



**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 10 18 № 119/3766  
танай \_\_\_\_\_-ны № \_\_\_\_\_-т

**МОНГОЛ УЛСЫН САЙД,  
ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГ ЭРХЛЭХ  
ГАЗРЫН ДАРГА Н.УЧРАЛ ТАНАА**

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд иргэд,  
алба хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал,  
хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг 2024 оны  
III улирлын байдлаар гарган хүргүүлж байна.

Хавсралт ... хуудастай.



С.БЯМБАЦОГТ

1324601702



Батлан хамгаалахын сайдын 2024 оны  
10 дугаар сарын 11 -ны өдрийн  
14/3766... дүгээр албан бичгийн хавсралт

2024 ОНЫ III УЛИРАЛД БАТЛАН ХАМГААЛАХ САЛБАРЫН ХЭМЖЭЭНД  
ИРГЭД, АЛБА ХААГЧДААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ,  
САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

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 хаагч, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч тусгай бүртгэлд бүртгэн, хуульд заасан хугацаанд нь шийдвэрлэн ажиллалаа.

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

2024 оны III улирлын байдлаар Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд алба хаагч болон иргэдээс нийт 3,040 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 2,879 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 94.7 хувьтай байна.

2024 оны 10 дугаар сарын 08-ны өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 161 өргөдөл байгаа болно.

Албан хаагч, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг дараах хэлбэрээр 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.

2024 оны III улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан сувгуудаар нь ангилбал:

- 2,985 буюу 98,2 хувь нь бичгээр;
- 21 буюу 0,7 хувь нь Цахим буюу ЗГ-ын иргэд, олон нийттэй харилцах "11-11" төвөөс;
- 23 (бусад дугаараар 5) буюу 0,9 хувь нь "Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт"-ын 1800-1144 тусгай дугаараар;
- 6 буюу 0,2 хувь нь биечлэн уулзсан байна.

Өргөдлийг агуулгаар нь ангилбал:

1. Нийгмийн хамгааллын асуудлаар

2,142 буюу 70,4 хувь;



17 хувь;	2. Ажлын байртай холбоотой асуудлаар	518 буюу
хувь;	3. Гадаад, дотоодын их, дээд сургуульд суралцах	129 буюу 4,3
	4. Бусад	251 буюу 8,3 хувийг тус тус эзэлж байна.

Ирүүлсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын дийлэнх буюу 87,4 хувийг цэргийн алба хаагчид, цэргийн тэтгэвэр тогтоолгосон бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа иргэд болон ажилтан, алба хаагчдаас ирүүлсэн ажлын байр, нийгмийн хамгааллын асуудлаарх хандсан өргөдөл эзэлж байна.

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

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

2024 оны III улирлын байдлаар Батлан хамгаалах яамны удирдлагад хандаж иргэдээс 260 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 231 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 88,8 хувьтай байна. 2024 оны 10 дугаар сарын 08-ны өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 29 өргөдлийг харьяа байгууллага, тухайн асуудал хариуцсан албан тушаалтанд шилжүүлж, холбогдох арга хэмжээг авсан.

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

• Батлан хамгаалахын сайдад хувь;	48 буюу	18,5
• Төрийн нарийн бичгийн даргад хувь;	168 буюу	64,6
• Стратегийн бодлого, төлөвлөлтийн газрын даргад хувь;	5 буюу	1,9
• Төрийн захиргааны удирдлагын газрын даргад хувь;	31 буюу	11,9
• Санхүү, хөрөнгө оруулалтын газрын даргад хувийг тус тус эзэлж байна.	8 буюу	3,1

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

“Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт” 1800-1144 тусгай дугаарт батлан хамгаалах, зэвсэгт хүчний үйл ажиллагаа, цэргийн жинхэнэ алба хаагчидтай холбоотой бүхий л төрлийн санал, хүсэлт, мэдээллийг 24 цагийн турш хүлээн авч, 2024 оны 10 дугаар сарын 08-ны өдрийн байдлаар 23 дуудлага ирснийг 100 хувь шийдвэрлэсэн.

