

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ
ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗАР

2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулга болон шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн тайлан

2026 оны 06 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19.1 дэх заалт, 20.1 дэх заалт, Монгол Улсын тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ыг тус тус үндэслэн энэ оны хагас жилийн байдлаар байгууллагад иргэн, аж ахуйн нэгжээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгад хяналт-шинжилгээ хийлээ.

Дээрх хугацаанд байгууллагад 298 хүсэлт, 14 санал, 20 гомдол хүлээн авч, нийт 332 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн нь өссөн дүнгээр 89.1 хувьтай, 32 өргөдөл, 4 гомдол хяналтад буюу шийдвэрлэх шатанд байна.

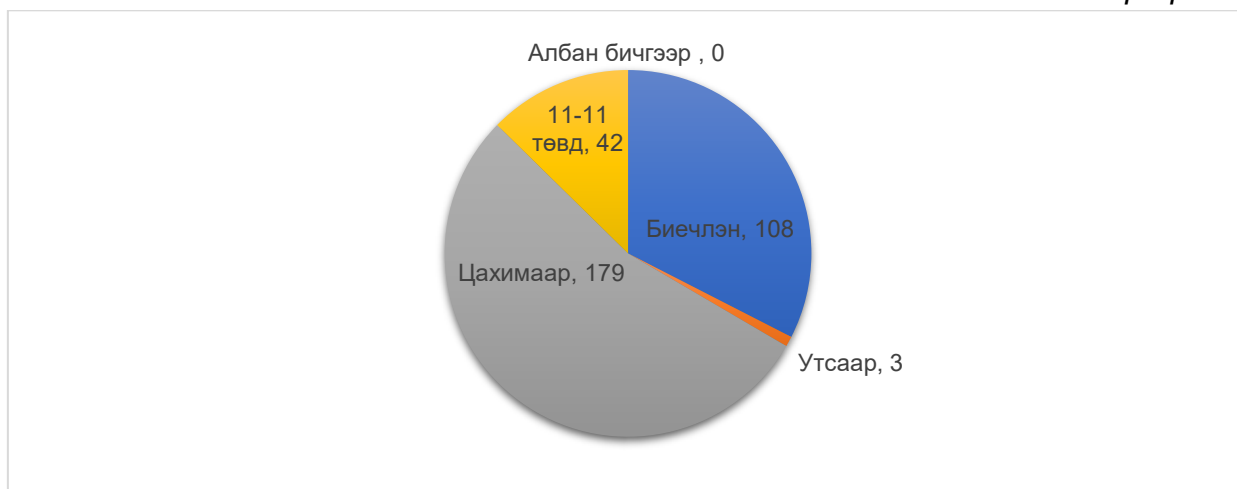
Энэ нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал нийт өргөдөл, гомдлын тоо 48.8 хувиар, шийдвэрлэлтийн хувь 4.5 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. (Хүснэгт 1)

Хүснэгт 1.

Хугацаа/ утга	Нийт хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын тоо	Шийдвэрлэлтийн байдал			Хянал- тад байгаа	Шийдвэрлэлт (хувь)
		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Үүнээс			
			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
2025 он	494	463	0	0	31	93.7
2026 он	332	296	0	1	36	89.1

Үүнээс Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс манай байгууллагад шилжүүлсэн 42, биечлэн 108, утсаар 3, цахимаар 179 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн байна. (График 1)

График 1.



Нийт өргөдөл, гомдлын 6 хувийг гомдол эзэлж байгаа бол агуулгын тухайд төрийн үйлчилгээ, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээс хяналт, шалгалтын салбар буюу “гадаадын иргэнийг шалгуулах, хяналт шалгалтыг нэмэгдүүлэх тухай” гомдол нийт иргэнээс ирүүлсэн 20 гомдлын дийлэнхийг буюу 55 хувийг эзэлж байгаа юм.

Харин төрийн үйлчилгээний салбарын тухайд цахим системийн үйл ажиллагаатай холбоотой (цахимаар олгож буй үйлчилгээ ойлгомжгүй байна), оршин суух хүсэлт шийдвэрлэлтийн хугацаа удаан байгаа талаар гомдлууд 25 хувийг эзэлжээ. Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулбал дээрх чиглэлийн 31 гомдлыг бүртгэж шийдвэрлэж байсан нь энэ онд 55 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Дүгнэлт, зөвлөмж

Байгууллагын хэмжээнд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн байдал 89.1 хувьтай бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үед хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол байхгүй байсан бол энэ онд хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн 1 өргөдөл байгаа юм.

Гомдол өмнөх оны мөн үед 31 байсан нь энэ онд 55 хувиар буурч 20 гомдол хүлээн авч 16 гомдлыг шийдвэрлэжээ. Өнгөрсөн онд ирүүлсэн гомдлын дийлэнх нь байгууллагын үйл ажиллагаа цахим системийн үйлчилгээ ойлгомжгүй, оршин суух хүсэлт шийдвэрлэлтийн хугацаа удаан байгаа талаар байсан бол байгууллага үйл ажиллагаагаа илүү шуурхай, ойлгомжтой хүргэх чиглэлээр тодорхой арга хэмжээнүүдийг төлөвлөн хэрэгжүүлсний дүнд энэ онд тухайн салбарын гомдол бага байна. Харин хяналт, шалгалт салбар буюу “гадаадын иргэнийг шалгуулах, хяналт шалгалтыг нэмэгдүүлэх тухай” гомдол дийлэнхийг эзэлж байгаа нь “Салбарын хяналт шалгалтын талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” Засгийн газрын 2026 оны 115 дугаар тогтоолын хэрэгжилтийг хангах хүрээнд төлөвлөгөөт хяналт шалгалт зохион байгуулахгүйтэй холбон үзэж болох юм.

Иймд өргөдөл, гомдлыг багасгах чиглэлээр холбогдох газар нэгжүүд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн аливаа өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэж, өргөдөл, гомдол гаргагчид хариу мэдэгдэж хэвших шаардлагатай.

--oo0oo--