

**ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАРТ
2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛД ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ДОТООД ХЯНАЛТ ХИЙСЭН ТАЙЛАН**

2026 оны 06 дугаар сарын 30 өдөр

Нэг.Зорилго

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж байгаа эсэх, цаашид анхаарах асуудлыг тодорхойлох, үйл ажиллагааг сайжруулах талаар санал, зөвлөмж өгч, мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө өгөхөд оршино.

Хоёр.Үндэслэл, арга зүй

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газар дахь хяналтын тухай хууль, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам, Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын Дотоод хяналт, аудитын газрын 2026 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд үндэслэв.

Гурав.Хамрах хугацаа, хүрээ

2026 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийг дуустал хугацаанд Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газарт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо, төрөл, хүлээн авсан хэлбэр, шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт хийв.

Дөрөв.Өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээ

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утас	Цахим	11-11	Албан бичиг	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
54	6	15	136	211	-	-	8	82	121	211
24.5%	2.84%	7.11%	64.46%	100	-	-	3.79%	38.86 %	57.35%	100

Тайлант хугацаанд байгууллагад нийт 211 өргөдөл, гомдол ирснээс 136 (64.46 хувь) нь гомдол, 54 (25.59 хувь) нь хүсэлт, 15 (7.11 хувь) нь мэдэгдэл, 6 (2.84 хувь) нь санал байна.

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан хэлбэрээр нь авч үзвэл: 121 (57.35 хувь) нь албан бичгээр, 82 (38.86 хувь) нь 11-11 төвөөр, 8 (3.79 хувь) нь цахимаар хүлээн авсан бөгөөд биечлэн болон утсаар хүлээн авсан тохиолдол бүртгэгдээгүй байна.

Хүснэгт 2.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан нэгж, шийдвэрлэлтийн хувь

№	Нэгж	Хүлээн авсан	Хариутай	Шийдвэрлэсэн	Хяналтад байгаа	Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн	Шийдвэрлэлтийн хувь	Байгууллагад эзлэх хувь	Гүйцэтгэлийн дундаж өдөр
1	Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газар	2	2	1	0	1	50%	0.95	6
2	Хяналт шалгалтын газар	203	198	173	20	5	87.37%	96.21	12.1
3	Дотоод хяналт, аудитын газар	2	2	2	0	0	100 %	0.95	25
4	Үнэлгээ, мониторингийн газар	2	2	0	1	1	0%	0.95	0
5	Хууль эрх, зүйн газар	2	2	2	0	0	100%	0.95	12.5
6	Мэдээллийн технологи, системийн шинжилгээний газар	-	-	-	-	-	-	-	-
Нийт		211	206	178	21	7	86.41%	100%	12.5

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газарт нийт 211 (хариутай 206) өргөдөл, гомдол ирснээс 178-ыг шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн хувь 86.41 байна. Нийт 211 (хариутай 206) өргөдөл, гомдол ирснээс 96.21 хувийг Хяналт шалгалтын газарт, үлдсэн 3.79 хувь нь бусад нэгжүүдэд хуваарилагдсан байна.

Нийт 7 өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацааг хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна. Үүнээс: Хяналт шалгалтын газарт 5, Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газарт 1, Үнэлгээ, мониторингийн газарт 1 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн. Үүнээс 1 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацааг 20 хоногоор сунгаж, 6 өргөдөл, гомдлыг хугацааг сунгалгүйгээр хуульд заасан хугацааг хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанаас **дунджаар 3.3 хоногоор хоцорч** шийдвэрлэсэн.

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнх нь гомдлын шинжтэй бөгөөд шийдвэрлэлтийн явцад холбогдох байгууллагаас тайлбар, мэдээлэл авах, хяналт шалгалтын ажиллагаа зохион байгуулах, зарим өргөдлийг шилжүүлсэнтэй холбоотойгоор хуульд заасан хугацаа хэтэрсэн байна.

Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг авч үзвэл, хариуг албан бичгээр, утсаар болон бусад хэлбэрээр өргөдөл гаргагчид хүргүүлж, өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсэн байна.

Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн 178 өргөдөл, гомдлыг дунджаар 12.5 хоногт шийдвэрлэсэн байна.

Зургаа.Дүгнэлт

Тайлант хугацаанд Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газарт нийт 211 (хариутай 206) өргөдөл, гомдол хүлээн авснаас 178-ыг шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн хувь 86.41 байна. Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг дунджаар 12.5 хоногт шийдвэрлэсэн байна.

7 өргөдөл, гомдол хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн бөгөөд үүнээс 1 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацааг сунгаж, 6 өргөдөл, гомдлыг хугацаа сунгалгүйгээр шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг хуульд заасан үндэслэлээр нэг удаа 30 хүртэл хоногоор сунгах боломжтой боловч хугацаа сунгалтын мэдээллийг системд тухай бүр бүртгээгүй тохиолдол илэрсэн байна. Үүний улмаас системд хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн төлөвөөр бүртгэгдэж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үзүүлэлтэд сөргөөр нөлөөлсөн.

Өргөдөл, гомдлын агуулгаас үзэхэд төрийн байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагаа, хяналт шалгалт, санхүү, хөдөлмөрийн харилцаа, төрийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлууд давамгайлж байна. Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд судлан шийдвэрлэж, шаардлагатай тохиолдолд харьяалах байгууллагад шилжүүлэх, иргэн, хуулийн этгээдэд албан бичиг болон утсаар хариу өгөх, зөвлөмж, тайлбар хүргүүлэх зэргээр шийдвэрлэсэн байна.

Долоо.Зөвлөмж

1. Бичиг хэргийн ажилтан өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг “Өргөдөл, гомдлын тайлан нэгтгэх журам”-ын хавсралтын дагуу улирал бүр нэгтгэн Дотоод хяналт, аудитын газарт хугацаанд нь ирүүлж хэвших;
2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад хугацааны хяналтыг тогтмол хэрэгжүүлж, шийдвэрлэх хугацаа дуусахаас өмнө хариуцсан нэгж, албан хаагчдад сануулга өгч, хугацаа хэтрүүлэхгүй байх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх;
3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацааг сунгах шаардлага үүссэн тохиолдолд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасан үндэслэл, хугацааг мөрдөж, хугацаа сунгасан шийдвэрийг системд тухай бүр бүртгэн баримтжуулах;

Эрсдэл

Өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэх, хугацаа сунгах ажиллагааг хууль, журмын дагуу хэрэгжүүлэхгүй байх нь иргэдийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хугацаанд нь хангахгүй байх, төрийн байгууллагад итгэх итгэл, иргэдийн сэтгэл ханамж буурах, байгууллагын үйл ажиллагааны үр нөлөө, нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлтэй.

ДОТООД ХЯНАЛТ, АУДИТЫН ГАЗАР

