



ЗАВХАН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

**“ЗАВХАН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН
ГАЗАР, НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН
2025 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД
ХИЙСЭН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ
ТАЙЛАН”**



“ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР,НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ
БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН
ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН”

2026.01.09

Улиастай хот

НЭГ. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ЗОРИЛГО

Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар, нутгийн захиргааны байгууллагын 2025 оны өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулахад оршино.

ХОЁР. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮНДЭСЛЭЛ, АРГА ЗҮЙ

“Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Аймгийн Засаг даргын 2018 оны А/520 дугаар захирамжаар батлагдсан “Нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг үндэслэн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийлээ.

ГУРАВ.ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮР ДҮН

Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар болон нутгийн захиргааны байгууллагууд 2025 онд иргэдээс өргөдөл, гомдлыг биеэр, утсаар, цахимаар, 11-11 төвөөр, албан бичгээр гэх мэт олон хэлбэрээр хүлээн авсан байна. Засаг даргын тамгын газарт 172, нутгийн захиргааны байгууллагад 465 нийт 637 өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг иргэдээс ирүүлсэн байна.

(Хүснэгт 1)

№	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл /тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь/
1	Засаг даргын Тамгын газар	Хүсэлт 99 (57.5%) Гомдол 73 (42.5%) Санал 0 (0%)
2	Нутгийн захиргааны байгууллага	Хүсэлт 404 (87%) Гомдол 60 (8.4%) Санал 1 (4.6%)
	Нийт	Хүсэлт 503 (79%) Гомдол 133 (20.8%) Санал 1 (6.3%)

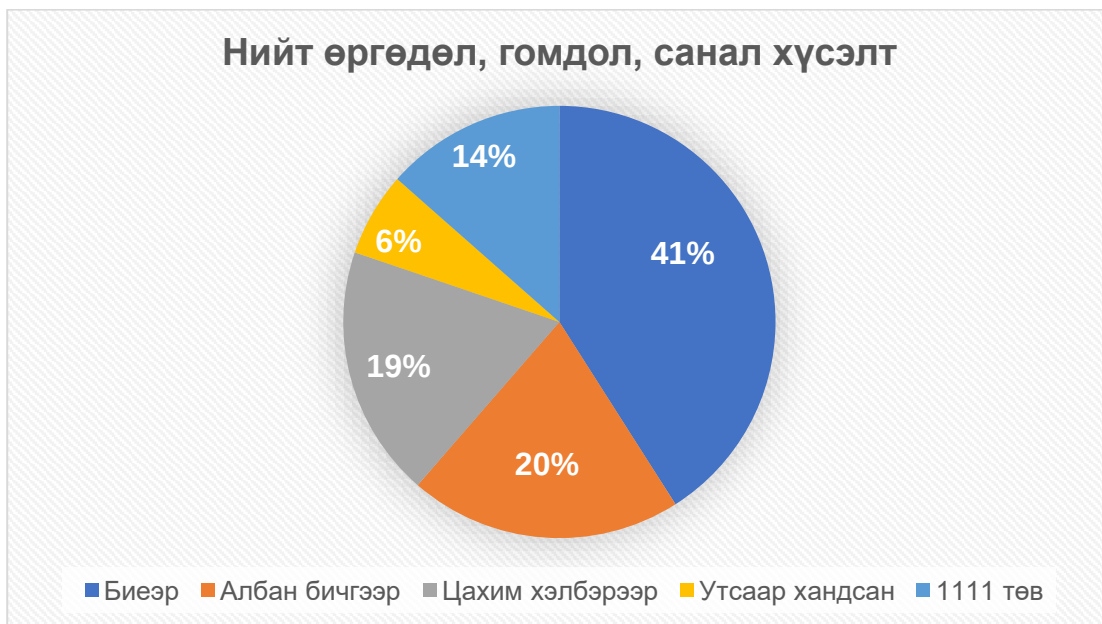


Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлт /хэлбэрээр/

(Хүснэгт 2)

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт	Үүнээс:					
			Биеэр	Албан бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	11-11 төвөөр	Бусад
1	Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	172	83	-	0	3	86	-
2	Нутгийн захиргааны байгууллага	465	178	130	120	37	0	-
Нийт дүн		637	261	130	120	40	86	-

Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хэлбэрээр нь ангилж үзэхэд Засаг даргын Тамгын газарт хамгийн их буюу 50%-ийг 11-11 төвөөс шилжүүлэн, 48.2% нь биеэр, хамгийн бага буюу 7.9%-ийг утсаар ирүүлсэн байна. Харин нутгийн захиргааны байгууллагад хамгийн их буюу 38.2%-ийг биеэр, албан бичгээр 27.9%-ийг, цахим хэлбэрээр 25.8%-ийг тус тус ирүүлсэн бол хамгийн бага буюу 7.9%-ийг утсаар хандаж хүсэлт ирүүлсэн байна.



Нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгын хувьд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд е-баримттай холбоотой асуудлаар 65, эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж,



үйлчилгээтэй холбоотой 9, нийгмийн даатгалын сантай холбоотой 8 өргөдөл, гомдол ирүүлсэн нь хамгийн түгээмэл байна.

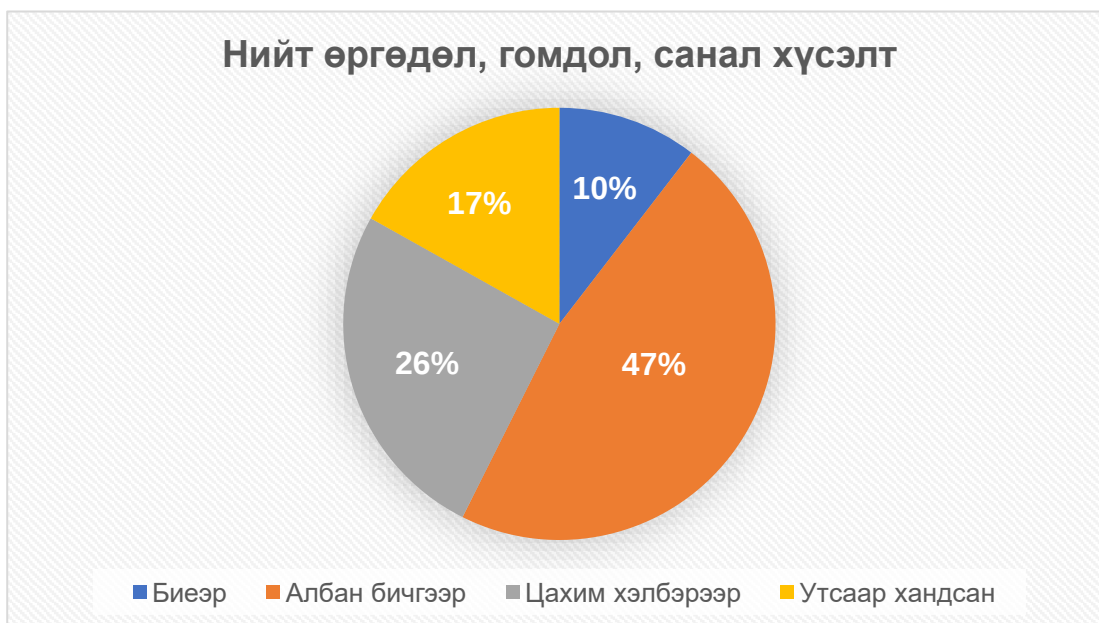
Зонхилж байгаа асуудал /тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь/

(Хүснэгт 3)

Асуудлын нэр	Нийт тоо	Нийт хувь
Е-баримттай холбоотой	65	48.9%
Эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой	9	6.8%
Нийгмийн даатгалын сантай холбоотой	8	6%
Газартай холбоотой	7	5.3%
Боловсролын салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой	5	3.8%
Бусад	39	29%

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд шинжилгээ хийж үзэхэд:

Засаг даргын Тамгын газар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж албан бичгээр 112, утсаар 55 хариуг харин нутгийн захиргааны байгууллагад албан бичгээр 180, цахимаар 160, утсаар 55, биечлэн 65 хариуг хүргүүлсэн байна. Доорх үзүүлэлтээс харахад хамгийн их буюу 47%-ийг албан бичгээр хариуг хүргүүлж шийдвэрлэсэн байна.





ТАВ. ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ, ДҮГНЭЛТ

Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар, Нутгийн захиргааны байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдол санал хүсэлтийн тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийлээ. Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн нийт өргөдлийн 6 өргөдлийг буюу 3.4%-ийг хугацаа хэтрүүлж, шийдвэрлэлтийн хувь 95.8%-тай бол Нутгийн захиргааны байгууллага 30 өргөдлийг буюу 6.4%-ийг хугацаа хэтрүүлж, шийдвэрлэлтийн хувь 92.4%-тай бөгөөд нийт шийдвэрлэлтийн хувь 94.1%-тай байна.

Иргэдээс Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдлийн хамгийн их хувийг эмчилгээний зардалд тусламж үзүүлэх, сургалтын төлбөр хүсэх гэх мэт дэмжлэг, тусламж хүссэн өргөдлүүд эзэлж байна. Мөн шийдвэрлэх боломжгүй өргөдлүүд болох гэр олгож өгөхийг хүссэн өргөдөл нь санхүүгийн эх үүсвэрээс шалтгаалан шийдвэрлэхэд хүндрэлтэй байна гэж үзэж байна. Газрын харилцаатай холбоотой газрын маргаан шийдвэрлүүлэх, газар олгох тухай хүсэлт ирүүлж байгаа нь салбарын хүрээнд тухайн асуудлыг шийдвэрлэх бодлого, төлөвлөлт хангалтгүй хэрэгжиж байна гэж үзэж байна.

ОЛОЛТТОЙ ТАЛУУД:

- Иргэдээс өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг олон хэлбэрээр дамжуулж хүлээн авсан байна.
- Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, холбогдох албан тушаалтнуудад шуурхай шилжүүлж ажилласан байна.
- Өргөдөл, гомдлын хариуг иргэдэд цаг тухай бүр боломжит хэлбэрээр мэдээлж хариуг хүргүүлж ажилласан байна.

ЗӨРЧИЛ, ДУТАГДАЛ:

- Засаг даргын Тамгын газар 6 өргөдлийг, нутгийн захиргааны байгууллага 30 өргөдлийг нийт 36 өргөдлийг хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн байна.
- Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хугацаа хэтрэх болсон шалтгааныг тайланд тодорхой тусгаагүй.

ЦААШИД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА:

- Өргөдөл, гомдлын мэдээ тайланг хугацаа хожимдуулсан, хариуг хугацаанд нь барагдуулаагүй холбогдох албан тушаалтанд хариуцлага тооцон, тавих хяналтыг сайжруулах.



- Иргэдийн өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлуудыг өөрийн байгууллагын хэрэгжүүлэх бодлого, авах арга хэмжээнд тусган хэрэгжүүлэх.
- Хууль тогтоомж, журамд заасны дагуу иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал хүлээн авах хуваарь, журам, мэдээ тайланг байгууллагын вэб сайтад ил тод нээлттэй мэдээлэх.
- Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг нотлох баримтаар баталгаажуулан, ойлгомжтой, тодорхой байдлаар өгөх.
- Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ мэдээллийн аюулгүй байдал нууцлалтыг чанд ханган ажиллах.
- Хүний нөөцийн сонгон шалгаруулалт болон томилгоотой холбоотой ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн дагуу шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллах.