



**МОНГОЛ УЛСЫН
БАТЛАН ХАМГААЛАХЫН САЙД**

Засгийн газрын VII байр, Энхтайваны өргөн чөлөө 51,
Баянзүрх дүүрэг, Улаанбаатар хот, 13340
Утас: 26 35 31, Факс: (976-11) 45 81 12,
Цахим шуудан: info@mod.gov.mn,
Цахим хуудас: www.mod.gov.mn

2024 01 09 № 14/73
танай _____-ны № _____-т

МОНГОЛ УЛСЫН САЙД,
ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГ ЭРХЛЭХ
ГАЗРЫН ДАРГА Д.АМАРБАЯСГАЛАН
ТАНАА

2023 онд Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай тайланг хүргүүлж байна.

Хавсралт ... хуудастай.



Т.САЙХАНБАЯР

1324600017

2023 ОНД БАТЛАН ХАМГААЛАХ САЛБАРЫН ХЭМЖЭЭНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТАЙЛАН

“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, Батлан хамгаалахын сайдын 2017 оны А/121 дүгээр тушаалыг тус тус мөрдлөг болгон салбарын хэмжээнд цэргийн алба хаагчид, бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа офицер, ахлагч, ажилтан албан хаагчид, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, зохих шийдвэр гаргуулан хуулийн хугацаанд нь хариуг өгч ажиллалаа.

Нэг. Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд өргөдөл,
гомдлыг шийдвэрлэсэн талаар:

2023 онд жилийн эцсийн байдлаар Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд нийт 7655 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 7477 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 97.6 хувьтай байна. Энэ 2023 оны 12 дугаар сарын 25 дотор багтаж шийдэгдээгүй, шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа хугацаа болоогүй 178 өргөдөл байгаа бөгөөд харьяа байгууллага, тухайн асуудал хариуцсан албан тушаалтанд 124 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шилжүүлж, холбогдох арга хэмжээг авсан байна. Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж ажилласан.



Албан хаагчид, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг дараах сувгаар хүлээн авч, ажилласан. Үүнд:

1. БХЯ-ны “Иргэд хүлээн авах байр”-нд биечлэн;
2. 458929 дугаарын утсаар;
3. Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс цахим хэлбэрээр;
4. Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын 1800-1144 тусгай дугаараар, шуудангаар, цахим хуудас, олон нийтийн сүлжээ, албаны цахим хаягаар хүлээн авч,

бүртгэл хөтлөлтийг хийн холбогдох байгууллага, албан тушаалтнуудад танилцуулан шийдвэрлүүлж, хариуг хүргүүлсэн байна.

2023 онд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан сувгуудаар нь ангилбал:

- 6846 буюу 89,4 хувь нь бичгээр;
- 175 буюу 2,2 хувь нь ЗГ-ын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс;
- 170 буюу 2,21 хувь нь “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын 1800-1144 тусгай дугаараар;
- 391 буюу 5,1 цахимаар;
- 73 буюу 0,9 хувь нь биечлэн уулзсан байна.

Өргөдлийг агуулгаар нь ангилбал:

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Нийгмийн хамгааллын асуудлаар | 3237 буюу 42,2 хувь; |
| 2. Ажлын байртай холбоотой асуудлаар | 2748 буюу 35,8 хувь; |
| 3. Гадаад, дотоодын их, дээд сургуульд суралцах | 385 буюу 5 хувь; |
| 4. ЭДА-ны сонгон шалгаруулалттай холбоотой | 357 буюу 4,6 хувь; |
| 5. Ахмад дайчинтай холбоотой асуудлаар | 11 буюу 0,14 хувь; |
| 6. Бусад асуудал 917 буюу 11,9 хувийг тус тус эзэлж байна. | |

Ирүүлсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын дийлэнх буюу 78 хувийг цэргийн алба хаагчид, бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа офицер, ахлагч, ажилтан алба хаагчдаас ирүүлсэн ажлын байртай холбоотой асуудал болон нийгмийн хамгааллын асуудлын талаар өргөдөл эзэлж байгаа юм.

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд ирүүлсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын дийлэнх хувийг нийгмийн хамгааллын асуудалтай холбоотой өргөдөл эзэлж байна.

Нийгмийн асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр ирүүлсэн өргөдлийг судлан үзэхэд тодорхой хугацаа шаардсан, тухай бүрт нь шийдвэрлэхэд хүндрэлтэй /албан тушаалын орон сууц олгуулах, мөнгөн дэмжлэг хүссэн г.м/ өргөдлүүд байгаа бөгөөд эдгээрийг тусгайлан бүртгэж, дараалалд оруулах арга хэмжээг авч, хариуг хүргүүлэн ажиллаж байна.

Хоёр. Батлан хамгаалах яаманд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн талаар:

Батлан хамгаалах яамны удирдлагад хандаж иргэдээс 527 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 485 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, 28 өргөдлийг харьяаллын дагуу холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн өгсөн бөгөөд хэрэгжилт 92.0 хувьтай байна. 2023 оны 12 дугаар сарын 25-ний өдрийн байдлаар 14 өргөдлийг судалж байна.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг албан тушаалтнуудад хандаж гаргаснаар нь харуулбал:

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| ✓ Батлан хамгаалахын сайдад | 124 буюу 23,5 хувь; |
| ✓ Батлан хамгаалахын дэд сайдад | 9 буюу 1,7 хувь; |
| ✓ Төрийн нарийн бичгийн даргад | 219 буюу 41,5 хувь; |

- | | |
|--|---------------------|
| ✓ Стратегийн бодлого, төлөвлөлтийн газрын даргад | 5 буюу 0,9 хувь; |
| ✓ Төрийн захиргааны удирдлагын газрын даргад | 143 буюу 27,1 хувь; |
| ✓ Гадаад хамтын ажиллагааны газрын даргад | 2 буюу 0,37 хувь; |
| ✓ Санхүү, хөрөнгө оруулалтын хэлтсийн даргад | 25 буюу 4,74 хувийг |
- тус тус эзлэж байна.

Гурав. “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын **1800-1144** тусгай дугаарт иргэдээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, мэдээллийг шийдвэрлэсэн талаар:

Батлан хамгаалах, Зэвсэгт хүчний үйл ажиллагаа, цэргийн жинхэнэ алба хаагчидтай холбоотой бүхий л төрлийн санал, хүсэлт, мэдээллийг 24 цагаар тасралтгүй хүлээн авч байгаа бөгөөд 2023 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт” 1800-1144 тусгай дугаарт 161 дуудлага ирснийг хүлээн авч 100 хувь шийдвэрлэсэн.

Тусгай дугаарын дуудлага хүлээн авах бүртгэлийн өдөр бүр хянан 7 хоног тутамд нэгтгэн Батлан хамгаалахын ерөнхий хянан шалгагчид танилцуулж холбогдох арга хэмжээг шуурхай авч байна.

Дөрөв. Бусад байгууллагаас харьяаллын дагуу уламжлагдан ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн талаар:

Монгол Улсын Их Хурал, Ерөнхийлөгчийн Тамгын газар, яамны харьяа байгууллагуудаас 2023 онд нийт 8 өргөдөл, гомдол шилжин ирснийг судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг хугацаанд нь өгч ажиллалаа.

Үүнд:

- Ерөнхийлөгчийн Тамгын газраас 4 буюу 100 хувийг тус тус эзэлж байна.

Тав. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх хугацааг багасгах, ил тод, нээлттэй байдлыг хангах талаар:

Монгол Улсын Засгийн газрын 2009 оны 143 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт”-д заасны дагуу иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг богино хугацаанд шийдвэрлүүлж, хуулийн хугацаанд нь хариуг өгөхөд анхаарал хандуулан ажиллаж байна.

Иргэд, албан тушаалтнуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг газар дээр нь болон богино хугацаанд шийдвэрлэх боломжтой бол ихэвчлэн утсаар мэдэгдэх эсвэл албан бичгээр хүргүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд биечлэн уулзаж амаар хариуг нь аль болох түргэн шуурхай хүргэх хэлбэрийг сонгон ажиллаж байна.

Иргэдээс Батлан хамгаалах яам, удирдах албан тушаалтанд хандан өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт гаргах, шийдвэрлэлтийн үйл явцыг хянах бололцоогоор хангах зорилгоор өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг цахим системд шилжүүлэн иргэд,

үйлчлүүлэгчидтэйгээ эргэх холбоотойгоор ажиллах зорилгоор Монголын Able soft компанитай хамтран ажиллах гэрээ байгуулан ажиллаж байна.

Зургаа. Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах
“11-11” төвөөс хуваарилагдаж ирсэн санал, хүсэлт,
гомдлыг шийдвэрлэсэн талаар:

2023 онд Монгол Улсын Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс 175 гомдол, хүсэлт, санал хуваарилагдан ирсэн байна. Тус төвөөс хуваарилагдаж ирүүлсэн гомдол, хүсэлтийг тухай бүрт нь хүлээн авч тодотгон, холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг өгч ажилласан.

Мөн Засгийн газрын 2005 оны “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67 дугаар тогтоолын хэрэгжилтийг хангаж, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийж, мэдээлэл, танилцуулга бэлтгэн тогтоосонд хугацаанд хүргүүлэн ажиллаж байна.

Долоо. Байлдаанд оролцсон ахмад дайчид, тэтгэвэр, чөлөөнд байгаа
ахмад дайчид, тэдгээрийн гэр бүлээс ирүүлсэн хүсэлтийг
судлан нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэсэн талаар:

Алдар цолтон, ахмад настанд төрөөс нэмэгдэл, хөнгөлөлт олгох тухай хуулийн 3 дугаар зүйлийн 3.1.1-д заасны дагуу Монгол Улсын баатар, Хөдөлмөрийн баатар, Ардын болон гавьяат цолтон, Төрийн шагналт, Төрийн соёрхолт, Ахмад дайчин, Улсын ударник, Хувьсгалт тэмцлийн ахмад зүтгэлтэн, Монгол Улсын Үндсэн хуулийг хэлэлцэж, баталсан /1990-1992 он/ Ардын Их Хурлын депутат, Улсын Бага Хурлын гишүүдэд сар бүр нэмэгдэл олгодог.

Монгол Улсын 2021 оны Төсвийн тухай хуулиар уг нэмэгдлийн санхүүжилтийг нийгмийн халамжийн сангаас хасч, тухайн ахмад настны шагнагдсан алдар цолны харьяалах салбарын Төсвийн ерөнхийлөн захирагчийн багцад тусган баталсны дагуу Батлан хамгаалах салбарын харьяаны 49 алдар цолтон, ахмад настнуудад нэмэгдэл мөнгөн дэмжлэгийг хуулийн дагуу сар бүр олгож байна.

Дүгнэлт:

2023 онд Батлан хамгаалах салбарт алба хааж буй цэргийн алба хаагчид, бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа генерал, офицер, ахлагч, ажилтан албан хаагчид, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, зохих шийдвэрийг гаргуулан, хуулийн хугацаанд хариуг хурдан шуурхай өгөх арга хэмжээг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу зохион байгуулж Батлан хамгаалах яам, албан хаагчдын нийгмийн хамгааллыг сайжруулах зорилтыг зохих түвшинд хангасан гэж үзэж байна.

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД 2023
ОНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ТӨРЛӨӨР НЬ
АНГИЛСАН БАЙДАЛ**

Нийт 7655 өргөдлөөс:	
Хүсэлт	7512 (98%)
Санал	27 (0,35%)
Гомдол	98 (1,2%)
Талархал	18 (0,23%)
Нийгмийн хамгааллын асуудлаар	3237 (42,2%)
Ажлын байртай холбоотой асуудлаар	2748 (35,8%)
Сургалттай холбоотой асуудлаар	385 (5%)
ЭДА-ны сонгон шалгаруулалттай холбоотой асуудлаар	357 (4,6%)
Ахмад дайчинтай холбоотой асуудлаар	11 (0,14%)
Бусад	917 (11,9%)
<p>Байгууллагын стратеги төлөвлөгөөнд тусгасны дагуу Батлан хамгаалах салбарт цэргийн алба хаагчид, бэлтгэл болон чөлөөнд гарсан офицер, ахлагч, ажилтан албан хаагчид, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж буй байдлыг шалган, ирүүлсэн тайлан мэдээнд дүн шинжилгээ хийж илэрсэн зөрчил, дутагдлыг засуулж ажиллалаа.</p> <p>Албан хаагчид, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг нийт 5 сувгаар /иргэдийг хүлээн авах байранд биечлэн; 458929 дугаарын утсаар; Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах "11-11" төвөөс хуваарилагдаж ирсэн; "Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт"-ын 1800-1144 тусгай дугаараар; шуудангаар; яамны цахим хуудас, олон нийтийн сүлжээгээр/ хүлээн авч, бүртгэл хөтөлтийг хийн холбогдох байгууллага, албан тушаалтнуудад танилцуулан шийдвэрлүүлж, хариуг хүргүүлэн ажилласан болно.</p> <p>Батлан хамгаалах салбарт цэргийн алба хаагч, тэтгэвэр чөлөөнд байгаа офицер, ахлагч, ажилтан албан хаагч, иргэдээс ирүүлсэн өргөдлөөс шууд шийдвэрлэх боломжгүй удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх 25 өргөдөл шийдвэрлэгдээгүй хүлээгдэж байна.</p> <p>Монгол Улсын Засгийн газрын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.8 дэх хэсэгт заасан "Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны мэдээллийн ил тод байдлыг нэмэгдүүлж, иргэд олон нийтийн оролцоог хангана" гэж заасны дагуу богино хугацаанд шийдэх боломжтой өргөдлийг хуулийн хугацааг хүлээхгүйгээр богино хугацаанд шийдвэрлэн иргэнд хариу өгч ажиллаж байна. Үүний үр дүнд Батлан хамгаалах салбарт ирсэн нийт өргөдлийн 1-7 хоногт 42,6 хувийг, 8-14 хоногт 35,4 хувийг, 15-21 хоногт, 15,5 хувийг 22-30 хоногт 6,5 хувийг тус тус шийдэж хариуг өгсөн бөгөөд хуулийн хугацаа хоцроож шийдсэн өргөдөл, гомдол байхгүй байна.</p> <p>Иргэд, албан тушаалтнуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг ихэвчлэн албан бичгээр, шаардлагатай тохиолдолд биечлэн эсвэл харилцах утсаар аль болох түргэн шуурхай хүргэх хэлбэрийг сонгон ажилласан болно.</p> <p>"Төрийн албан хэрэг хөтөлтийн үндсэн заавар"-ын 5 дугаар зүйлийн 5.3 дахь хэсэгт заасан шууд шийдвэрлэх боломжгүй удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх өргөдлийг тус зааврын 3 дугаар зүйлийн 3.3.7 дахь заалтын дагуу нэр төрөл, агуулга, харилцагчийн шинжээр нь бүлэглэн, дугаар өгч, бүртгэл хөтөлөлт хийн хадгалж, шийдвэрлэлтэд нь хяналт тавин ажиллаж байна.</p> <p>Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн дийлэнх хувийг ажлын байрны орчин, нөхцөлийг сайжруулах болон нийгмийн хамгааллын асуудалтай холбоотой асуудал эзэлж байна.</p>	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД 2023 ОНД ИРГЭДЭЭС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ**

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	БХЯ	7655	7477	124		178	97,6%

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД 2023 ОНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ**

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Үүнээс				
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар	Биечлэн уулзсан	Бусад
1	БХЯ	7655	6846	566	170	73	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