



**МОНГОЛ УЛСЫН
БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ**

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 хаяг: www.mod.gov.mn

2025 10 06 № 16/3656
танай _____-ны № _____-т

Тайлан хүргүүлэх тухай

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

Хавсралт 8. хуудастай.

ТӨРИЙН НАРИЙН БИЧГИЙН ДАРГА
ХОШУУЧ ГЕНЕРАЛ



Д.ГАНХУЯГ

Батлан хамгаалах яамны 2025 оны
10 дугаар сарын 01-ны өдрийн
16/3636 дугаар албан бичгийн хавсралт

**БАТЛАН ХАМГААЛАХ САЛБАРЫН ХЭМЖЭЭНД ИРГЭД, АЛБА ХААГЧДААС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 2025 ОНЫ
III 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 III улиралд иргэд, алба хаагчдаас нийт 2588 өргөдөл, гомдол ирснээс 2471 өргөдлийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 95.5 хувьтай байна.

2025 оны 10 дугаар сарын 01-ний өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 117 өргөдөл байгаа болно. (Үүнээс Батлан хамгаалах яаманд 31, ЗХЖШ болон харьяа командлал, нэгтгэл, ангид 66, яамны харьяа байгууллагад 20 өргөдөл)

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2024, 2025 ОНЫ III УЛИРЛЫН ХАРЬЦУУЛАЛТ



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.

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

- 2444 буюу 94,4 хувь нь бичгээр (биечлэн);
- 20 буюу 0,8 хувь нь ЗГ-ын иргэд, олон нийттэй харилцах "11-11" төвөөр;
- 55 буюу 2,1 хувь нь "Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт"-ын 1800-1144 тусгай дугаар, мөн өргөдөл, гомдол хүлээн авах 11458929 дугаар болон бусад дугаараар;
- 48 буюу 1,9 хувь нь веб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, и-мэйлээр;
- 21 буюу 0,8 хувь нь ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирсэн байна.

Өргөдлийг агуулгаар нь ангилбал:

1. Нийгмийн хамгааллын асуудлаар 1961 буюу 75,8 хувь;
2. Ажлын байртай холбоотой асуудлаар 261 буюу 10,1 хувь;
3. Гадаад, дотоодын их, дээд сургууль, академи, дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах болон суралцахыг хүссэн асуудлаар 55 буюу 2,1 хувь;
4. Бусад 311 буюу 12 хувийг тус тус эзэлж байна.

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн дийлэнх буюу 88,4 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 олгох, хувьчлахыг хүссэн болон мөнгөн дэмжлэг үзүүлэхийг 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 III улиралд 251 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 220 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, хэрэгжилт 87,6 хувьтай байна.

2025 оны 10 дугаар сарын 01-ний өдрийн байдлаар шийдвэрлэхээр хүлээгдэж байгаа, хугацаа болоогүй 31 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 | 61 буюу 33,1 хувь; |
| • Төрийн нарийн бичгийн даргад | 62 буюу 24,6 хувь; |
| • Батлан хамгаалах яамны Ёс зүйн дэд хороонд | 1 буюу 0,4 |
| • Төрийн захиргааны удирдлагын газрын даргад | 56 буюу 11,8 хувь; |
| • Батлан хамгаалах яам болон бусад албан тушаалтнуудад | 71 буюу 30,1 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 10 дугаар сарын 01-ний өдрийн байдлаар 1800-1144 тусгай дугаараар-31, 11458929 дугаараар-24, нийт-55 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал ирснийг 100 хувь шийдвэрлэсэн.

Тус тусгай дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлага, мэдээлэл, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явцыг Төрийн захиргааны удирдлагын газраас 14 хоног тутамд нэгтгэн Батлан хамгаалахын ерөнхий хянан шалгагчид танилцуулан, 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 III улиралд нийт 21 өргөдөл, гомдол шилжин ирснийг судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч, хариуг хугацаанд нь өгч ажиллалаа. Үүнд:

- Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн Тамгын газраас 6;
- Монгол Улсын Их хурлын Байнгын хорооноос 1
- Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас 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 2025 оны I улирал, эхний хагас жилд 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 III улиралд Монгол Улсын Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс 20 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:

- 17 буюу 85 хувь нь утсаар;
- 1 буюу 5 хувь нь биечлэн;
- 2 буюу 10 хувь нь цахимаар тус тус ирсэн байна.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг утгаар нь ангилбал:

- 13 буюу 65 хувь нь гомдол;
- 7 буюу 35 хувь нь хүсэлт 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 настуудад харьяалах салбарын Төсвийн ерөнхийлөн захирагчийн багцад тусган баталсны дагуу 2025 оны III улирлын байдлаар Батлан хамгаалах салбарын харьяаны 40 алдар цолтон, ахмад настуудад нэмэгдэл мөнгөн дэмжлэгийг сар бүр олгож байна.

Санал:

Яам, агентлагийн өргөдөл, гомдол хариуцсан албан тушаалтнуудыг чадавхжуулах зорилгоор нэгдсэн сургалт зохион байгуулах.

Тулгамдаж буй асуудал:

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 3 дахь хэсэгт “Төрийн тухайн байгууллага, албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй” гэж, мөн зүйлийн 4-т “Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа.” гэж тус тус заасан боловч зарим иргэдээс шүүхээр шийдвэрлэгдсэн асуудлаар болон өмнө нь удаа дараа хандаж, холбогдох хариуг авч байсан асуудлын талаар олон дахин, тогтмол давтамжтай өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг гаргаж байгаагаас ажлын ачааллыг нэмэгдүүлж байна.

Дүгнэлт:

2025 оны III улиралд Батлан хамгаалах салбарт алба хааж буй цэргийн алба хаагчид, бэлтгэл болон чөлөөнд байгаа офицер, ахлагч, ажилтан, албан хаагчид иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, хариуг хуулийн хугацаанд түргэн шуурхай өгч ажилласан болно.

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2025 ОНЫ III УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 1

2025 оны III 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				4
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		7	18	2563	2444	55	48	20	21

2024 оны III 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		2	15	3023	2967	28	3	18	24

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2025 ОНЫ III УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ 2

2025 оны III 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				
156	31	71	2192	20			1	117	

2024 оны III 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				
176	8	28	2651	16				161	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ

2025 ОНЫ III 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	1961	75.8%	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	261	10.1%	Нэгтгэл, анги, байгууллага, салбарт ажиллахыг хүссэн, шилжин томилогдохыг хүссэн, цэргийн тэтгэвэрт гарах, алба хаасан хугацааны нэмэгдэл олгуулах хүсэлтүүд эзэлж байна.
Сургалттай холбоотой асуудлаар	55	2.1%	Дотоод, гадаадын академи, сургууль, дамжаа болон гадаад хэлний дамжааны сонгон шалгаруулалтад хамрагдах, суралцах хүсэлтүүд эзэлж байна.
Ахмад дайчинтай холбоотой асуудлаар	26	1%	Ахмад дайчид болон тэдний ар гэр, үр хүүхдүүдээс орон сууцны дэмжлэг, мөнгөн тусламж, бусад төрлийн тусламж, дэмжлэг хүссэн өргөдөл эзэлж байна.
Бусад асуудлаар	285	11%	Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах талаарх санал болон их дээд сургуульд үргэлжлүүлэн суралцах, ар гэрийн гачигдлаар хугацаат цэргийн албанаас чөлөөлөгдөх өргөдлүүд эзэлж байна.
Нийт	2588	100%	

БАТЛАН ХАМГААЛАХ ЯАМ