

ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД  
ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН  
2021 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН

2022 оны 01 дүгээр сарын 03-ны өдөр

Ховд

Ховд аймгийн Засаг дарга, аймаг, сумдын Засаг даргын Тамгын газар, Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, сумдын төрийн захиргааны байгууллагад хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газрын 2005 оны “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67 дугаар тогтоол, аймгийн Засаг даргын 2014 оны А/363 дугаар захирамжаар баталсан “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хүрээнд шийдвэрлэж, хуулийн хугацаанд нь багтаан хариу өгч ажиллав.

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын 9 дүгээр хавсралтын 9.2-д заасны дагуу сум, байгууллагуудыг өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчдын албан тушаал, ажиллах журам, харилцах утас, тухай байгууллагын удирдлагуудын иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарийг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулан, өөрчлөлт орсон тухай бүр нь шинэчилж хэвшлээ.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын “Угтах үйлчилгээ-Иргэдийн санал хүсэлт хүлээн авах 7043-1111 төвийн журам”, “Хайрцгаар санал хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”, аймгийн Засаг дарга, Засаг даргын орлогч, ЗДТГ-ын дарга, ТАСЗ-ийн нарийн бичгийн дарга, хэлтсийн дарга нарын иргэдтэй уулзах цагийн хуваарийг [http://khovd.gov.mn/?page\\_id=3926](http://khovd.gov.mn/?page_id=3926) цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулж, өөрчлөлт орсон тухай бүрд нь шинэчилж байна.

Түүнчлэн бүх насны иргэдэд төрийн захиргааны болон төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл авах, эрх зүйн тулгамдаж буй асуудлаа хуулийн дагуу шийдвэрлэхэд туслах, анхан шатны мэдлэг олгох зорилгоор “Эрх зүйн хөтөч”-ийн буланг Нутгийн удирдлагын ордны 1 дүгээр давхарт шинээр нээн иргэд хууль, эрх зүйн мэдээ мэдээлэл, төрийн байгууллагын үйлчилгээний мэдээллийг өөрөө шууд авах нөхцөл боломжийг бүрдүүлэн ажиллаж байна.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2021 оны А/01 дүгээр тушаалаар байгуулсан ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүнд ажиллаж, Засаг даргын

эрхлэх асуудлын хүрээний 25 агентлаг, албан байгууллагын удирдлага болон мэргэжилтэн, ажилчидтай уулзаж, иргэдээс гарсан санал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, улирлын мэдээ, тайлан гаргасан байдалтай танилцан, арга зүйн зөвлөгөө өгч, зөвлөмж хүргүүлж ажиллав. Мөн тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар хүртээмжид өгөх хэрэглэгчийн үнэлгээг үйлчилгээ авсан болон санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол гаргасан иргэдээс тусгайлан бэлтгэсэн асуулгын дагуу судалгаа авч судалгааны дүнг SPS программ ашиглан нэгтгэн гаргалаа.

Тайлант онд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн хүрээнд аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал, Засаг дарга, түүний Тамгын газар, Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний хэрэгжүүлэгч 25 агентлаг, 11 байгууллага, 17 сумын Засаг даргын Тамгын газар, 86 төсөвт байгууллага, 91 баг, “Угтах үйлчилгээ-7043-1111 төв”-д ирсэн санал хүсэлт, өргөдөл гомдлын мэдээг 2021 оны 4 дүгээр улирлын байдлаар нэгтгэн гаргахад нийт 16661 өргөдөл, гомдол хүлээн авч, 15018 өргөдлийг шийдвэрлэн хариу өгч, 1395 өргөдлийг холбогдох байгууллага албан тушаалтанд уламжилж, 248 өргөдлийг шийдвэрлэх хугацаа болоогүй хүлээгдэж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 98.5 хувьтай байна.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын “Угтах үйлчилгээ-Иргэдийн санал хүсэлт хүлээн авах 7043-1111 төвд дуудлагаар 203, биечлэн 13, нийт 216 санал, хүсэлт, гомдол мэдээлэл хүлээн авснаас талархал 2, шүүмжлэл 24, санал хүсэлт 136, гомдол 54-ыг тус тус бүртгэж, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн, 212 санал хүсэлтэд хариу өгч, шийдвэрлэлт 98.1 хувьтай байна.

Түүнчлэн Монгол Улсын Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвөөс 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар аймагт холбогдолтой 51 санал хүсэлт, гомдол шилжүүлснээс 46 санал хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэн иргэнд хариуг хүргүүлж, 4 гомдол шийдвэрлэгдээгүй, 1 гомдол шийдвэрлэх шатандаа явагдаж байна.

