



**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

2025-03-25 № 10/804
танай _____-ны № _____-т

**МОНГОЛ УЛСЫН САЙД, ХЯНАЛТ,
ҮНЭЛГЭЭНИЙ ҮНДЭСНИЙ ХОРООНЫ
ДАРГА Э.ОДБАЯР ТАНАА**

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд
2025 оны I улиралд иргэд, алба хаагчдаас ирүүлсэн
өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн
талаарх тайланг хүргүүлж байна.

Хавсралт ... хуудастай.



С.БЯМБАЦОГТ

1325600350

Батлан хамгаалахын сайдын 2025 оны
03 дугаар сарын 10-ны өдрийн
19/864... дугаар албан бичгийн хавсралт

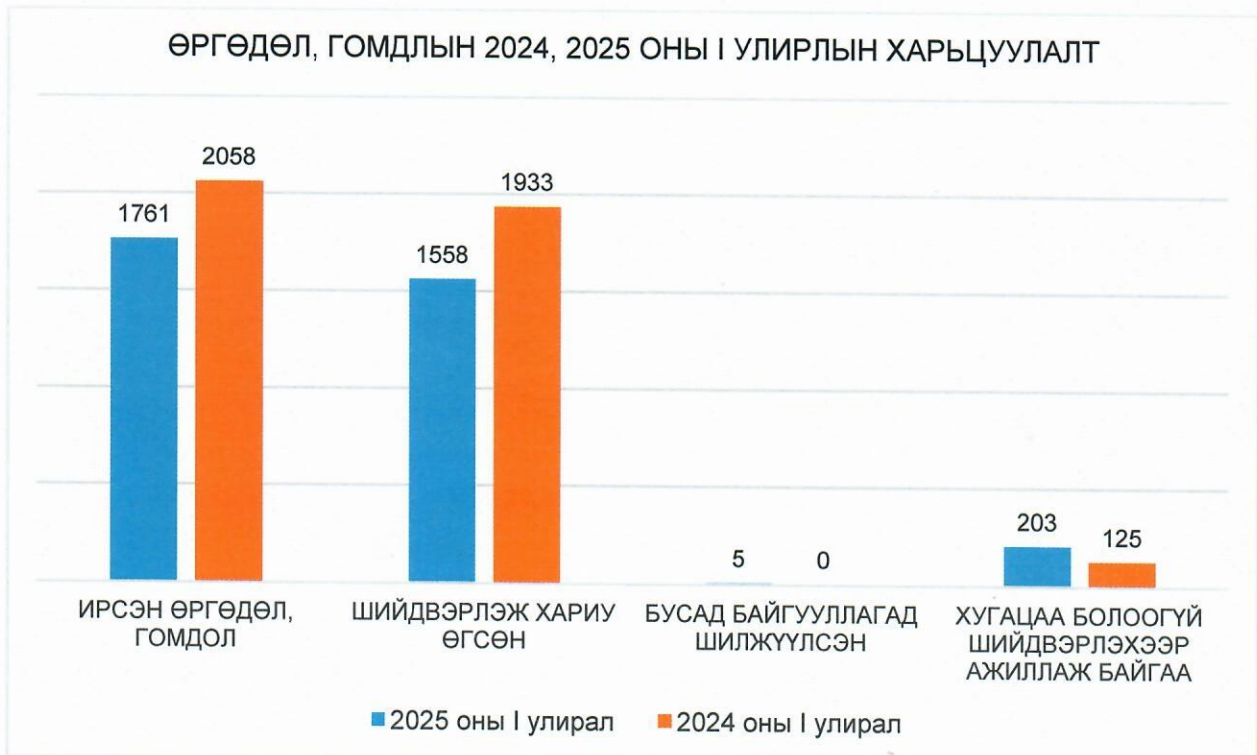
БАТЛАН ХАМГААЛАХ САЛБАРЫН ХЭМЖЭЭНД ИРГЭД, АЛБА ХААГЧДААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 2025 ОНЫ I УЛИРЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

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 хариуг хүргүүлэн ажилласан талаар дараах байдлаар танилцуулж байна. Үүнд:

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

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд 2025 оны I улиралд иргэд, алба хаагчдаас нийт 1,761 өргөдөл, гомдол ирснээс 1,558 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 88.5 хувьтай байна.

2025 оны 03 дугаар сарын 10-ны өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 203 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.

2025 оны I улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан сувгуудаар нь ангилбал:

- 1509 буюу 85,7 хувь нь бичгээр (биечлэн);
- 21 буюу 1,2 хувь нь Цахим буюу ЗГ-ын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөр;
- 186 буюу 10,6 хувь нь “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт”-ын 1800-1144 тусгай дугаар, мөн өргөдөл, гомдол хүлээн авах 11458929 дугаар болон бусад дугаараар;
- 29 буюу 1,6 хувь нь веб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, и-мэйлээр;
- 16 буюу 0,9 хувь нь ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирсэн байна.

Өргөдлийг агуулгаар нь ангилбал:

1. Нийгмийн хамгааллын асуудлаар 1,436 буюу 81,5 хувь;
2. Ажлын байртай холбоотой асуудлаар 231 буюу 13,1 хувь;
3. Гадаад, дотоодын их, дээд сургууль, академи, дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах болон суралцахыг хүссэн асуудлаар 31 буюу 1,8 хувь;
4. Бусад 63 буюу 3,6 хувийг тус тус эзэлж байна.

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн дийлэнх буюу 94,6 хувийг цэргийн алба хаагчид, цэргийн тэтгэвэр тогтоолгосон бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа иргэд болон ажилтнуудаас 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, хөнгөлөлттэй үнээр орон сууц олгохыг 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 2025 оны I улиралд 232 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 220 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 94,8 хувьтай байна.

2025 оны 03 дугаар сарын 10-ны өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 12 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 38 буюу 16,4 хувь;
- Төрийн нарийн бичгийн даргад 43 буюу 18,5 хувь;
- Төрийн захиргааны удирдлагын газрын даргад 22 буюу 9,5 хувь;
- Батлан хамгаалах яам болон бусад албан тушаалтнуудад 129 буюу 55,6 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.

2025 оны 03 дугаар сарын 10-ны өдрийн байдлаар 1800-1144 тусгай дугаараар-113, 11458929 дугаараар-24, нийт-137 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал ирснийг 100 хувь шийдвэрлэж ажилласан.

Тусгай дугаарын дуудлага хүлээн авах бүртгэлийг өдөр бүр хянаж, холбогдох арга хэмжээг шуурхай авч, ажиллаж байна.

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

Ерөнхийлөгчийн Тамгын газар болон бусад байгууллагуудаас 2025 оны I улиралд нийт 16 өргөдөл, гомдол шилжин ирснийг судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг хугацаанд нь өгч ажиллалаа. Үүнд:

- Ерөнхийлөгчийн Тамгын газраас 2;
- Хууль зүй, дотоод хэргийн яамнаас 1;
- Бусад байгууллагаас 13 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.

Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд 2024 онд иргэд, алба хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг Батлан хамгаалах яамны www.mod.gov.mn цахим хаягт байршуулсан.

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:

2025 оны I улиралд Монгол Улсын Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс 21 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:

- 19 буюу 90,4 хувь нь утсаар;
- 1 буюу 4,8 хувь нь и-мэйлээр;
- 1 буюу 4,8 хувь нь веб хуудсаар тус тус ирсэн байна.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг утгаар нь ангилбал:

- 10 буюу 47,6 хувь нь гомдол;
- 5 буюу 23,8 хувь нь талархал;
- 3 буюу 14,3 хувь нь хүсэлт;
- 3 буюу 14,3 хувь нь санал 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 2025 оны I улирлын байдлаар Батлан хамгаалах салбарын харьяаны 43 алдар цолтон, ахмад настнуудад нэмэгдэл мөнгөн дэмжлэгийг сар бүр олгож байна.

Санал:

Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан тушаалтнуудыг чадавхжуулах зорилгоор Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас нэгдсэн сургалт зохион байгуулах.

Дүгнэлт:

2025 оны I 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.

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

2025 ОНЫ I УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 1

2025 оны I улирлын 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, социал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
Батлан хамгаалах салбарын хэмжээнд		11	162	1588	1509	186	29	21	16

2024 оны I улиралтай харьцуулсан дүн

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		13	12	2033	1573	34	2	35	414

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2025 ОНЫ I УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 2

2025 оны I улирлын 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				
882	19	268	384	5				203	

2024 оны I улиралтай 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				
1233	21	312	367					125	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2025 ОНЫ I УЛИРЛЫН 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	1436		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	231		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	31		Дотоод, гадаадын академи, сургууль, дамжаа болон гадаад хэлний дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах, суралцах хүсэлтүүд эзэлж байна.
Ахмад дайчинтай холбоотой асуудлаар	3		Ахмад дайчид болон тэдний ар гэр, үр хүүхдүүдээс орон сууцны дэмжлэг, мөнгөн тусламж, бусад төрлийн тусламж, дэмжлэг хүссэн өргөдөл эзэлж байна.
Бусад асуудлаар	60		Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах талаарх санал болон Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс ирсэн өргөдөл, гомдлууд эзэлж байна.
Нийт	1761	100%	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