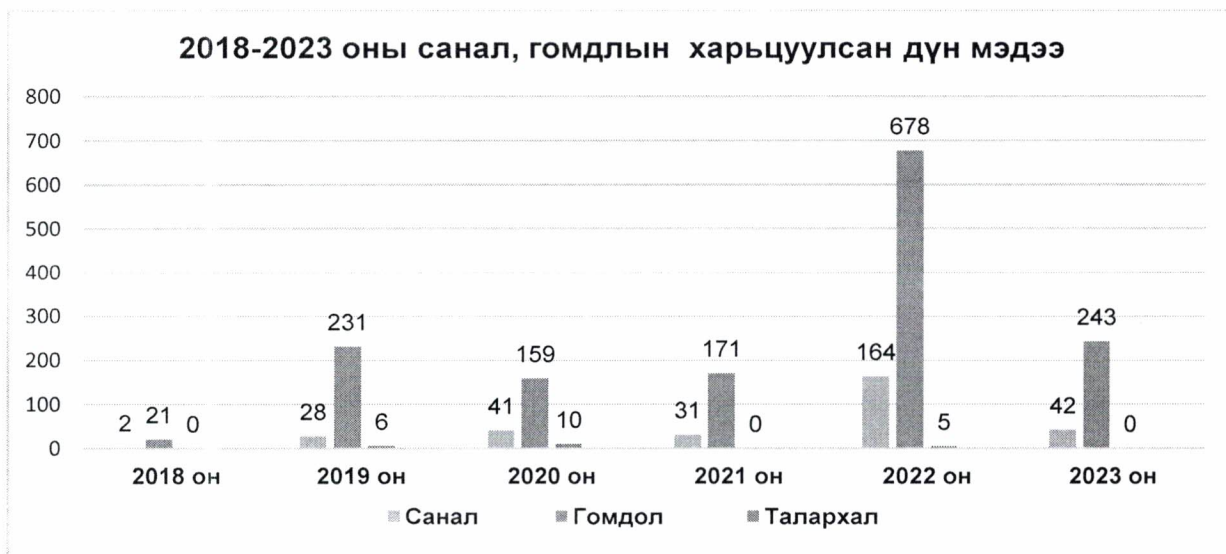
Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлоос **40** буюу **9,6** хувь “Санал” байгаа нь Тээвэр, төлөвлөлтийн хэлтэст-26, Зорчигч, тээврийн үйлчилгээний хэлтэст-7, Техник, технологийн хэлтэст-3, Хяналт шалгалтын хэлтэст-2, Санхүү, хөрөнгө оруулалтын хэлтэст-1, Ачаа тээвэр, логистикийн хэлтэст-1 санал ирсэн байна.

Саналын дагуу Нийслэлийн Боловсролын газрын судалгаанд үндэслэн Сургуулийн хүүхдийн 50 автобусны төлөвлөлтийг хийсэн бөгөөд Нийслэлийн Засаг даргын 2023 оны 02 дугаар сарын 07-ны өдрийн “Хүүхдийн автобусны үйлчилгээг зохицуулах зарим арга хэмжээний тухай” А/110 дугаар захирамжийн дагуу 2023 оны 02 дугаар сарын 08-ны өдрүүдэд нийслэлийн 9 дүүргийн Засаг даргын Тамгын газруудад тус тус “Сургуулийн автобус”-ны чиглэлийн төлөвлөлтийн саналыг хүргүүлэн Нийтийн тээврийн газрын даргын 2023 оны 03 дугаар сарын 15-ны өдрийн А/29 дүгээр тушаалаар сургуулийн автобусны 49 чиглэлийг батлан мөрдүүлж ажиллаж байна.

Иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлтэд үндэслэн 2023 оны 02 дугаар сарын 09-ний өдрийн нэгдсэн даалгаварт өөрчлөлт оруулж хүлээгдлийн хугацааг багасгах, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх үүднээс 2023 оны 02 дугаар сарын 09-ний өдрөөс 4:25 чиглэлд 2 тээврийн хэрэгсэл, 4:59 чиглэлд 3 тээврийн хэрэгслээр тус тус нэмэгдүүлэн ажиллав.

Жолооч нар бэлэн мөнгө авч орлого бууруулахад нөлөөлж байгаа талаарх санал Нийслэлийн ИТХ-ын 2022 оны 09 дүгээр сарын 27-ны өдөр 82 дугаар тогтоол батлуулан автобусанд бэлэн мөнгөний хайрцаг байрлуулах ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Саналын дагуу боломжгүй тухай хариу өгсөн 4, ажлын төлөвлөгөөнд тусгасан 2, иргэнтэй санал солилцож иргэн талд шийдвэрлэсэн 32, шийдвэрлэх шатанд байгаа 4 санал байна.



