

2024 ОНЫ I УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2024.04.04

Эрдэнэт хот

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газар нь иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Засгийн газрын 2005 оны 67, 2018 оны 258 дугаар тогтоол, аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын 2013 оны 01 дүгээр тогтоолыг мөрдлөг болгон иргэдэд түргэн шуурхай чирэгдэлгүй үйлчлэх зарчим баримтлан ажиллав.

Аймгийн Засаг даргын орлогчоос Баян-Өндөр сум, Жаргалант сумын иргэдтэй 2024 оны 1 дүгээр сарын 08-наас 14-ний өдрүүдэд хийсэн уулзалтаар иргэдээс 628 санал, хүсэлт гаргасныг хүлээн авч тухайн үед нь шийдвэрлэх боломжтой 400 гаруй асуудлыг шийдвэрлэн хариу өгч, гарсан санал шүүмжлэлийн мөрөөр цаашид хийх 98 ажлын жагсаалтыг төрийн байгууллагуудад хүргүүлж, биелэлтийг тооцож ажилласан. Уг жагсаалтанд туссан ажил, арга хэмжээг хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулж, хэрэгжилтийн талаар тухай бүр нь иргэдэд мэдээлэх ажлыг үр дүнтэй зохион байгуулахыг холбогдох төрийн байгууллагын удирдлагуудад үүрэг болгож, аймгийн Засаг даргын шуурхай зөвлөгөөн бүрт үүрэг даалгаврын биелэлтийн талаар хэлэлцэн ажилласан. Уулзалтанд 26 төрийн байгууллагын удирдлагууд болон холбогдох албан тушаалтнууд биечлэн оролцсон.

2024 оны I улирлын Засгийн газрын 11-11 төв болон 70353511 утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэнд дүн шинжилгээ хийж, удирдлагын шуурхайд танилцуулан цаашид анхаарах асуудлын талаар мэдээлэл өгч, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслэлээр нийтэд түгээж, хэрэгжилтэнд хяналт тавин ажиллаж байна. Иргэдээс нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол ихээр ирсэн тул Аймгийн ЗДТГ-аас нийтийн тээврийн үйлчилгээг сайжруулах ажлын хүрээнд нийтийн тээврийн үйлчилгээ, чанар хүртээмжийн талаар санал асуулгыг Орхон аймгийн 3295 иргэний дунд зохион байгууллаа. Судалгааны дүнгээс харахад иргэдийн 60.0 хувь сэтгэл ханамжийн түвшин дунд, 29.0 хувь нь үйлчилгээний хүртээмж муу гэж үзсэн байна. Хотын доторх нийтийн тээврийн үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хувийн хэвшлийн аж ахуй нэгжээр явуулах нь зөв үү гэсэн асуултад иргэдийн 71.0 хувь нь “Буруу буюу төрийн оролцоотой зорчигч тээврийн хэсэг байгуулах хэрэгтэй” гэж үзсэн байна. Төрийн оролцоотой зорчигч тээврийн хэсэг байгуулахдаа аймгийн Хот тохижуулах газрын харьяа зорчигч тээврийн хэсэг байгуулах хэрэгтэй юу гэсэн асуултад судалгаанд оролцогчдын 84.0 хувь нь тийм гэж хариулсан байна. Судалгааны дүнг хэвлэл мэдээллийн байгууллагаар дамжуулан иргэдэд хүргэсэн.

Тайлант хугацаанд төрийн болон төрийн чиг үүргийг хэрэгжүүлэгч 28 байгууллагаас “Нээлттэй хаалганы өдөр” зохион байгуулах хуваарийн санал авч нэгтгэсэн.

Аймгийн Засаг даргын 2024 оны А/178 дугаар захирамжаар байгуулагдсан Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх ажлын хэсэгт орж ажилласан бөгөөд тус ажлын хэсэг аймгийн Засаг даргын дэргэдэх төрийн захиргааны байгууллагуудад 2023 онд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг газар дээр нь очиж танилцан зөвлөн туслах, зөвлөгөө мэдээллээр нийт 27 байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй танилцаад байна.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын байранд “Иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах”-70353511 дугаарын утсыг ажиллуулан тус төвд биечлэн, www.irgen.erdenet.mn болон утсаар иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Тайлангийн хугацаанд тус төвд нийт 650 өргөдөл, гомдол ирснээс 577 нь буюу 88.7 хувь нь хуулинд заасан хугацаанд шийдвэрлэгдсэн, 73 нь буюу 11.3 хувь нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна. Тус төвд ирж буй өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар 7 хоног тутамд аймгийн Засаг даргын шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулан холбогдох албан тушаалтанд үүрэг даалгаврыг өгч, хэрэгжилтийг хангуулан ажиллаж байна.