Тусгай дугаарын дуудлага хүлээн авах бүртгэлийг өдөр бүр хянан 14 хоног тутамд нэгтгэн яамны 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 2024 оны III улиралд нийт 10 өргөдөл, гомдол шилжин ирснийг судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг хугацаанд нь өгч ажиллалаа. Үүнд:

- Ерөнхийлөгчийн Тамгын газраас 8;
- Улсын их хурлын гишүүн 1;
- Засаг даргын тамгын газар 1 ирсэн 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 ажиллалаа.

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 зорилгоор өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг цахим системд шилжүүлэн иргэд, үйлчлүүлэгчидтэйгээ эргэх холбоотойгоор ажиллах зорилгоор Able soft компанитай хамтран ажиллах гэрээ байгуулаад байна.

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

2024 оны III улиралд Монгол Улсын Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс 21 гомдол, хүсэлт, санал хуваарилагдан ирснийг тухай бүрд нь хүлээн авч 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 тогтоосон хугацаанд хүргүүлэн ажиллалаа.

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, 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 хасаж, тухайн ахмад настны шагнагдсан алдар цолны харьяалах салбарын Төсвийн ерөнхийлөн захирагчийн багцад тусган баталсны дагуу 2024 оны 10 дугаар сарын 08-ны байдлаар Батлан хамгаалах салбарын харьяаны 45 алдар цолтон, ахмад настнуудад нэмэгдэл мөнгөн дэмжлэгийг хуулийн дагуу сар бүр олгож байна.

Дүгнэлт:

2024 оны III улиралд 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, хариуг хурдан шуурхай өгөх арга хэмжээг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу зохион байгуулсан болно.

Мөн харьяа нэгтгэл, анги, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан алба хаагчдын мэдлэгийг дээшлүүлэх талаар сургалт зохион байгуулах шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ**



**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД 2024 ОНЫ III  
УЛИРАЛД АЛБА ХААГЧ, ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ,  
САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ТӨРЛӨӨР НЬ АНГИЛСАН БАЙДАЛ**

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд	Нийт 3040 өргөдлөөс:	
	Хүсэлт	104 (3.4%)
	Санал	15 (0.3%)
	Гомдол	2 (0.06%)
	Талархал	3 (0.09%)
	Нийгмийн хамгааллын асуудлаар	2420 (79.6%)
	Ажлын байртай холбоотой асуудлаар	451 (14,8%)
	Сургалттай холбоотой асуудлаар	45 (1.75%)
	Байгууллагын стратеги төлөвлөгөөнд тусгагдсаны 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 арилгуулах арга хэмжээг авч ажиллалаа.	
	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 сүлжээ) хүлээн авч, бүртгэл хөтлөлтийг хийн холбогдох байгууллага, албан тушаалтнуудад танилцуулан шийдвэрлүүлж, хариуг хүргүүлэн ажилласан болно.	
Батлан хамгаалах салбарт цэргийн алба хаагч, тэтгэвэр чөлөөнд байгаа офицер, ахлагч, ажилтан албан хаагч, иргэдээс ирүүлсэн өргөдлөөс шууд шийдвэрлэх боломжгүй удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх 4 өргөдөл шийдвэрлэгдээгүй хүлээгдэж байна.		
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 64,2 хувийг, 8-14 хоногт 11 хувийг, 15-21 хоногт 19,5 хувийг 22-30 хоногт 5,3 хувийг тус тус шийдэж хариуг өгсөн бөгөөд хуулийн хугацаа хоцроож шийдсэн өргөдөл, гомдол байхгүй байна.		
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.		
“Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн 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 хөтлөлт хийн хадгалж, шийдвэрлэлтэд нь хяналт тавин ажиллаж байна.		
Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн дийлэнх хувийг ажлын байрны орчин, нөхцөлийг сайжруулах болон нийгмийн хамгааллын асуудалтай холбоотой асуудал эзэлж байна.		

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ**



**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД  
2024 ОНЫ III УЛИРАЛД АЛБА ХААГЧ, ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ**

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт		Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд	3040	2879	-	161	94,7%

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ, ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГУУДАД 2024 ОНЫ  
III УЛИРАЛД АЛБА ХААГЧ, ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ХЭЛБЭР**

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Үүнээс			
			Бичгээр	Цахим болон Засгийн газрын 11-11 төвөөр	Утсаар	Биечлэн уулзсан
1	Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд	3040	2985	21	28	6

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ**