

Цахим хөгжил, инновац, 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 2024 оны 3 дугаар улирлын тайлан, дүн мэдээг танилцуулж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2024 оны 3 дугаар улиралд иргэдээс нийт **3,001** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 18;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 3;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2410;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 463;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 107.

Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба, Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт хандаж, өргөдөл, гомдол ирээгүй байна.

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар нийт **3,001** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **2,998** буюу **99.9** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, хариу өгөх хугацаа болоогүй 3 буюу 0.1 хувь судлагдаж байна. 2024 оны 3 дугаар улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 1,034 буюу 25.6 хувиар буурсан байна.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөс шилжүүлсэн 20, бичгээр 503, цахимаар 802, утсаар 1675, биеэр 1 иргэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 2024 оны 3 дугаар улиралд нийт 18 гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 15 буюу 83.3 хувийг шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын 4 буюу 22.2 хувийг тус яаманд шинэлэг санаа, санал танилцуулсан бол 14 буюу 77.8 хувийг харьяа, салбар байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой шуудангийн хүргэлт, төрийн үйлчилгээний цахим машин, харилцаа холбоо, Төрийн цахим үйлчилгээний нэгдсэн систем, тоон гарын үсэг хэрэглээтэй холбоотой гомдол, хүсэлт эзэлж байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 3 гомдол, хүсэлт ирснээс харьяаллын дагуу 2 хүсэлтийг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт шилжүүлж, Төрийн үйлчилгээний цахим машины хэвийн үйл ажиллагаатай холбоотой 1 гомдлыг шийдвэрлэсэн.

Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2,410 хүсэлт ирснийг бүрэн шийдвэрлэсэн. Хүсэлтийн маркетинг буюу гэрээтэй холбоотой 250 буюу 10.4%, техникийн туслалцаа буюу домэйн нэр, цахим шуудан холбоотой 500 буюу 20.7%, хөгжүүлэлт буюу дан, билингийн үйлчилгээтэй холбоотой 220 буюу 9.1%, бусад асуудлаар 1,440 буюу 59.8%-

ийг тухай бүрт шийдвэрлэж ажилласан байна. 2024 оны 3 дугаар улирлын өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 789 буюу 24.7 хувиар буурсан байна.

И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 463 гомдол, санал, хүсэлт 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. Ирсэн гомдол хүсэлтийн гадаад паспорт захиалгатай холбоотой 57 буюу 12.3%, иргэний үнэмлэх захиалгатай холбоотой 46 буюу 10%, жолооны үнэмлэх захиалгатай холбоотой 122 буюу 26.3%, олон улсын жолоодох эрхийн үнэмлэх захиалгатай холбоотой 108 буюу 23.3%, шинжилгээний хариутай холбоотой 30 буюу 6.5%, шинэ төрсөн хүүхэд, нэгдүгээр анги, цэцэрлэгийн бүртгэлтэй холбоотой 24 буюу 5.2%, төлбөртэй үйлчилгээтэй холбоотой 23 буюу 5%, мэдээлэл хариуцагч байгууллагатай холбоотой 40 буюу 8.6%, И-монголиа системтэй холбоотой гомдол 13 буюу 2.8%-ийг эзэлж байна.

Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөв үйлдвэрийн газарт радио, телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн 107 санал, хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Үүнээс телевиз, техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалттай холбоотой 77 буюу 72%, радиотой холбоотой 18 буюу 16.8%, сувгийн тохиргоотой холбоотой 12 буюу 11.2%-ийг тус тус эзэлж байна. Цаашид дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хүсэлтийг бууруулах ажлын хүрээнд телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн тоног төхөөрөмжийн шинэчлэл хийж, найдвартай, тасалдалгүй ажиллагааны бэлэн байдлыг нэмэгдүүлэх, Улаанбаатар хотын хэмжээнд ашиглагдаж буй аналог радиостанцыг тоон технологид шилжүүлэх, телевизийн төхөөрөмжийн тохиргооны заавар бичлэгийг нийтэд хүртээмжтэй байдлаар түгээх, сурталчлах үйл ажиллагааг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Цахим хөгжил, инновац, 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, ИННОВАЦ, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЯАМ

Өргөдөл, гомдлын тайлан
(2024 оны 3 дугаар улирал)

Д/д	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр					Шийдвэрлэж хариу өгсөн			
		Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	0	8	5	5	1	0	0	17	0	0	15	0	0
2	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	1	0	2	0	0	0	3	0	0	0	3	0
3	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	0	107	0	105	2	0	0	0	2	105	0
4	И-Монгол академи УТҮГ	0	13	6	444	0	463	0	0	0	0	0	463	0
5	Үндэсний дата төв УТҮГ	0	0	0	2410	0	1107	800	0	503	503	800	1107	0
6	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Нийт		0	22	11	2968	1	1675	802	20	503	503	817	1678	0