

Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яам болон
түүний харьяа байгууллагад хандаж гаргасан
иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар
танилцуулга

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”, “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” Монгол Улсын Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар тогтоолын хүрээнд тус яам болон түүний харьяа байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2023 оны жилийн эцсийн тайлан, дүн мэдээг танилцуулж байна.

Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2023 онд иргэдээс нийт **22,269** өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яаманд 274;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 2;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 18,772;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2,839;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 382.

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт **22,269** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **22,260** буюу **99.9** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, хариу өгөх хугацаа болоогүй 9 буюу 0.04 хувь судлагдаж байна. 2023 онд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 9 мянга буюу 73 хувиар нэмэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөр дамжуулан болон 11-11 утасны 2 дахь шугамаар 3,063, бичгээр 33, цахимаар 9,299, утсаар 9,871, биеэр 3 иргэн ирж, санал хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яаманд 2023 онд нийт 274 гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 265 буюу 96.7 хувийг шийдвэрлэж, хариу хүргүүлсэн байна. Харьяаллын дагуу 6 байгууллагад өргөдөл, гомдлыг шилжүүлж, иргэнд мэдээлсэн. Он дамжин судлагдаж байсан 7 өргөдөл, гомдлыг 2023 онд хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын 227 буюу 84.7 хувийг харьяа, салбар байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой шуудангийн хүргэлт, төрийн үйлчилгээний цахим машин, харилцаа холбоо, Төрийн цахим үйлчилгээний нэгдсэн систем (E-Mongolia.mn)-тэй холбоотой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт эзэлж байна.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2023 оны 42 дугаар тогтоолоор байгуулсан Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба, Засгийн газрын 2023 оны 319 дүгээр тогтоолоор байгуулсан Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт хандаж, өргөдөл, гомдол ирээгүй байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 2023 онд Орхон аймаг дахь Төрийн цахим үйлчилгээний хэлтсийн албан хаагчийн харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 1 гомдол, ХУРДАН цэгийн үйл ажиллагааг сайжруулах 1 санал ирүүлснийг хугацаанд шийдвэрлэсэн.

Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2023 онд нийт 18,772 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснийг бүрэн шийдвэрлэсэн. 2023 оны өргөдөл, гомдол, санал

хүсэлтийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 8 мянга буюу 89 хувиар өссөн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн 14,345 буюу 76.4 хувийг төрийн цахим мэдээллийн сан хариуцсан байгууллагаас үйлчилгээ үзүүлэх журамд тусгасан үйлчилгээтэй холбоотой хүсэлт /төрийн байгууллагын цахим шуудан, домэйн нэрийн үйлчилгээ, төрийн зохиомол сервер болон сервер тоног төхөөрөмж байршуулах үйлчилгээ, Төрийн мэдээлэл солилцооны Хур систем, Танилт нэвтрэлтийн Дан систем болон үзүүлж буй үйлчилгээний аюулгүй байдал/ эзэлж байна. Техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл саатал, ашиглалтын явцтай холбоотой хүсэлт /техникийн алдаа заасан, программ гацсан, машин ажиллахгүй, карт, иргэний үнэмлэх хураалгасан, карт уншихгүй, бэлэн мөнгө алдаа заасан, гүйлгээ буцсан/ 4,418 буюу 25.3 хувийг эзэлж байна.

Төрийн үйлчилгээний цахим машин хот дотор 69, орон нутагт 34, нийт 103 ажилладаг 8 машиныг Автотээврийн үндэсний төвийн тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөний үйлчилгээнд ашиглаж байна. 2017 оны санхүүгийн тайлангаар Төрийн үйлчилгээний цахим машинууд нь элэгдлийн зардлаараа анхны өртгөө бүрэн нөхөж дуусгасныг НББ-ийн Олон улсын стандартын дагуу дахин үнэлгээ хийж, ашиглалтын хугацааг сунгасан. 2017 онд ашиглалтын хугацаа сунгаснаас хойш 2021 онд дахин үнэлж, ашиглалтын хугацааг тус тус 2 удаа сунгаад байна. Төрийн үйлчилгээний цахим машинд анх суурилуулсан 3 дахь үеийн хувилбар (i3) ашиглагдаж байгаа бөгөөд ашиглалт үйлчилгээнд техник, программын шинэчлэл болон киоск хэрэглэгчийн систем (kiosk client)-д сайжруулалт хийгдээгүй, процессорын хүчин чадал муугаас шалтгаалан программын гацалт их гардаг. Санхүүгийн тайланд тусгагдсанаар 2024 оны 08 дугаар сард тоног төхөөрөмжийн ашиглалтын хугацаа бүрэн дуусахаар байна.

И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2023 онд нийт 2,839 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Тус байгууллага нь Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарын 2 дахь шугамаар Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн систем (www.e-mongolia.mn)-тэй холбоотой иргэний өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэж байна. Өргөдөл, гомдлын 2,755 буюу 97 хувийг мэдээлэл хариуцагч байгууллагын хуульд заасан чиг үүрэгтэй холбоотой хүсэлт эзэлж байгаа бөгөөд холбогдох байгууллагад уламжлан шийдвэрлүүлсэн. Тус системийг илүү сайжруулах, иргэдэд цахим ур чадварын мэдлэг олгох чиглэлээр 84 буюу 3 хувийн санал, хүсэлт ирүүлсэн байна.

Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөв үйлдвэрийн газарт 2023 онд 382 гомдол, санал, хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд 381 шийдвэрлэж, 1 саналыг холбогдох байгууллагад хугацаа хэтрүүлэн шилжүүлсэн. Гомдол, санал, хүсэлтийн 375 буюу 98.2 хувийг техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалтын явцтай холбоотой хүсэлт эзэлж байна.

Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа, салбар байгууллагууд нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн хугацааг баримтлан иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг барагдуулж байна.

ЦАХИМ ХӨГЖИЛ, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЯАМ