

2023 ОНД ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА,  
АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН  
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2023.12.28

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 даргаас Баян-Өндөр сум, Жаргалант сумын иргэдтэй 2023 оны 2, 10-р сард 2 удаа уулзалт зохион байгуулсан. 2023 оны 10-р сард иргэдтэй хийсэн уулзалтаар 2024 оны хөрөнгө оруулалтын ажилд тусгуулах саналыг авч холбогдох газруудад хүргүүлсэн. Уулзалтанд 26 төрийн байгууллагын удирдлагууд болон холбогдох албан тушаалтнууд биечлэн оролцсон. Уулзалтын үеэр иргэдээс нийт 1435 санал, хүсэлт гаргасныг хүлээн авч тухайн үед нь шийдвэрлэх боломжтой 1000 гаруй асуудлыг шийдвэрлэн хариу өгч, гарсан санал шүүмжлэлийн мөрөөр цаашид хийх ажлын төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж төрийн байгууллагуудад хүргүүлж, биелэлтийг тооцож ажилласан. Уг төлөвлөгөөнд 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.

Тайлант хугацаанд төрийн болон төрийн чиг үүргийг хэрэгжүүлэгч 28 байгууллага “Нээлттэй хаалганы өдөр”-ийг 1-2 удаа зохион байгуулж иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг ойртуулах, иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэх, төрөөс болон орон нутгаас гаргаж буй бодлого, шийдвэр, арга хэмжээнүүдийг олон нийтэд танилцуулж, сурталчлан ажиллалаа. Нээлттэй өдөрлөгийн үеэр нийт 1884 иргэнд төрийн үйлчилгээг газар дээрээс нь үзүүлж, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэн хариу өгч ажилласан. Аймгийн хэмжээнд 2022 онд иргэдээс Жаргалант, Баян-Өндөр сумын ЗДТГ, 25 төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний байдалтай танилцан хяналт шинжилгээ үнэлгээг хийж гүйцэтгэсэн. Хяналт шинжилгээ үнэлгээний явцад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг цахим ситемд бүртгээгүй 4 байгууллагын өргөдлийг нөхөн бүртгүүлж, 13 байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд зөвлөгөө, мэдээлэл өгсөн.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газарт “Иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авах”-70353511 дугаарын утсыг аймгийн захиргааны байранд ажиллуулан тус төвд биечлэн, [www.irgen.erdnet.mn](http://www.irgen.erdnet.mn) цахимаар болон утсаар иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Тайлангийн хугацаанд тус төвд нийт 4026 өргөдөл, гомдол ирснээс 4001 нь буюу 99.4 хувь нь хуулинд заасан хугацаанд шийдвэрлэгдсэн, 25 нь буюу 0.6 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 10140 өргөдөл, гомдол ирсний 85 буюу 0.8 хувь нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй, 10055 буюу 99.2 хувь нь хуулинд заагдсан хугацаанд шийдвэрлэгдлээ. Ирсэн өргөдөл, гомдлын 157 нь гомдол, 284 нь талархал, 115 нь санал, 1 нь мэдэгдэл, 9583 нь хүсэлт байна.

Ирсэн нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгын хувьд авч үзэхэд газрын харилцаатай холбогдолтой асуудлаар 16.1 хувь, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар

6.4 хувь, нийгмийн халамжийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 5.6 хувь, барилгын асуудлаар 4.8 хувь, халаалт, цэвэр бохир устай холбогдолтой асуудлаар 8.6 хувь, цахилгаан шугам сүлжээ, гэрэлтүүлэгтэй холбогдолтой асуудлаар 5.2 хувь, авто зам, гүүр, зам засварлах асуудлаар 3.3 хувь, нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 3.6 хувь, эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 2.5 хувь, худалдаа, үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар 2.4 хувь эдгээр өргөдлүүд нийт өргөдлийн 58.5 хувийг эзэлж байна.

Тайлант хугацаанд ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 27.7 хувиар буурсан байгаа нь газрын харилцааны асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдол 54.0 хувиар буурсантай холбоотой байна. Ирсэн нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгын хувьд авч үзвэл газрын харилцаа, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээ, хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн халамж, эрүүл мэнд, татварын асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдол 1.4-4.1 дахин буурсан ч, барилгын асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдол 5,6 хувиар өссөн байна.

Засгийн газрын 11-11 төвөөс 185 өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бөгөөд 100 хувь шийдвэрлэгдсэн.

Иргэдээс ирж буй өргөдөлд 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 280 иргэнд 222.5 сая төгрөгийн тусламж, мөн аймаг, сумдын Засаг дарга нарт гэр хүссэн 200 гаруй иргэний өргөдөлд нөхцөл байдлын үнэлгээ хийсний үндсэн дээр 49 иргэнд гэр олгосон байна.

Тайлангийн хугацаанд газар эзэмших эрхээ шилжүүлэх, хугацааг сунгуулах, барьцаа бүртгүүлэх, чөлөөлүүлэх, хамтран өмчлөгч салгуулах асуудлаар 552, барилгын асуудлаар 394, газрын зөрчил маргаан 81, газрын харилцааны чиглэлээр 287 иргэн, аж ахуйн нэгж хүсэлт гаргасныг хүлээн авч судлан шийдвэрлэсэн.

Аймгийн Засаг дарга иргэдийг 7 хоног тутамд тогтмол хүлээн авч уулзан тэдний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэж ирсэн ба тайлант хугацаанд нийт 211 иргэнийг биечлэн хүлээн авч уулзан санал, хүсэлтийг нь шийдвэрлэлээ.

Орхон аймгийн иргэд [irgen.erdenet.mn](http://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](http://irgen.erdenet.mn) вэб системээр төрийн байгууллагад өргөдөл, гомдлоо гаргах боломжийг ханган баг бүрт шаардагдах тоног төхөөрөмжүүдийг суурилуулан ажиллаж байна. 2023 онд Цахим булангаас 26 багийн нийт 939 иргэн төрийн үйлчилгээ авсан байгаагаас 753 иргэн цахим лавлагаа мэдээлэл, 181 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 нээсэн. 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. 2023 онд Цахим төвөөр нийт 7000 гаруй иргэн үйлчлүүлж, цахим үйлчилгээ авсан байна.

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

## ОРХОН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

**АЙМГИЙН ХЭМЖЭЭНД ИРСЭН НИЙТ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН АГУУЛГА**  
/2023 оны жилийн эцсийн байдлаар/

№	Байгууллагын нэр	<b>Зонхилж байгаа асуудал /тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь/</b>			
1	Орхон аймаг	Нийт 10140 өргөдлөөс:			
		Хүсэлт	9583	94.5%	
		Санал	115	1.1%	
		Гомдол	157	1.5 %	
		Талархал	284	2.8 %	
		Мэдэгдэл	1	0.1 %	
		Газрын харилцаатай холбогдолтой асуудлаар			1637 16.1%
		Халаалт, цэвэр бохир устай холбогдолтой асуудлаар			878 8.6 %
		Нийтийн аж ахуйн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар			654 6.4 %
		Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ авахыг хүссэн			567 5.6 %
		Цахилгаан шугам сүлжээ, гэрэлтүүлэгтэй холбогдолтой асуудлаар			525 5.2 %
		Барилгын асуудлаар			490 4.8 %
		Нийтийн тээврийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар			366 3.6 %
		Авто зам, гүүр, зам засварлах асуудлаар			338 3.3 %
Эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар			260 2.5 %		
Худалдаа, үйлчилгээтэй холбогдолтой асуудлаар			240 2.4 %		

Иргэдийн санал хүсэлтийг аймгийн захиргааны байранд ажлын цагаар цахимаар, утсаар болон биечлэн хүлээн авч, ажлын бус цагаар [www.irgen.erdenet.mn](http://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.

- Аймгийн Засаг даргаас Баян-Өндөр сум, Жаргалант сумын иргэдтэй 2023 оны 2, 10-р сард 2 удаа уулзалт зохион байгуулсан. 2023 оны 10-р сард иргэдтэй хийсэн уулзалтаар 2024 оны хөрөнгө оруулалтын ажилд тусгуулах саналыг авч холбогдох газруудад хүргүүлсэн. Уулзалтанд 26 төрийн байгууллагын удирдлагууд болон холбогдох албан тушаалтнууд биечлэн оролцсон. Уулзалтын үеэр иргэдээс нийт 1435 санал, хүсэлт гаргасныг хүлээн авч тухайн үед нь шийдвэрлэх боломжтой 1000 гаруй асуудлыг шийдвэрлэн хариу өгч, гарсан санал шүүмжлэлийн мөрөөр цаашид хийх ажлын төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж төрийн байгууллагуудад хүргүүлж, биелэлтийг тооцож ажилласан. Уг төлөвлөгөөнд 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.
- Аймгийн хэмжээнд 2022 онд иргэдээс Жаргалант, Баян-Өндөр сумын ЗДТГ, 25 төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний байдалтай танилцан хяналт шинжилгээ үнэлгээг хийж гүйцэтгэсэн. Хяналт шинжилгээ үнэлгээний явцад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг цахим ситемд бүртгээгүй 4 байгууллагын өргөдлийг нөхөн бүртгүүлж, 13 байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч өгсөн.
- Орхон аймгийн иргэд [irgen.erdenet.mn](http://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](http://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” нээлтээ хийсэн. Тус төвийн 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.

#### ОРХОН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

## Төрийн үйлчилгээг 24 цагийн турш авах боломжтой “Цахим төв”



