



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

0005 01 06 № 19003  
танай \_\_\_\_\_-ны № \_\_\_\_\_-т

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ  
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗРЫН ДАРГЫН  
АЛБАН ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ  
Ч.ӨНӨРБАЯР ТАНАА

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд  
2024 онд иргэд, алба хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл,  
гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаарх  
тайланг хүргүүлж байна.

Хавсралт 8. хуудастай.



С.БЯМБАЦОГТ

1324602036

Батлан хамгаалахын сайдын 2025 оны  
01. дүгээр сарын 06-ны өдрийн  
19/03... дугаар албан бичгийн хавсралт

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ САЛБАРЫН ХЭМЖЭЭНД ИРГЭД,  
АЛБА ХААГЧДААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ,  
САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 2024 ОНЫ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН  
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/90 дүгээр тушаалаар батлагдсан “Батлан хамгаалах яаманд цэргийн алба хаагч, бэлтгэл болон чөлөөнд гарсан офицер, ахлагч, ажилтан, албан хаагчид, иргэдээс хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам” болон Батлан хамгаалах яамны Төрийн нарийн бичгийн даргын 2021 оны А/29 дүгээр тушаалаар батлагдсан “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналтын тусгай дугаарын ашиглалтын журам”-ыг 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, холбогдох хариу хүргүүлэн ажилласан талаар дараах байдлаар танилцуулж байна. Үүнд:

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

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд 2024 онд иргэд, алба хаагчдаас нийт 7,887 өргөдөл, гомдол ирснээс 7,788 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 98.7 хувьтай байна.

2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 99 өргөдөл байгаа болно.



Албан хаагч, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг дараах сувгуудаар хүлээн авч, ажилласан. Үүнд:

1. БХЯ-ны “Иргэд хүлээн авах байр”-нд биечлэн;
2. 11458929 дугаарын утсаар;
3. Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс цахим хэлбэрээр;
4. Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын 1800-1144 тусгай дугаараар;
5. Цахим хуудас, олон нийтийн сүлжээ, албаны цахим хаягаар хүлээн авч, бүртгэл хөтлөлтийг хийн холбогдох байгууллага, албан тушаалтнуудад танилцуулан, шийдвэрлүүлж, хариуг хүргүүлсэн байна.

2024 онд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан сувгуудаар нь ангилбал:

- 7,204 буюу 91,4 хувь нь бичгээр (биечлэн);
- 177 буюу 2,2 хувь нь Цахим буюу ЗГ-ын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөр;
- 157 буюу 2 хувь нь “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын 1800-1144 тусгай дугаар болон өргөдөл, гомдол хүлээн авах 11458929 дугаараар;
- 221 буюу 2,8 хувь нь веб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, и-мэйлээр;
- 128 буюу 1,6 хувь нь албан бичгээр ирсэн байна.

Өргөдлийг агуулгаар нь ангилбал:

1. Нийгмийн хамгааллын асуудлаар 3,743 буюу 47,5 хувь;
2. Ажлын байртай холбоотой асуудлаар 2,796 буюу 35,4 хувь;
3. Гадаад, дотоодын их, дээд сургууль, академи, дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах болон суралцахыг хүссэн асуудлаар 378 буюу 4,8 хувь;
4. Бусад 970 буюу 12,3 хувийг тус тус эзэлж байна.

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн дийлэнх буюу 82,9 хувийг цэргийн алба хаагчид, цэргийн тэтгэвэр тогтоолгосон бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа иргэд болон ажилтан, алба хаагчдаас ирүүлсэн ажлын байр, нийгмийн хамгааллын асуудлаар хандсан өргөдөл эзэлж байна.

Нийгмийн хамгааллын асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр ирүүлсэн өргөдлийг судлан үзэхэд тодорхой хугацаа шаардсан, тухай бүрд нь шийдвэрлэхэд хүндрэлтэй (орон сууц олгуулах, орон сууцны урьдчилгааны мөнгөн дэмжлэг хүссэн, орон сууцны зээлд хамруулахыг хүссэн г.м) өргөдлүүд эзэлж байна.

