

ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД
ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
2022 ОНЫ 2 ДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2022 оны 07 дугаар сарын 01

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 ажиллаж байна.

Аймгийн Засаг даргын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрт тусгагдсан “Төрийн байгууллагад хандсан иргэдийн өргөдөл, хүсэлтийг шуурхай шийдэж, тушаал, шийдвэр, үүрэг даалгаврын биелэлтийг цахим хэлбэрээр хянадаг болох”, “Иргэдэд хүргэх төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх” зорилтын хүрээнд дараах ажлуудыг хийж, хэрэгжүүлээ.

Үүнд:

Нэг. “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв” байгуулав.

Аймгийн Засаг даргын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр, Ховд аймгийг 2021-2025 онд хөгжүүлэх 5 жилийн үндсэн чиглэлд тусгагдсан мэдээлэл, харилцаа холбооны орчин үеийн технологи, цахим мэдээлэл солилцооны нэгдсэн системийг төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлж, ажлын бүтээмж, үр ашгийг нэмэгдүүлэх замаар төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор “Цахим Ховд” дэд хөтөлбөр боловсруулан аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын Тэргүүлэгчдийн 2021 оны 68 дугаар тогтоолоор батлуулж, “smart khovd” гар утасны аппликейшн, нэг биллийн систем зэрэг технологийн дэвшил, инновац нэвтрүүлэхээр тусган, хэрэгжүүлж эхлээд байна.

Энэ хүрээнд Монгол улсын Засгийн газраас хэрэгжүүлж буй “Шинэ сэргэлтийн бодлого”-ын нэг төрийн бүтээмжийг нэмэгдүүлж, төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв” байгуулж, 2022 оны 04 дүгээр сарын 18-ны өдрөөс эхлэн үйл ажиллагаа эхлүүлсэн нь баруун бүс нутагтаа анхдагч болж, төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулан, бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд

чухал үр дүнгээ өгч байгаа төдийгүй орон зайнаас үл хамааран аль ч сумын иргэн тус төвөөр үйлчлүүлж, төрийн үйлчилгээг нэг дороос авах боломж бүрдлээ.



Тус төвд иргэд хамгийн ихээр үйлчлүүлдэг Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний газар, Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газар, Улсын бүртгэлийн хэлтэс, Нийгмийн даатгалын хэлтэс, Татварын хэлтэс, Жаргалант сумын e-mongolia оператор зэрэг 6 байгууллагын 10 мэргэжилтэн 40 гаруй төрлийн үйлчилгээ үзүүлж, эхний хагас жилийн байдлаар тус төвөөр 2200 иргэн үйлчлүүлж, 16 сумын операторууд 1099 иргэнд 54 төрлийн 1200 гаруй лавлагаа, мэдээлэл гаргаж өгсөн байна.

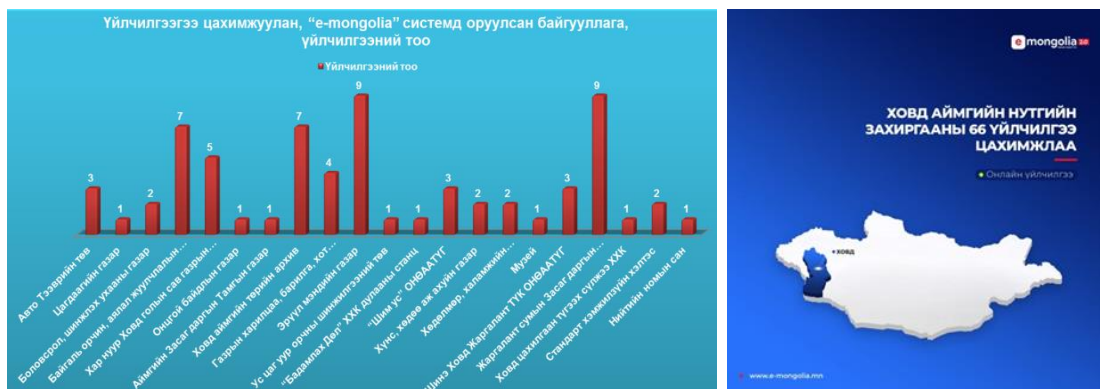


Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд аймгийн Засаг даргын Тамгын газраас автомашин хүлээлгэн өгч, Жаргалант сумын нутаг дэвсгэрт амьдарч буй 80-аас дээш настай ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй болон хөдөлмөрийн чадвараа түр алдсан иргэд, 0-2 насны хүүхдээ харж буй ээжүүдэд үйлчилгээ үзүүлж байна.



Хоёр. Төрийн 21 байгууллагын 66 үйлчилгээг цахимжууллаа.

Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яам болон И-Монгол академийн хамтарсан баг 2022 оны 05 дугаар сарын 23-27-ны өдрүүдэд Ховд аймагт ажиллаж, нутгийн захиргааны 21 байгууллагын 66 үйлчилгээг цахимжуулан, “e-mongolia” системд нэгтгэснээр Цахим үйлчилгээний нэгдсэн портал <https://e-mongolia.mn/>-ээс 70 гаруй төрлийн үйлчилгээг нэг дороос авах боломж бүрдэв.



Мөн төрийн бүх байгууллагад “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн портал www.erp.e-mongolia.mn нэвтрүүлсэн бөгөөд e-Mongolia системд төрийн 21 байгууллагын 66 үйлчилгээг цахимжуулж, нэгтгэсэн нь нэг шатлалт буюу иргэн гар утас, суурин компьютероосоо цаг хугацаа алдахгүй шууд авах боломжтой лавлагаа, тодорхойлолт болон олон шатлалт үйлчилгээ буюу тусгай зөвшөөрөл, бичиг баримт захиалах зэрэг үйлчилгээнүүд орсон байна.

Түүнчлэн төрийн албан хаагчид, орон нутгийн иргэдэд төрийн үйлчилгээг цахимаар хэрхэн авах талаар заавар, зөвлөмж өгөх, сургагч багш бэлтгэх зорилгоор “Төрийн албан хаагчдын мэдээлэл, технологи ашиглах чадавхыг хөгжүүлэх”, “Иргэдэд мэдээллийн технологийн ур чадварыг олгох” сургалтууд зохион байгуулж, Жаргалант сумын иргэд болон байгууллагын дарга, эрхлэгч, архив бичиг хэргийн ажилтан, ерөнхий боловсролын сургуулиудын мэдээлэл зүйн багш нар болон сумдын иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын нарийн бичгийн дарга, сумын Засаг даргын Тамгын газрын дарга, Санхүү албаны дарга, мэргэжилтнүүд зэрэг 600 гаруй хүн хамрагдсан байна.



Жаргалант сумын Засаг даргын Тамгын газрын гадна талбайд нутгийн захиргааны байгууллагуудаас үзүүлж буй үйлчилгээг цахимжуулж, e-mongolia нэгдсэн системд холбосны нээлтийн арга хэмжээг зохион байгуулан, тус арга хэмжээнд 23 байгууллагын 92 албан хаагч цахимаар үзүүлж буй үйлчилгээгээ сурталчлан танилцуулж ажиллалаа.



Гурав. Төрийн цаасан суурьтай үйл ажиллагааг багасган албан хэрэг хөтлөлтийг цахимжуулж байна.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газар 2020 оны 09 дүгээр сараас эхлэн төрийн үйлчилгээний нэгдсэн портал www.erp.e-mongolia.mn системд холбогдож, яам, агентлаг, аймгийн 17 сумын Засаг даргын Тамгын газар, сумдын өрхийн эрүүл мэндийн төв, ерөнхий боловсролын сургууль, цэцэрлэг, соёлын төвүүд болон аймгийн төвийн 47 байгууллага, нийт 78 байгууллагатай цахимаар албан бичиг солилцож, цаашид цахимжуулах, төрийн үйлчилгээний шуурхай байдлыг сайжруулах зорилгоор төрийн болон нутгийн захиргааны 108 байгууллагад тус системийг нэвтрүүлэх зорилт тавин ажиллаж байна.

Ингэснээр төрийн байгууллагуудыг зорих иргэдийн тоо багасаж, орон зайнаас үл хамааран, нэг дороос хэрэгцээт мэдээ мэдээлэл авах ач холбогдолтойгоос гадна цаг хугацаа, эдийн засгийн хувьд хэмнэлттэй юм.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт аймгийн дүнгээр 95.0 хувьтай байна.

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 багт ирсэн санал хүсэлт, өргөдөл гомдлын мэдээг 2022 оны 2 дугаар улирлын байдлаар нэгтгэн гаргахад нийт 7570 өргөдөл, гомдол хүлээн авч,

6786 өргөдлийг шийдвэрлэн хариу өгч, 405 өргөдлийг холбогдох байгууллага албан тушаалтанд уламжилж, 379 өргөдлийг шийдвэрлэх хугацаа болоогүй хүлээгдэж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 95.0 хувьтай байна.

Тайлант хугацаанд иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг эзлэх хувиар нь нөлөөлсөн хүчин зүйлсийг авч үзвэл:

1. Газар хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

1.1. Улсын хэмжээнд газрын кадастрын мэдээллийн санд нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийгдэж байгаатай холбоотойгоор цахим системд иргэдийн газар эзэмших, өмчлөлийн газрын мэдээллийг оруулах, газрын хэмжээ талбай, хаягийн зөрчлийг арилгуулах ажил үргэлжлэн явагдаж байна.

1.1.1. Тайлант хугацаанд Булган сумын Засаг даргын захирамжаар байгуулагдсан ажлын хэсэг ихээхэн хэмжээний газар торлосон иргэдийн торыг буулган зам, гарц гаргах, гудамж талбай цэгцлэх, малын бэлчээр чөлөөлөх ажлын хүрээнд 92 иргэний торны хэмжээ талбай өөрчилж, шинээр 180 гаруй өрхөд газар олгосон.

1.1.2. Тус сум газрын нэгдсэн мэдээллийн санд 800 гаруй иргэний мэдээллийг оруулж, нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийж байгаатай холбоотойгоор 2022 оны эхний хагас жилийн байдлаар гэр бүлийн хэрэгцээний газар авах, эзэмших зэрэг асуудлаар 820 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь аймгийн дүнгээр нийт газар хүссэн өргөдлийн 39.6 хувийг эзэлж байна.

1.1.3. Буянт суманд кадастрын мэдээллийн санд нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийгдэж байгаатай холбоотойгоор газар тариалангийн зориулалтаар газар эзэмшиж буй иргэд газрын гэрчилгээгээ шинэчлүүлэх, шинээр тариалангийн газар хүссэн болон газрын эрх шилжүүлэх зэрэг асуудлаар 2022 оны эхний хагас жилд 280 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь аймгийн дүнгээр нийт газар хүссэн өргөдөл, гомдлын 13.6 хувийг тус тус эзэлж байна.

1.2. Засгийн газрын 2022 оны 121 дүгээр тогтоолоор иргэнд 2022 онд өмчлүүлэх газрын нийт хэмжээ, байршил, зориулалт батлагдсантай холбоотойгоор газар өмчлөх хүсэлт гаргасан иргэдийн өргөдлийг хүлээн авч эхэлсэн. Эдгээртэй холбоотойгоор газрын талаарх өргөдөл, гомдлын тоо нэмэгдэж, нийт өргөдлийн 27.1 хувийг эзэлж байна.

2. Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд хамруулж өгөхийг хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

2.1 Иргэний бүртгэлийн чиглэлээр иргэний үнэмлэх шинээр авах, сунгалт хийлгэх, дахин авах, төрөлт, үрчлэлт, гэрлэлт, нас барсны бүртгэл хийлгэх болон иргэний бүртгэлийн лавлагаа авах хүсэлт голлох хувийг эзэлсэн хэвээр байна.

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

2.1. Хүүхдийн мөнгөн тэтгэмжийг тэтгэвэр, тэтгэмж, халамжийн үйлчилгээг бүрэн цахимжуулсантай холбоотойгоор цахим санд зөрүүтэй орсон иргэдийн мэдээллийг засаж, залруулан, мэдээллийг шинэчлэх ажил үргэлжлэн хийгдэж байна.

Тав. Гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр хийсэн бусад ажил, арга хэмжээ.

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 2022 оны 02 дугаар сарын 15-ны байдлаар шинэчилж, цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байршуулж хэвшив.

Сум, байгууллагуудаас ирүүлсэн 2021 оны жилийн эцсийн тайланд дүн шинжилгээ хийж, өргөдөл гомдол шийдвэрлэхтэй холбоотой хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэр, мэдээлэл дамжуулах, шийдвэрлэх болон цаашид анхаарах асуудлын талаар зөвлөмж боловсруулан хүргүүлсэн бөгөөд эхний хагас жилийн байдлаар зөвлөмжийн хэрэгжилтийг тооцон үзэхэд 90.0 хувьтай байна.

Мөн Мөнххайрхан сумаас төрийн албаны шинэтгэл, шинэ сэргэлтийн бодлогыг хэрэгжүүлэх, албан хаагчдын ажлын бүтээмж, ёс зүй, харилцаа хандлагыг сайжруулах, шинээр гарсан хууль, тогтоомжуудыг сурталчлах, төрийн албан хаагчдын манлайллыг дээшлүүлэх зорилгоор 3 дугаар сарын 25-26-ны өдрүүдэд зохион байгуулсан “Төрийн албан хаагчдын II зөвлөгөөн”-нд оролцсон 120 гаруй төрийн албан хаагчдад иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэх, хяналт тавих, улирлын тайлан мэдээг нэгтгэх, тайлагнах талаар сургалт хийж, арга зүйн зөвлөгөө өгч ажиллалаа.

**ХОВД АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН
ТУШААЛТАНД 2022 ОНЫ 2 ДУГААР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ**

2022 оны 07 дугаар 01

Ховд

Д/д	Сум, байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлт (хувь)
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шийджүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж	
1	Аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	9	2	7		100
2	Аймгийн Засаг дарга, түүний Тамгын газар	237	170	67		100
3	Сумдын Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал, Засаг даргын Тамгын газар, төсөвт байгууллагууд, баг	5951	5322	302		94.5
4	Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, төрийн байгууллагууд	1373	1292	29		96.2
Нийт дүн		7570	6786	405		95.0

Хүснэгт 2

**ХОВД АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД 2022 ОНЫ 2 ДУГААР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ХЭЛБЭР**

2022 оны 07 дугаар сарын 01

Ховд

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт	Үүнээс				
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	Бусад
1	Аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал	9	9				
2	Аймгийн Засаг дарга, түүний Тамгын газар	237	143	25		69	
3	Сумдын Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хурал, Засаг даргын Тамгын газар, төсөвт байгууллагууд, баг	5951	4564	258	30	649	450
4	Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, төрийн байгууллагууд	1373	1274	50	29	20	
Нийт дүн		7570	5990	333	59	738	450

**ХОВД АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД 2022 ОНЫ 2 ДУГААР УЛИРАЛД ИРГЭДЭЭС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН АГУУЛГА (хувиар)**

2022 оны 07 дугаар сарын 01

Ховд

№	Аймгийн нэр	Зонхилж байгаа асуудал (тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь)					
1	Ховд аймаг	Нийт: 7570 өргөдлөөс	1. Хүсэлт	7057	93.2		
			2. Санал	414	5.5		
			3. Гомдол	99	1.3		
		Өргөдөл, гомдлын агуулга:				Тоо	Хувь
		Газар хүссэн				2052	27.1
		Бусад асуудлаар				1809	23.9
		Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн				735	9.7
		Нийгмийн халамж үйлчилгээнд хамрагдахыг хүссэн				605	8.0
		Ажилд оруулж өгөхийг хүссэн				572	7.6
		Нийгмийн даатгалын чиглэлээр				550	7.3
		Байгууллагын алба хаагчдаас чөлөө хүссэн				399	5.3
		Буцалтгүй тусламж олгож өгөхийг хүссэн				310	4.1
		Татвар, И баримтын талаар				261	3.4
Зээл, төсөлд хамруулж өгөхийг хүссэн				154	2.0		
Хүүхэд хамгааллын асуудлаар				78	1.0		
Гэр олгож өгөхийг хүссэн				45	0.6		

Үүнээс:

1. Газар хүссэн өргөдөл гомдлын тоо нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

1.1. Улсын хэмжээнд газрын кадастрын мэдээллийн санд нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийгдэж байгаатай холбоотойгоор цахим системд иргэдийн газар эзэмших, өмчлөлийн газрын мэдээллийг оруулах, газрын хэмжээ талбай, хаягийн зөрчлийг арилгуулах ажил үргэлжлэн явагдаж байна.

1.1.1. Тайлант хугацаанд Булган сумын Засаг даргын захирамжаар байгуулагдсан ажлын хэсэг ихээхэн хэмжээний газар торлосон иргэдийн торыг буулган зам гарц гаргах, гудамж талбай цэгцлэх, малын бэлчээр чөлөөлөх ажлын хүрээнд 92 иргэдийн торны хэмжээ талбай өөрчилж, шинээр 180 гаруй өрхөд газар олгосон.

1.1.2. Тус сум газрын нэгдсэн мэдээллийн санд 800 гаруй иргэний мэдээллийг оруулж, нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийж байгаатай холбоотойгоор 2022 оны эхний хагас жилийн байдлаар гэр бүлийн хэрэгцээний газар авах, эзэмших зэрэг асуудлаар 820 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь аймгийн дүнгээр нийт газар хүссэн өргөдлийн 39.6 хувийг эзэлж байна.

1.1.3. Буянт суманд кадастрын мэдээллийн санд нөхөн бүрдүүлэлтийн ажил хийгдэж байгаатай холбоотойгоор газар тариалангийн зориулалтаар газар эзэмшиж буй иргэд газрын гэрчилгээгээ шинэчлүүлэх, шинээр тариалангийн газар хүссэн болон газрын эрх шилжүүлэх зэрэг асуудлаар 2022 оны эхний хагас жилд 280 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан нь аймгийн дүнгээр нийт газар хүссэн өргөдөл, гомдлын 13.6 хувийг тус тус эзэлж байна.

1.2. Засгийн газрын 2022 оны 121 дүгээр тогтоолоор иргэнд 2022 онд өмчлүүлэх газрын нийт хэмжээ, байршил, зориулалт батлагдсантай холбоотойгоор газар өмчлөх хүсэлт гаргасан иргэдийн өргөдлийг хүлээн авч эхэлсэн. Эдгээртэй холбоотойгоор газрын талаарх өргөдөл, гомдлын тоо нэмэгдэж, нийт өргөдлийн 27.1 хувийг эзэлж байна.

2. Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд хамруулж өгөхийг хүссэн өргөдөл гомдлын тоо

нэмэгдэхэд нөлөөлсөн хүчин зүйлс:

2.1 Иргэний бүртгэлийн чиглэлээр иргэний үнэмлэх шинээр авах, сунгалт хийлгэх, дахин авах, төрөлт, үрчлэлт, гэрлэлт, нас барсны бүртгэл хийлгэх болон иргэний бүртгэлийн лавлагаа авах хүсэлт голлох хувийг эзэлсэн хэвээр байна.

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

2.1. Хүүхдийн мөнгөн тэтгэмжийг тэтгэвэр, тэтгэмж, халамжийн үйлчилгээг бүрэн цахимжуулсантай холбоотойгоор цахим санд зөрүүтэй орсон иргэдийн мэдээллийг засаж, залруулан, мэдээллийг шинэчлэх ажил үргэлжлэн хийгдэж байна.

-oOo-