

**ТӨРИЙН ӨМЧИЙН БОДЛОГО, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН
АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ДОТООД ХЯНАЛТ ХИЙСЭН ТАНИЛЦУУЛГА**
/2023 оны 04 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар/

2023 оны 05 дугаар сарын 17

Улаанбаатар хот

Дотоод хяналтын зорилго

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар, албан тушаалтанд хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар тогтоол болон холбогдох бусад хууль, эрх зүйн актуудын хүрээнд шийдвэрлэж байгаа эсэхэд хяналт тавих, удирдлагыг үнэн зөв, бодит мэдээллээр хангах, гарч болзошгүй эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх, хэрэгжилт хариуцлагыг сайжруулахад дэмжлэг үзүүлэх.

Дотоод хяналт хийсэн дүгнэлт

Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн **нийт 83 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтэд** 2023 оны 04 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар дотоод хяналтыг хийхэд 72 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, 7 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацаа болоогүй, 4 өргөдөл, гомдол шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрсэн байна.

Тайлант хугацаанд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт цахим системийн тайлангаар **86.75 хувьтай** үүнээс 27 нь албан бичгээр, 2 нь утсаар, 1 нь цахимаар, 42 нь бусад байдлаар шийдвэрлэж хариу мэдэгдсэн байв.

Able cloud цахим системийн тайлангаар нийт 72 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж үүнээс 19 нь хугацаа хоцорсноор тайлагнагдсан. *(дэлгэрэнгүйг хавсралт – 1, хүснэгт – 1-ээс үзэх)*

Дотоод хяналтаар тайлант хугацааны өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг **94.7 хувьтай**, үүнээс 72 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн ч 54 нь хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн, 18 нь хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн байлаа. Шийдвэрлэлтийн зөрүү нь цахим системийн тайлангаар хувь багатай байгаа нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй хяналтад байгаа 7 өргөдлийг нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоонд оруулж тооцсоноос шийдвэрлэлт 86.75 хувьтай гарсан бөгөөд 1 өргөдлийг цахим системд бүртгэхдээ шийдвэрлэх хугацааг 7 хоногоор оруулснаас 11 өдөрт багтаан шийдвэрлэсэн нэг өргөдөл хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэнээр тайлагнагдсан байна. *(дэлгэрэнгүйг хавсралт – 1, хүснэгт – 1а-аас үзэх)*

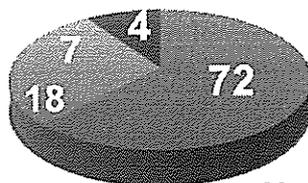
Нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл өргөдөл 33 буюу 39.8 хувь, гомдол 24 буюу 28.9 хувь, хүсэлт 21 буюу 25.3 хувь, санал 5 буюу 6.0 хувь байсан бол байгууллагын албан хаагчдаас чөлөө хүссэн, ажлаас чөлөөлөгдөх болон ажилд орохыг хүссэн 17 буюу 20.5 хувь, иргэд, төрийн өмчит хуулийн этгээдтэй холбоотой 45 буюу 54.2 хувь, орон сууц хувьчлал, орон сууцны эрхийн бичиг авах, нэр шилжүүлэх талаар 5 буюу 6.0 хувь, мэдээлэл хүсэх, саналын шинжтэй, бусад 16 буюу 19.3 хувийг эзэлж байна. *(дэлгэрэнгүйг хавсралт – 1, хүснэгт – 3-аас үзэх)*

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн 19 өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийхэд асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжгүй холбогдох байгууллагуудаас баримт материал бүрдүүлэх, судлах, нотлох баримт авах зэрэг цаг хугацаа шаардсан 13, хугацаандаа шийдвэрлээд able cloud цахим системд хугацаа хоцорч хаасан 5, 1 өргөдөл, гомдлыг able

cloud цахим системд шийдвэрлэх хугацааг 7 хоногоор оруулсан байна. Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэхдээ 2-79 хоног зарцуулсан байна.

Тайлант хугацаанд Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах төв 1111-д нийт 25 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс хуулийн хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 19, хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэн 6 байв. Хугацаа хоцорч шийдвэрлэсэн шалтгааныг авч үзвэл холбогдох байгууллагуудаас баримт нотолгоо авах, судлах, ажлын хэсгийн дүгнэлтээс шалтгаалсан цаг хугацаа шаардсан өргөдөл, гомдол байв. Хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэн 6 өргөдөл, гомдол агуулгын хувьд төрийн өмчит болон төрийн өмчийн оролцоотой хуулийн этгээдүүдтэй холбоотой ажлын байрны сонгон шалгаруулалт, хууль бус томилгоо, цалин хөдөлмөрийн хөлс зэрэг асуудлаарх санал гомдол 5, түрээсийн сонгон шалгаруулалттай холбоотой 1 байна.