Орон сууцны жагсаалтад бүртгэж өгөхийг хүссэн алба хаагчдын өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж, дараалалд оруулах арга хэмжээг авч, хариуг хүргүүлэн ажиллаж байна.

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

Батлан хамгаалах яамны удирдлагад хандаж иргэдээс 2024 онд 921 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 899 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 97,6 хувьтай байна.

2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 22 өргөдлийг харьяа байгууллага, тухайн асуудал

хариуцсан албан тушаалтанд шилжүүлж, холбогдох арга хэмжээг авч ажиллаж байна.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг албан тушаалтнуудад хандаж гаргасан байдлаар нь харьцуулбал:

- Батлан хамгаалахын сайдад 270 буюу 29,3 хувь;
- Төрийн нарийн бичгийн даргад 328 буюу 35,7 хувь;
- Стратегийн бодлого, төлөвлөлтийн газрын даргад 9 буюу 1 хувь;
- Төрийн захиргааны удирдлагын газрын даргад 121 буюу 13,1 хувь;
- Санхүү, хөрөнгө оруулалтын газрын даргад 36 буюу 3,9 хувь;
- Бусад албан тушаалтнуудад 157 буюу 17 хувийг тус тус эзэлж байна.

Гурав. “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын **1800-1144** тусгай дугаар, өргөдөл, гомдлын **11458929** дугаарт иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, мэдээллийг шийдвэрлэсэн байдлын 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 ажиллаж байна.

2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар 1800-1144 тусгай дугаараар-72, 11458929 дугаараар-84, нийт-156 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал ирснийг 100 хувь шийдвэрлэж ажилласан.

Тусгай дугаарын дуудлага хүлээн авах бүртгэлийг өдөр бүр хянан, 14 хоног тутамд нэгтгэн Батлан хамгаалахын ерөнхий хянан шалгагчид танилцуулж, холбогдох арга хэмжээг шуурхай авч, ажиллаж байна.

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

Монгол Улсын Их Хурлын гишүүн, Ерөнхийлөгчийн Тамгын газар, бусад байгууллагуудаас 2024 онд нийт 80 өргөдөл, гомдол шилжин ирснийг судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг хугацаанд нь өгч ажиллалаа. Үүнд:

- Монгол Улсын Их Хурлын гишүүнээс 4;
- Ерөнхийлөгчийн Тамгын газраас 17;
- Монгол Улсын Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас 2;
- Бусад байгууллагаас 57 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

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

Монгол Улсын Засгийн газрын 2022 оны 352 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Нээлттэй мэдээллийг ил тод байлгах болон ил тод байдлын шалгуур үзүүлэлт тогтоох, үнэлгээ хийх журам”-д заасны дагуу иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг богино хугацаанд шийдвэрлүүлж, хуулийн хугацаанд нь хариуг өгөхөд анхаарал хандуулан ажиллалаа.

Иргэд, алба хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг богино хугацаанд утсаар мэдэгдэх эсвэл албан бичгээр хүргүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд биечлэн уулзаж өргөдөл, гомдлын хариуг 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 систем (Able soft программ)-д шилжүүлэн иргэд, үйлчлүүлэгчидтэйгээ эргэх холбоотойгоор ажиллаж байна.

Зургаа. Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс хуваарилагдаж ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн байдлын талаар:

2024 онд Монгол Улсын Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс 131 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал хуваарилагдан ирснийг тухай бүрд нь хүлээн авч холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг 100 хувь өгч ажилласан.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан сувгуудаар нь ангилбал:

- 102 буюу 77,9 хувь нь утсаар;
- 12 буюу 9,2 хувь нь и-мэйлээр;
- 7 буюу 5,4 хувь нь веб хуудсаар;
- 5 буюу 3,8 хувь нь дуут шуудангаар;
- 4 буюу 3 хувь нь биечлэн;
- 1 буюу 0,7 хувь нь Facebook-ээр ирсэн байна.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг утгаар нь ангилбал:

- 74 буюу 56,5 хувь нь гомдол
- 24 буюу 18,3 хувь нь талархал
- 23 буюу 17,6 хувь нь хүсэлт
- 9 буюу 6,9 хувь нь санал
- 1 буюу 0,7 хувь нь шүүмжлэл тус тус эзэлж байна.

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

Дээрх хуулийн зохицуулалтад заасны дагуу ахмад настнуудад харьяалах салбарын Төсвийн ерөнхийлөн захирагчийн багцад тусган баталсны дагуу 2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар Батлан хамгаалах салбарын харьяаны 43 алдар цолтон, ахмад настнуудад нэмэгдэл мөнгөн дэмжлэгийг сар бүр олгож байна.

Дүгнэлт:

2024 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, хариуг хурдан

шуурхай өгөх арга хэмжээг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу зохион байгуулсан болно.

Цаашид Зэвсэгт хүчний цэргийн нэгтгэл, анги, байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан алба хаагчдын мэдлэг, боловсролыг дээшлүүлэх чиглэлээр холбогдох сургалтыг зохион байгуулж ажиллах хэрэгцээ шаардлага байна гэж дүгнэж байна.

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ**

2024 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 1

2024 оны жилийн эцсийн байдлаар

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
	1	2		3	4				5
Тайлбар: Жишээ	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд	2	119	36	7730	7204	157	221	177	128

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд		98	45	7512	6795	170	391	175	124

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2024 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 2

2024 оны жилийн эцсийн байдлаар

Шийдвэрлэлтийн байдал									
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
4907	213	245	2203	218	2			99	

2023 оны жилийн эцэстэй харьцуулсан дүн

Шийдвэрлэлтийн байдал									
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
6544		736	73	124				178	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ



2024 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 3

Хамгийн их ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг ангилан топ 5-ыг авах

Зөвхөн гомдлын агуулгад хийхийг анхаарна уу

Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Нийгмийн хамгааллын асуудлаар	3743	47.5%	Алба хаагчдын чөлөө хүссэн, ээлжийн амралтаа хугацаанаасаа өмнө эдлэхийг хүссэн, хугацаат цэргийн албанаас хугацаанаас өмнө чөлөөлөгдөх, хоногийн чөлөө хүссэн өргөдөл дийлэнх хувийг эзэлж байна.
Ажлын байртай холбоотой асуудлаар	2796	35.4%	Нэгтгэл, анги, байгууллага, салбарт ажиллахыг хүссэн, шилжин томилогдохыг хүссэн, Зэвсэгт хүчинд буцаж ажиллахыг хүссэн, цэргийн тэтгэвэрт гарах, алба хаасан хугацааны нэмэгдэл олгуулах хүсэлтүүд эзэлж байна.
Сургалттай холбоотой асуудлаар	378	4.8%	Дотоод, гадаадын академи, сургууль, дамжаа болон гадаад хэлний дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах, суралцах хүсэлтүүд эзэлж байна.
Ахмад дайчинтай холбоотой асуудлаар	32	0.4%	Ахмад дайчид болон тэдний ар гэр, үр хүүхдүүдээс орон сууцны дэмжлэг, мөнгөн тусламж, бусад төрлийн тусламж, дэмжлэг хүссэн өргөдөл эзэлж байна.
Энхийг дэмжих ажиллагаа болон бусад асуудлаар	938	11.9%	Энхийг дэмжих ажиллагааны сонгон шалгаруулалтад оролцох, нөөцөд үлдсэн бүрэлдэхүүнээс ажиллагааны үндсэн багт үүрэг гүйцэтгэхийг хүссэн, цэргийн багийн удирдлагын шийдвэртэй холбоотой гомдол, Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах "11-11" төвөөс ирсэн өргөдөл, гомдлууд эзэлж байна.
Нийт	7887	100%	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