Аймгийн хэмжээнд 2021 онд 16661 өргөдөл, гомдол хүлээн авснаас 3731 буюу нийт өргөдөл, гомдлын 22.5 хувь нь газар хүссэн өргөдөл, гомдол байв.

Газар хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

1. Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын тогтоолоор баталсан “Аймгийн 2021 оны газар зохион байгуулалтын төлөвлөгөө”-нд Жаргалант сумын Цамбагарав багт гэр бүлийн хэрэгцээний зориулалтаар 140 иргэнд газар эзэмшүүлэхээр тусгаж, дээрх байршилд газар эзэмшүүлэхээр 2021 оны 03 дугаар сарын 01-15-ны өдрүүдэд иргэдэд нээлттэй зарласан байна. Үүнтэй холбоотойгоор

иргэдээс газар хүссэн 3000 гаруй өргөдөл хүлээн авснаас 20 ахмад настан, 20 залуу гэр бүл, 20 хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн, 20 өрх толгойлсон эмэгтэй, 20 төрийн албан хаагч, 10-аас дээш жил айлын хашаанд амьдарсан 40 иргэн, нийт 140 иргэнд Жаргалант сумын Засаг даргын шийдвэрээр газар эзэмшүүлсэн байна.

2. Булган сум нь 2021 оныг “Газар зохион байгуулалтын жил” болгон зарлаж, сумын Засаг даргын захирамжаар байгуулсан 10 ажлын хэсэг бэлчээр болон хууль бусаар торлосон газруудыг чөлөөлөн газаргүй иргэдэд хуваарилах ажлыг зохион байгуулж, шинэ сууршлийн бүсэд 120 айлд гэр бүлийн хэрэгцээний газар олгосонтой холбоотойгоор тус суманд газар хүссэн 1072 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь нийт газар хүссэн өргөдлийн 28.7 хувийг эзэлж байна.

2. Нийгмийн халамж үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

Нийгмийн халамж үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн 3184 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь нийт өргөдөл, гомдлын 19.1 хувийг эзэлж байна.

Энэ нь Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний газраас иргэдэд үзүүлдэг тэтгэвэр, тэтгэмж, халамжийн үйлчилгээ цахимжсантай холбоотойгоор цахим санд зөрүүтэй орсон иргэдийн мэдээллийг засаж, залруулан, мэдээллийг шинэчилсэн болон хүүхдийн мөнгө, хүнсний эрхийн бичиг олгох зэрэг асуудлаас шалтгаалан тайлант онд энэ чиглэлээрх өргөдөл, гомдлын тоо нэмэгдсэн байна.

Аймгийн Засаг даргын 2021 оны А/808 дугаар захирамжаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”-д сум, байгууллагуудаас өргөдөл, гомдлын улирлын мэдээ, тайлан хүлээн авах хуваарь болон сум, байгууллагуудын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх үзүүлэлтэд санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, мэдээ тайлан ирүүлэх талаар үзүүлэлт болгон оруулж батлууллаа.

Үүний үр дүнд сум, байгууллагууд өргөдөл, гомдлын улирлын мэдээ, тайланг бодитой гарган тайлагнаж хэвшсэн байна.

Ховд аймгийн Засаг даргын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр, Ховд аймгийг 2021-2025 онд хөгжүүлэх үндсэн чиглэлд тусгагдсан “Соёлтой төрийн үйлчилгээтэй, Авлига хүнд сурталгүй аймаг болох” зорилтын хүрээнд “Цахим Монгол”-Төрийн шуурхай үйлчилгээг хэрэгжүүлэх чиглэлээр 5 багц асуудал тусган хэрэгжүүлж эхлээд байна. Энэ хүрээнд төрийн үйлчилгээний шуурхай байдлыг хангах, иргэдийг хүссэн мэдээллээ орон нутагтаа авах, иргэдээс ирүүлсэн

санал, өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх зорилгоор “Цахим Ховд” аймгийн дэд хөтөлбөр боловсруулан хэрэгжүүлж эхэллээ.

Хөтөлбөр хэрэгжсэнээр цахим аймаг болж, иргэдэд нэн шаардлагатай, тулгамдсан асуудлуудын талаарх санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлыг цахимаар хүлээн авч, шийдвэрлэн хариу өгдөг болох боломж бүрдэх юм.