Тайлангийн хугацаанд аймаг, сумдын Засаг даргын Тамгын газар болон хэлтэс, албадууд, төрийн чиг үүрэг бүхий байгууллага, ажилтанд нийт 1851 өргөдөл, гомдол ирсний 156 буюу 8.4 хувь

нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй, 19 буюу 1.1 хувь нь шийдвэрлэх боломжгүй, 1676 буюу 90.5 хувь нь хуулинд заагдсан хугацаанд шийдвэрлэгдлээ. Ирсэн өргөдөл, гомдлын 53 нь гомдол, 59 нь талархал, 16 нь санал, 1723 нь хүсэлт байна.

Ирсэн нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгын хувьд авч үзэхэд газрын харилцааны асуудлаар 17.5 хувь, халаалт цэвэр бохир ус шугам хоолойтой холбогдолтой асуудлаар 11.2 хувь, нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 6.4 хувь, нийгмийн халамжийн төрөл бүрийн үйлчилгээ авахыг хүссэн 6.2 хувь, хөдөө аж ахуйн асуудлаар 4.1 хувь, худалдаа үйлчилгээний талаар 4.1 хувь, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 4.0 хувь, нийгмийн даатгалын салбарын асуудлаар 3.5 хувь, боловсролын салбарын үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 3.0 хувь, хог хаягдлын асуудлаар 2.9 хувь эдгээр өргөдлүүд нийт өргөдлийн 62.9 хувийг эзэлж байна.

Иргэдээс ирж буй өргөдөл, гомдолд дүгнэлт хийж аймгийн хэмжээнд иргэдээс төрийн байгууллагуудад хамгийн олон ирж буй нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, газрын харилцаатай холбогдолтой асуудлуудыг дараах байдлаар шийдвэрлэсэн. Тухайлбал буцалтгүй тусламж хүссэн иргэдийн амьдрал ахуйг судалж шалгасны үндсэн дээр хорт хавдар болон байнгын эмчилгээ хийлгэх шаардлагатай хүнд өвчтэй 74 иргэнд 30.4 сая төгрөгийн тусламж олгосон байна.

Аймгийн Засаг даргын орлогч иргэдээс өргөдөл, гомдол ихээр ирүүлсэн Баян-Өндөр сум ЗДТГ, Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газар, Авто тээврийн төв, Хотын захирагчийн алба, Улсын бүртгэлийн хэлтэс, Эрдэнэт-Ус ДТС ОНӨХК, Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төв, Татварын газар, Нийгмийн даатгалын газар, Хүнс хөдөө аж ахуйн газар, Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний газар, Мал эмнэлгийн газар зэрэг байгууллагуудын албан хаагчдыг хүлээн авч уулзан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үр дүнг тооцож, байгууллагууд төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлж, иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг шуурхай болгох, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хяналтыг сайжруулах, төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага, ёс зүй, ажлын хариуцлагыг дээшлүүлэхэд анхаарч ажиллахыг үүрэг болгосон.

Тайлангийн хугацаанд газар эзэмших эрхээ шилжүүлэх, хугацааг сунгуулах, барьцаа бүртгүүлэх, чөлөөлүүлэх, хамтран өмчлөгч салгуулах асуудлаар 180, барилгын асуудлаар 46, газрын зөрчил маргаан 1, газрын харилцааны чиглэлээр 63 иргэн, аж ахуйн нэгж хүсэлт гаргасныг хүлээн авч судлан шийдвэрлэсэн.

