

**ЦАХИМ ХӨГЖИЛ, ИННОВАЦ, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЯАМ БОЛОН  
ТҮҮНИЙ ХАРЬЯА БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАЖ ГАРГАСАН  
ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААРХ  
2025 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН 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 2025 оны жилийн эцсийн тайлан, дүн мэдээг танилцуулж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2025 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт **2968** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 98;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 37;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 191;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2237;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 402;
- 6.Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 3.

Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын албанд хандаж, өргөдөл, гомдол ирээгүй байна.

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2025 онд нийт **2968** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **2960** буюу **99,7** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, харьяаллын дагуу шилжүүлсэн 4, хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн 2, шийдвэрлэх боломжгүй буцаасан 2, нийт 8 буюу 0.3 хувь байна. Өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад **8975** буюу **75** хувиар буурсан байна.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөс шилжүүлсэн 105, бичгээр 184, утсаар 2225, цахимаар 397, биеэр 57 иргэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

**Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд** 44 гомдол, 42 хүсэлт, санал 11, талархал 1 нийт 98 ирснээс 98 буюу 100 хувийг шийдвэрлэсэн. Монгол шуудангийн хүргэлт, албан хаагчийн ёс зүй, тоон гарын үсэг, үүрэн холбооны оператор байгууллага, салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой 44 гомдол ирүүлсэн байна. Мөн А шонг буулгуулах 1, телеграммын залилан 2, шуудангийн илгээмжийн тухай 3, албан тушаалд эргүүлэн томилох тухай 2, цахим орчин, өргөн нэвтрүүлгийн контенттой холбоотой 7, и-баримт, шилэн данстай холбоотой 2, байр хүссэн 2, и-

спортыг дамжуулах сувгийн талаар 1, салбарын шагнал нөхөн олгуулах, тодорхойлох тухай 4, уулзалтын цаг хүссэн 4, мөнгөн тусламж хүссэн 2, тоон гарын үсэг, дан системтэй холбоотой 2 хүсэлтийг тус тус ирүүлсэн байна.

**Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт** иргэнээс 37 гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн. Тодруулбал телеграмм аппликейшнээр дамжуулан мөрийтэй тоглоом суртчилж буй тухай 1, тоон гарын үсэг авахтай холбоотой 3, сүлжээ, кабель татуулах тухай 1, түц машин, гэрэгэ киоск машины лавлагааны төлбөртэй холбоотой 3, ХУРДАН системээс тодорхойлолт авахад гацаж байгаатай холбоотой 1, [unegui.mn](http://unegui.mn) сайтад нэвтрэхэд И-Монголиа системээр нэвтэрч баталгаажуулах, лавлагаа авахтай холбоотой 8, И-Монголиа системд лавлагаа буруу оруулсантай холбоотой 1 санал, хүсэлтийг тус тус ирүүлсэн байна.

**Үндэсний дата төв** улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 191 хүсэлт ирснийг бүрэн шийдвэрлэсэн. 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 мэдээллийн аюулгүй байдал/ 146, бусад асуудлаар 45 хүсэлт тус тус шийдвэрлэж, ажилласан байна.

**И-Монгол академи** улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 2237 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](http://www.e-mongolia.mn)), ([www.e-Business.mn](http://www.e-Business.mn))-тэй холбоотой холбоотой иргэний өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн. Гомдол, саналыг агуулгаар авч үзэхэд ДАН танилт нэвтрэлтээр орж болохгүй байгаа тухай 3, Аж ахуй нэгж байгууллага тоон гарын үсгээр нэвтэрч болохгүй байгаатай холбоотой 1, И-Монголиа системийн алдаатай холбоотой 8, И-Монголиа системийн яаралтай тусламж цэсэнд хаягын мэдээлэл оруулдаг болох талаар 1, жолооны үнэмлэх нэр буруу хэвлэгдэж ирсэн тухай 18, төлбөртэй үйлчилгээ авч болохгүй байгаа тухай 4, И-Монгол лавлагаагаар банк үйлчлэхгүй байгаа тухай 4, бичиг баримтын мэдээлэл зөрүүтэй тухай 7 санал, хүсэлт, гомдол тус тус ирүүлсэн байна.

Мэдээлэл хариуцагч байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 2156 хүсэлт буюу 96,3 хувь (гадаад паспорт захиалгатай холбоотой 120, жолооны үнэмлэх захиалгатай холбоотой 433, иргэний үнэмлэх захиалгатай холбоотой 256, шилжилт хөдөлгөөнтэй холбоотой 175, Шинээр төрсөн хүүхдийг төрсний бүртгэлд бүртгүүлэх тухай 4, Шинээр үүсгэн байгуулагдсан "Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани"-ийг улсын бүртгэлд бүртгүүлэх тухай 3, лавлагаа тодорхойлолттой холбоотой 174, иргэн жолооч авто тээврийн хэрэгслийн торгууль төлөлттэй холбоотой 191, үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэл харагдахгүй байгаа тухай 52, боловсролын ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой 65, улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой 128)-ийг тус тус шийдвэрлэсэн байна.

**Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ** улсын төсөв үйлдвэрийн газарт радио, телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн 402 хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Үүнээс телевиз, техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалттай холбоотой, радиотой холбоотой, сувгийн тохиргоотой холбоотой, суурь хураамжийн төлбөртэй холбоотой байна. Тус газрын 2025 онд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад буурсан үзүүлэлттэй 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 радио станцыг тоон технологид шилжүүлэх, телевизийн төхөөрөмжийн тохиргооны заавар бичлэгийг нийтэд хүртээмжтэй байдлаар түгээх, сурталчлах үйл ажиллагааг зохион байгуулах, хот орчмын сайтуудыг алсын зайны хяналтын системтэй болгохоор ажиллаж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа 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  
(2025 оны жилийн эцсийн байдлаар)

Д/д	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
		Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	1	44	11	42	16	0	0	44	38
2	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	23	8	6	0	0	0	37	0
4	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	0	402	38	363	1	0	0
5	И-Монгол академи УТҮГ	4	25	52	2156	0	1837	376	24	0
6	Үндэсний дата төв УТҮГ	0	0	0	191	2	25	20	0	144
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	0	0	0	3	1	0	0	0	2
	<b>Нийт</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>71</b>	<b>2800</b>	<b>57</b>	<b>2225</b>	<b>397</b>	<b>105</b>	<b>184</b>

Харьцуулсан дүн

Д/д	Он/тоо/хувиар	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
		Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2024 оны жилийн эцэс	0	82	26	11835	1	8654	2462	66	760
2	2025 оны жилийн эцэс	5	92	71	2800	57	2225	397	105	184
	Хувиар	500%	12%	173%	-76%	5600%	-74%	-84%	59%	-76%

Шийдвэрлэлтийн байдал  
(2025 оны жилийн эцсийн байдлаар)

Д/ д	Байгууллагын нэр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн тоо /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн тоо /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
		Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
		10	11	12	13	14	15				
1	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	5	0	83	2	4	2	8	0	0	2
2	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	15	22	0	0	0	2	0	0	0
4	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	1	363	38	0	0	0	0	0	0
5	И-Монгол академи УТҮГ	0	400	1837	0	0	0	0	0	0	0
6	Үндэсний дата төв УТҮГ	144	20	25	2	0	0	0	0	0	0
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	<b>Нийт</b>	<b>150</b>	<b>437</b>	<b>2330</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Шийдвэрлэлтийн байдал  
(харьцуулсан дүн)

Д/ д	Он/тоо/хувиар	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
		Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
		10	11	12	13	14	15				
1	2024 оны жилийн эцэс	757	2503	8679	2	5	0	0	1	1	1
2	2025 оны жилийн эцэс	150	437	2330	43	4	2	10	0	0	2
	Хувиар	-80%	-83%	-73%	2050%	-20%	200%	1000%	-100%	-100%	100%