Тайлант хугацаанд ирсэн нийт 83 өргөдөл, гомдол



- Шийдвэрлэж хариу өгсөн
- Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн
- Хугацаа болоогүй
- Шийдвэрлэгдээгүй

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хэлтсээр нь авч үзвэл: (Хүснэгт 1, (1а))

- Захиргаа, удирдлагын хэлтэс 22 үүнээс хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн 17, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 1, хугацаа болоогүй хяналтад байгаа 4, **шийдвэрлэлт 81.8 хувь (дотоод хяналтаар 94.4 хувь);**
- Төрийн өмчийн удирдлага, зохицуулалтын хэлтэс 51 үүнээс хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн 34, хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн 12, хугацаа болоогүй хяналтад байгаа 3, шийдвэрлэгдээгүй 2, **шийдвэрлэлт 90.2 хувь (дотоод хяналтаар 95.8 хувь);**
- Төрийн өмчийн бүртгэл ашиглалтын хэлтэс 8 үүнээс хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн 3, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн 4, шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрсэн 1, **шийдвэрлэлт 87.5 хувь (дотоод хяналтаар 87.5 хувь);**
- Төрийн өмчийн хяналт шалгалтын хэлтэс 1, **шийдвэрлэлт 100.0 хувь (хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн);**
- Хууль, эрх зүйн хэлтэс 1, **шийдвэрлэлт 0.0 хувь (шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрсэн)** байна.

Өргөдөл, гомдлын 61.4 хувь нь Төрийн өмчийн удирдлага, зохицуулалтын хэлтэст 26.5 хувь нь Захиргаа, удирдлагын хэлтэст, 9.6 хувь нь Төрийн өмчийн бүртгэл, ашиглалтын хэлтэст, 1.2 хувь нь Төрийн өмчийн хяналт шалгалтын хэлтэст, 1.2 хувь нь Хууль эрх зүйн хэлтэст хандаж ирүүлсэн байв.

Албан хаагчдын хувьд нэг албан хаагч хамгийн дээд тал нь 18 өргөдөл, гомдлыг чиг үүргийнхээ хүрээнд хариуцан шийдвэрлэж хариу өгсөн байна.

Нийт өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ 0.5-79 хоног зарцуулсан байлаа.

Агуулгаар нь авч үзвэл: (Хүснэгт-3)

- Байгууллагын албан хаагчдаас ирүүлсэн хүсэлт 17 (20.5%);

- Орон сууц хувьчлалтай холбоотой болон орон сууцны эрхийн бичиг авах, нэр шилжүүлэх тухай 5 (6.0%);
- Төрийн өмчит хуулийн этгээдтэй холбоотой 45 (54.2%);
- Бусад 16 (19.3%).

Цаашид авах арга хэмжээний санал /ЗӨВЛӨМЖ/

- Албан хаагчид хариуцан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг Able Cloud цахим системд хугацаанд нь хариуцлагатайгаар хааж хэвших;
- Цахим системд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай тэмдэглэл хэсэгт товч тодорхой бичиж байх (хэдэн сарын хэдний албан бичгээр хэрхэн шийдвэрлэсэн);
- Хуулийн хугацаанд шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудлыг цохолт хийсэн удирдлагад явцыг танилцуулан тэмдэглэл хөтөлж, тухайн өргөдөл гаргагчид заавал мэдэгдэж, цахим санд тэмдэглэл хийж хугацааг сунгадаг байх;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хариуцсан мэргэжилтэн сар бүрээр тайлан гаргаж, удирдлагуудын шуурхайд танилцуулдаг байх;
- Цахим системд бүртгэхдээ шийдвэрлэх хугацааг сайн хянаж бүртгэл хөтлөх;
- Хугацаа болоогүй хяналтад байгаа болон хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг бичиг хэргийн ажилтан долоо хоног бүр хэлтэс бүрээр гаргаж, холбогдох удирдлагуудад танилцуулж, шийдвэрлүүлэх талаар явцын хяналтыг тавьж хэвших.

Танилцсан:

ТӨРИЙН ӨМЧИЙН БОДЛОГО, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН
ДАРГА Б.ЦЭНГЭЛ

Хянасан:

ЗАХИРГАА, УДИРДЛАГЫН ХЭЛТСИЙН
ДАРГА Н.ГАНБОЛД

Боловсруулсан:

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД
АУДИТЫН МЭРГЭЖИЛТЭН Д.ЦЭРЭНЛХАМ