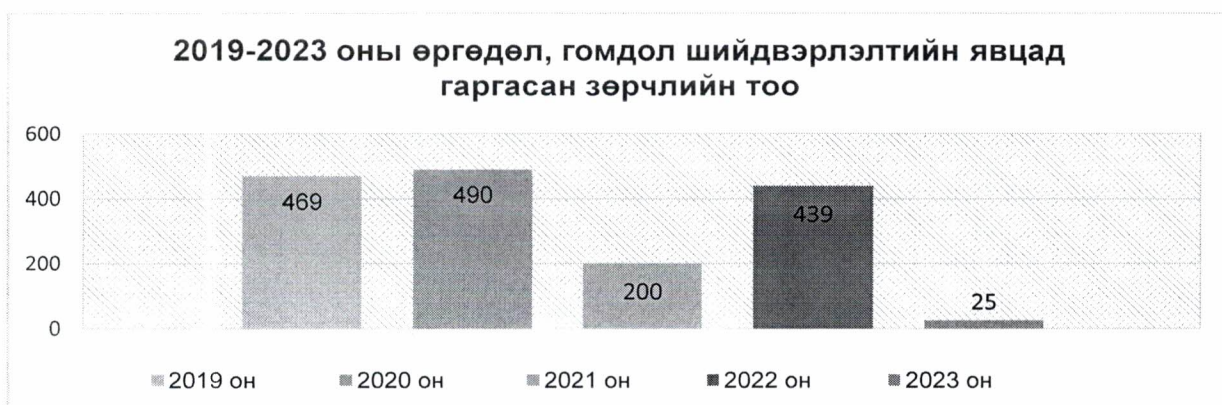
- Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын тоо өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад өссөн үзүүлэлттэй байгаа нь нийтийн тээврийн салбарын үйл ажиллагааны чиглэл маршрутын тухай, автобусны зогсоол, буудал шинээр нээх, жолоочийн үйлчилгээний соёл, цагийн хуваарийн дагуу үйлчлэхгүй түгжрэлд хүлээгдэл их байгаатай холбоотой гомдол голчлон ирж байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны талаар:



- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 2023 оны 03 дугаар сарын 24-ний өдрийн байдлаар 6 хоног 4 цаг 29 минут байгаа нь нийслэлийн дундаж хоногт багтаан шийдвэрлэж байгаа үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчлийн талаар



- 2023 оны 03 дугаар сарын 24-ний өдрийн байдлаар 25 зөрчил тооцогдсон байгаагаас өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил 5, өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчил 5, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 4, холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчил 1 байгаад дүгнэлт хийж зөрчлийн тоог нэмэгдүүлэхгүй байх талаар өглөөний шуурхай хуралд танилцуулан холбогдох албан хаагчдад үүрэг чиглэл өгч 7 хоног бүрийн 5 дахь өдөр явцын тэмдэглэл хөтлөх ажлыг хэвшүүлэн ажилласнаар өмнө оны мөн үетэй харьцуулахад зөрчлийн тоо багассан үзүүлэлттэй ажиллаж байна.

- Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаа тулган шийдвэрлэсэн, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил гаргасан 2 албан хаагчид анхааруулан сануулга өгч ажиллалаа.

- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хариуг иргэний талд шийдвэрлэсэн 320, боломжгүй тухай хариу өгсөн 54, албан бичгээр хариу өгсөн 30, бусад хэлбэрээр хариу өгсөн 9 өргөдөл, гомдол байна.

- Мөн байгууллагын хүний нөөцийн чиглэлээр ирсэн 78 өргөдөл, гомдлыг цаг тухай бүр шийдвэрлэн ажилд авах, чөлөөлөх, чөлөө олгох, тусламж дэмжлэг үзүүлэх чиглэлээр Газрын даргын 57 тушаал гарч өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэн ажиллалаа.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2023 оны 03 дугаар сарын 10-ны өдрийн 03/1320 тоот зөвлөмжид тусгагдсан, анхаарч ажиллах шаардлагатай заалтуудыг хэрэгжүүлэх Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрчимжүүлэх ажлын төлөвлөгөөг гарган 2023 оны 03 дугаар сарын 17-ны өдөр Газрын даргаар батлуулж 2023 оны 03 дугаар сарын 27-ны өдрийн Даргын зөвлөлийн хурлаар 1 дүгээр улиралд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шалтгаан нөхцөлийг тодорхойлон, зохион байгуулж үр дүн гарсан 29 ажлуудыг танилцуулан хэлэлцүүлж цаашид иргэний хандалтын төрөлд анхаарч илүү нарийвчилсан дүн шинжилгээг хийж улирал бүр Захиргаа, удирдлагын хэлтэст ирүүлж байх үүрэг чиглэл өгсөн шийдвэрийг гаргуулан ажиллав.

ХЯНАСАН:
ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН
ХЭЛТСИЙН ДАРГА



З.ЦЭВЭЭНДОРЖ

МЭДЭЭ ГАРГАСАН:
АРХИВЧ-ОПЕРАТОРЧ



Ц.СОЁЛМАА