

## ТАНИЛЦУУЛГА

2021 онд иргэдээс төрийн захиргааны төв болон нутгийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, “Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар тогтоолын хүрээнд яам, агентлаг, аймаг, нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар болон орон нутгийн төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд, Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг нэгтгэн танилцуулж байна.

2021 онд төрийн захиргааны төв болон нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд нийт **641318** иргэн хандаж өргөдөл, гомдол, санал, шүүмжлэл гаргаснаас **629678** иргэний өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу өгсөн нь **98.1%**-ийн үзүүлэлттэй байна.

Мөн **20299** өргөдлийг шийдвэрлүүлэхээр холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлж, **1811** өргөдлийг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэжээ.

Нийт өргөдөл гомдолд эрүүл мэнд, нийгмийн даатгалтай холбоотой **94865**, нийгмийн халамжтай холбоотой **67155**, хөдөлмөр эрхлэлт, ажилтай, орлоготой болох асуудлаар **46860** иргэн өргөдөл, хүсэлт гаргасан нь хамгийн өндөр үзүүлэлттэй байна.

2021 онд Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд хандсан **16953** иргэний өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч санал үүсгэн холбогдох газарт шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсний **15935** иргэний саналыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь **93.9** хувийн үзүүлэлттэй байна. **2202** иргэний хүсэлтийг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэжээ. /хүснэгт 9-16/

Төвд хандсан иргэдийн санал хүсэлтийг дараах сувгуудаар хүлээн авсан болно.

-11-11 утасны дуудлагаар	<b>15121</b>
-вэб хуудсаар	<b>1063</b>
-И-мэйлээр	<b>283</b>
-И-Монголиа сувгаар	<b>142</b>
-дуут шуудангаар	<b>95</b>
-фэйсбүүк сувгаар	<b>34</b>
-биечлэн	<b>215</b>

Мөн дараах асуудлууд хамгийн өндөр хандалттай байлаа.

-эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний хүрэлцээтэй холбоотой асуудлаар	- <b>1192</b>
-эмч, эмнэлгийн ажилтантай холбоотой асуудлаар	- <b>1172</b>
-төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа болон хүнд суртлын талаар	- <b>1373</b>
-төрийн албан хаагчдын ёс зүй, харилцааны талаар	- <b>961</b>

гомдол гаргажээ.

2021 оны 7 дугаар сарын 23-ны өдрөөс тус төвийн дуудлагын 11-11 утсанд төрийн байгууллагын хүнд суртал, авлига, хээл хахуультай холбоотой асуудлаар иргэдээс санал, мэдээлэл хүлээн авах 4 дүгээр шугам нээж нийт **2242** санал хүсэлт хүлээн авснаас гэмт хэрэг, авлигын шинжтэй **21** гомдлыг АТГ-т, төрийн байгууллага, албан хаагчдын хүнд сурталтай холбоотой **1439** гомдлыг холбогдох байгууллагад шилжүүлсэн байна.

Тухайн байгууллагын эрхэлж байгаа үйл ажиллагаатай холбоотой үйлчилгээ авах, тусгай дугаарын утсанд хандаж лавлагаа, мэдээлэл авсан иргэдийн дуудлагыг өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд оруулж тайлагнах байдал давтагдсаар байгаад анхаарч бодитой, үнэн, зөв мэдээ, тайлан ирүүлэх шаардлагатай байна.

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газраас төрийн албан хаагчдад тайлан мэдээ гаргах, нэгтгэх, шинжилгээ үнэлгээ хийх асуудлаар сургалт, арга зүйн дэмжлэгээр ханган ажиллаж байгаа хэдий ч албан хаагчдын ур чадвар чанарын түвшинд сайжрахгүй байна. Албан хэрэг хөтлөлтийн стандарт хангаагүй, Сайдын зөвлөл болон Засаг даргын Тамгын газрын удирдлагын хуралдаанд танилцуулаагүй, хуулийн хугацаа хоцроох, алдаатай тоон үзүүлэлттэй тайлан мэдээ ирүүлж байгаад анхаарах шаардлагатай байна.

Иргэдээс Ерөнхий сайд болон Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын тоо өнгөрсөн оныхоос буурсан боловч төрийн захиргааны байгууллагаас өргөдөл гомдолд хариу өгөөгүй, асуудлыг бодитой шийдвэрлэхгүй байгаа талаар гаргасан гомдол өссөн дүнтэй байна.

#### **Нэг. Иргэдээс Засгийн газрын гишүүд, яам, агентлагт хандаж гаргасан өргөдөл гомдлын талаар:**

2021 онд Засгийн газрын гишүүд болон яам, агентлагийн удирдлагад хандаж иргэдээс нийт **280367** өргөдөл, гомдол ирүүлснээс **275229** өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь **98.1%**-ийн үзүүлэлттэй байна. /хүснэгт №1-т харуулав/

Иргэд, олон нийтийн байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтэд:

Бичгээр	<b>90424</b>
Утсаар	<b>112250</b>
Биечлэн ирж уулзсан	<b>7158</b>
Цахимаар	<b>69585</b>
Бусад байдлаар	<b>940</b>

*/хүснэгт №2-т харуулав/*

#### **Хоёр. Нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлын талаар**

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар аймаг, нийслэлийн төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж нийт **360951** иргэн өргөдөл, гомдол, санал

хүсэлт ирүүлснээс **354449** өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь **98.2%**-ийн үзүүлэлттэй байна. / хүснэгт №3-т харуулав/

Бичгээр	<b>251250</b>
Утсаар	<b>63082</b>
Биечлэн ирж уулзсан	<b>16535</b>
Цахимаар	<b>23579</b>
Бусад байдлаар	<b>6505</b>
/хүснэгт №4-т харуулав/	

Тайлант хугацаанд нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж Улаанбаатар хотод **53031**, Дорнод аймагт **41973**, Хөвсгөл аймагт **28058** иргэн өргөдөл, гомдол гаргасан нь бусад аймгийн үзүүлэлтээс өндөр байна.

**ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГ ЭРХЛЭХ ГАЗАР**