Орхон аймгийн иргэд irgen.erdenet.mn вэб системийг ашиглаж цахимаар төрийн аль ч байгууллагад өргөдөл, гомдол илгээж шийдвэрлэлтийг иргэд хянах боломжтой болсон. Аймгийн хэмжээнд нийт 29 багт цахим буланг байгуулсан. Тус буланд иргэд irgen.erdenet.mn вэб системээр төрийн байгууллагад өргөдөл, гомдлоо гаргах боломжийг ханган баг бүрт шаардагдах тоног төхөөрөмжүүдийг суурилуулан ажиллаж байна. 2024 оны I улирлын байдлаар Цахим булангаас 26 багийн нийт 306 иргэн төрийн үйлчилгээ цахим лавлагаа мэдээлэл, 58 иргэн өргөдөл, гомдол гаргасныг хуулинд заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байна.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дэргэд 24 цагийн ажиллагаатай, 215 төрлийн төрийн үйлчилгээг нэг дороос авах “Цахим төв”-ийг 2023 оны 5 дугаар сард нээн үйл ажиллагааг явуулж байна. Уг төвөөр төрийн үйлчилгээг Төрийн үйлчилгээний цахим (ТҮЦ) машинаар иргэн хуулийн этгээдийн 16 төрлийн 37 үйлчилгээ, E-Mongolia Цахим үйлчилгээний нэгдсэн ХУР-ДАН системээс иргэн, хуулийн этгээдийн 73 төрлийн үйлчилгээг, Улсын бүртгэлийн хэлтсийн киоск машинаар 9 төрлийн 72 үйлчилгээг тус тус үзүүлж байна. ХААН банкны АТМ болон киоск машин, Төрийн банкны АТМ, төлбөр тооцооны киоск машинаар төрийн үйлчилгээ, үүрэн холбоо, авто тээвэр гэх мэт 5 төрлийн 33 үйлчилгээг цахимаар хүргэж, нийт 215 төрлийн төрийн үйлчилгээний лавлагаа, тодорхойлолтуудыг хуулийн этгээд, иргэд авч болох боломжийг бүрдүүлэн төрийн үйлчилгээг олон шат дамжлага хүнд сурталгүй иргэдэд түргэн шуурхай хүргэх чиглэлээр ажиллаж байна. 2024 оны I улирлын байдлаар Цахим төвөөр нийт 3000 гаруй иргэн үйлчлүүлж, цахим үйлчилгээ авсан байна.

Өргөдөл, гомдлын агуулга, ирүүлсэн хэлбэр, шийдвэрлэлтийн талаарх тоон мэдээллийг хавсаргав.

**2024 оны I улирлын
байдлаар**

№	Байгууллагын нэр	Тухайн байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлтийн байдал									
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
			Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Аймгийн ЗДТГ болон ИТХ-ын дүн	662	212	9	402	39	2	0	0	0	0	0
2	Сумдын дүн	76	2		53	18			0		3	
3	Агентлагуудын дүн	1113	115	43	454	329	63		0		153	19
4	АЙМГИЙН ДҮН	1851	329	52	909	386	65	0	0	0	156	19

№	Байгууллагын нэр	Тухайн байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдол	Өргөдөл гомдлын төрөл					Хүлээн авсан хэлбэр				
			Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Талар хал	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Аймгийн ЗДТГ болон ИТХ-ын дүн	662	0	33	2	592	35	38	367	9	35	213
2	Сумдын дүн	76	0	6		70		16	35	0	0	25
3	Агентлагуудын дүн	1113	0	14	14	1061	24	416	281	134	14	268
4	АЙМГИЙН ДҮН	1851	0	53	16	1723	59	470	683	143	49	506

АЙМГИЙН ХЭМЖЭЭНД ИРСЭН НИЙТ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН АГУУЛГА
/2024 оны I улирлын байдлаар/

№	Байгууллагын нэр	Зонхилж байгаа асуудал /тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь/												
1	Орхон аймаг	<p>Нийт 1851 өргөдлөөс:</p> <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Хүсэлт</td> <td>1723</td> <td>93.1%</td> </tr> <tr> <td>Санал</td> <td>16</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>Гомдол</td> <td>53</td> <td>2.8 %</td> </tr> <tr> <td>Талархал</td> <td>59</td> <td>3.2%</td> </tr> </table> <p>Газрын харилцааны асуудлаар Халаалт цэвэр бохир ус шугам хоолой Нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар Нийгмийн халамжийн төрөл бүрийн үйлчилгээ авахыг хүссэн Хөдөө аж ахуйн асуудлаар Худалдаа үйлчилгээний талаар Нийтийн аж ахуйн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар Нийгмийн даатгалын салбарын асуудлаар Боловсролын салбарын үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар Хог хаягдлын асуудлаар</p> <p>Иргэдийн санал хүсэлтийг аймгийн захиргааны байранд ажлын цагаар цахимаар, утсаар болон биечлэн хүлээн авч, ажлын бус цагаар www.irgen.erdenet.mn цахимаар иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэж байна. Орхон аймгийн иргэд IRGEN.ERDENET.MN вэб системийг ашиглаж цахимаар төрийн аль ч байгууллагад өргөдөл, гомдлоо илгээж шийдвэрлэлтийг иргэд хянах боломжтой болсон.</p> <ul style="list-style-type: none"> Аймгийн Засаг даргын орлогчоос Баян-Өндөр сум, Жаргалант сумын иргэдтэй 2024 оны 1 дүгээр сарын 08-наас 14-ний өдрүүдэд хийсэн уулзалтаар иргэдээс гаргасан 628 санал, хүсэлт гаргасныг хүлээн авч тухайн үед нь шийдвэрлэх боломжтой 400 гаруй асуудлыг шийдвэрлэн хариу өгч, гарсан санал шүүмжлэлийн мөрөөр цаашид хийх 98 ажлын жагсаалт боловсруулан батлуулж төрийн байгууллагуудад хүргүүлж, биелэлтийг тооцож ажилласан. Уг жагсаалтанд туссан ажил, арга хэмжээг хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулж, хэрэгжилтийн талаар тухай бүр нь иргэдэд мэдээлэх ажлыг үр дүнтэй зохион байгуулахыг холбогдох төрийн байгууллагын удирдлагуудад үүрэг болгож, аймгийн Засаг даргын шуурхай зөвлөгөөн бүрт үүрэг даалгаврын биелэлтийн талаар хэлэлцэн 	Хүсэлт	1723	93.1%	Санал	16	0.9%	Гомдол	53	2.8 %	Талархал	59	3.2%
Хүсэлт	1723	93.1%												
Санал	16	0.9%												
Гомдол	53	2.8 %												
Талархал	59	3.2%												

		<p>ажилласан. Уулзалтанд 26 төрийн байгууллагын удирдлагууд болон холбогдох албан тушаалтнууд биечлэн оролцсон.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аймгийн Засаг даргаас баталсан удирдамжийн дагуу 2023 онд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэнд хяналт шинжилгээ үнэлгээ хийх ажлын хүрээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй газар дээр нь очиж танилцан зөвлөн туслахаар 27 байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй танилцаад байна. • Орхон аймгийн иргэд irgen.erdenet.mn вэб системийг ашиглаж цахимаар төрийн аль ч байгууллагад өргөдөл, гомдол илгээж шийдвэрлэлтийг иргэд хянах боломжтой болсон. Аймгийн хэмжээнд нийт 29 багт цахим буланг байгуулсан. Тус буланд иргэд irgen.erdenet.mn вэб системээр төрийн үйлчилгээг багаас авах боломжийг ханган баг бүрт шаардагдах тоног төхөөрөмжүүдийг суурилуулсан бөгөөд иргэд өргөдөл, гомдлоо цахимаар гаргах боломжийг бүрдүүлэн ажиллаж байна. • Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дэргэд 24 цагийн ажиллагаатай “Цахим төв”-ийн цахим төхөөрөмжөөс 72 төрлийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ, нийт 215 төрлийн төрийн үйлчилгээний лавлагаа, тодорхойлолтуудыг хуулийн этгээд, иргэд авч болох боломжийг бүрдүүлэн төрийн үйлчилгээг олон шат дамжлагагүй хүнд сурталгүй иргэдэд түргэн шуурхай хүргэх чиглэлээр ажиллаж байна. 2024 оны I улирлын байдлаар Цахим төвөөр нийт 3000 гаруй иргэн үйлчлүүлж, цахим үйлчилгээ авсан байна.
--	--	--

ОРХОН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

Төрийн үйлчилгээг 24 цагийн турш авах боломжтой “Цахим төв”



Төрийн үйлчилгээг 24 цагийн турш авах боломжтой “Цахим төв”