Хүснэгт 1

**ХОВД АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН  
ТУШААЛТАНД 2021 ОНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ**

2022 оны 01 дүгээр сарын 03-ны өдөр

Ховд аймаг

№	Сум, байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				Шийдвэрлэлт (хувь)
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	
1	Аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	47	5	42			100%
2	Аймгийн Засаг дарга, түүний Тамгын газар	679	590	74		15	97,8%
3	Сумдын Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал, Засаг даргын Тамгын газар, төсөвт байгууллагууд, баг	12910	11478	1262		170	98,3%
4	Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, төрийн байгууллагууд	3025	2945	17		63	97,9%
<b>БҮГД</b>		<b>16661</b>	<b>15018</b>	<b>1395</b>		<b>248</b>	<b>98,5%</b>

Хүснэгт 2

**ХОВД АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН  
ТУШААЛТАНД 2021 ОНЫ 4 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ (хэлбэрээр)**

2022 оны 01 дүгээр сарын 03-ны өдөр

Ховд аймаг

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт	Үүнээс					
			бичгээр	11-11 төвөөр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	Бусад
1	Аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	47	47					

2	Аймгийн Засаг дарга, түүний Тамгын газар	679	463			203	13	
3	Сумдын Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал, Засаг даргын Тамгын газар, төсөвт байгууллагууд, баг	12910	11997		217	66	589	41
4	Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, төрийн байгууллагууд	3025	2916	3	9	74	23	
	<b>БҮГД</b>	<b>16661</b>	<b>15423</b>	<b>3</b>	<b>226</b>	<b>343</b>	<b>625</b>	<b>41</b>

Хүснэгт 3

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн агуулга (хувиар)

2022 оны 01 дүгээр сарын 03-ны өдөр

Ховд аймаг

№	Байгуул-лагын нэр	Зонхилж байгаа асуудал (тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь)			
1	Ховд аймаг	Нийт: 16661 өргөдлөөс		1. Хүсэлт 15353 92,1%	
				2. Санал 315 1,9%	
				3. Гомдол 993 6,0%	
		<b>Зонхилж байгаа асуудал</b>		<b>Тоо</b>	<b>Хувь</b>
		Газар хүссэн		3731	22.5%
		Бусад асуудлаар		3307	19.8%
		Нийгмийн халамж үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн		3184	19.1%
		Буцалтгүй тусламж олгож өгөхийг хүссэн		1666	10.0%
		Ажилд оруулж өгөхийг хүссэн		1518	9.1%
		Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд хамруулж өгөхийг хүссэн		1214	7.3%
		Нийгмийн даатгалын чиглэлээр		1070	6.4%
		Байгууллагын алба хаагчдаас чөлөө хүссэн		551	3.3%
		Гэр олгож өгөхийг хүссэн		200	1.2%
Татвар, И баримтын талаар		180	1.1%		
Зээл, төсөлд хамруулж өгөхийг хүссэн		40	0.2%		
<p>Үүнээс:</p> <p>1. Газар хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:</p> <p>1.1. Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын тогтоолоор баталсан “Аймгийн 2021 оны газар зохион байгуулалтын төлөвлөгөө”-нд Жаргалант сумын Цамбагарав багт гэр бүлийн хэрэгцээний зориулалтаар 140 иргэнд газар эзэмшүүлэхээр тусгаж, дээрх байршилд газар эзэмшүүлэхээр 2021 оны 03 дугаар сарын 01-15-ны өдрүүдэд иргэдэд нээлттэй зарласан байна. Үүнтэй холбоотойгоор иргэдээс газар хүссэн 3000 гаруй өргөдөл хүлээн авснаас 20 ахмад настан, 20 залуу гэр бүл, 20 хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн, 20 өрх толгойлсон эмэгтэй, 20 төрийн албан хаагч, 10-аас дээш жил айлын хашаанд амьдарсан 40 иргэн, нийт 140 иргэнд Жаргалант сумын Засаг даргын шийдвэрээр газар</p>					

		<p>эзэмшүүлсэн байна.</p> <p>1.2. Булган сум нь 2021 оныг газар зохион байгуулалтын жил болгон зарлаж, энэ хүрээнд сумын Засаг даргын захирамжаар 10 ажлын хэсэг байгуулж, бэлчээр болон хууль бусаар торлосон газруудыг чөлөөлөн газаргүй иргэдэд хуваарилах, шинэ сууршлийн бүсэд 120 айлд гэр бүлийн хэрэгцээний газар олгохтой холбоотойгоор тус сум нь газар хүссэн 1072 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь нийт газар хүссэн өргөдлийн 28.7 хувийг эзэлж байна</p> <p>2. Нийгмийн халамж үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:</p> <p>2.1. Аймгийн Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний газрын иргэдэд үзүүлэх тэтгэвэр, тэтгэмж, халамжийн үйлчилгээ бүрэн цахимжсантай холбоотойгоор цахим санд зөрүүтэй орсон иргэдийн мэдээллийг засаж, залруулан, мэдээллийг шинэчилсэн.</p> <p>2.2. Хүүхдийн мөнгө болон хүнсний эрхийн бичиг авах иргэдийн тоо тус тус нэмэгдсэн байна.</p>
--	--	--

## АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР