

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

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2024 онд нийт **11,943** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 78;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 3;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 9903;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 1538;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 421.

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 онд нийт **11,943** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **11,941** буюу **99.9** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, хариу өгөх хугацаа болоогүй 1 буюу 0.1 хувь судлагдаж, цахим гэмт хэрэгтэй холбоотой /Цагдаагийн ерөнхий газарт шалгагдаж байгаа/ шийдвэрлэх боломжгүй 1 гомдол тус тус байна. 2024 онд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад **10,327** буюу **46** хувиар буурсан байна.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөс шилжүүлсэн 66, бичгээр 760, цахимаар 2462, утсаар 8654, биеэр 1 иргэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 2024 онд 33 гомдол, 16 санал, 29 хүсэлт, нийт 78 ирснээс 76 буюу 97.4 хувийг шийдвэрлэсэн. Гомдлын 13 буюу 16.7 хувийг Монгол шуудангийн хүргэлт, үнэ тариф, үйлчилгээний соёлтой холбоотой, 6 буюу 7.7 хувийг и-Монголиа лавлагаагаар банк үйлчлэхгүй байгаа талаар, 4 буюу 5.1 хувийг Төрийн үйлчилгээний цахим машин ажиллахгүй байгаа талаар, 10 буюу 12.8 хувийг бусад асуудал (тоон гарын үсэг, цахим хуудас, мэдээллийн аюулгүй байдал зэрэг) эзэлж байна. Тоон гарын үсэг, цахим хуудасны загварыг шинэчлэх, цахим худалдааны нөхцөл байдал, мэдээллийн технологийн албан хаагчдын зэрэглэлийг өөрчлөх, шинэлэг санаа, төсөл танилцуулах, төрийн үйлчилгээний машины төлбөрийг бууруулах зэрэг 16 санал ирүүлсэн. Хүсэлтийн 16 буюу 20.5 хувийг харьяа, салбар байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой шуудангийн хүргэлт, төрийн үйлчилгээний цахим машин, харилцаа холбоо, Төрийн цахим үйлчилгээний нэгдсэн систем, 13 буюу 16.7 хувийг тоон гарын үсгийн хэрэглээ, хүний хувийн мэдээлэл, төрийн байгууллагууд хоорондоо цахимаар мэдээлэл солилцох асуудал эзэлж байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 3 гомдол ирснээс харьяаллын дагуу 2 гомдлыг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт шилжүүлж, Төрийн

үйлчилгээний цахим машины хэвийн үйл ажиллагаатай холбоотой 1 гомдлыг шийдвэрлэсэн.

Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 9,903 хүсэлт ирснийг бүрэн шийдвэрлэсэн. Хүсэлтийн 2,971 буюу 30 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), 6000 буюу 60.6 хувийг техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл саатал, ашиглалтын явцтай холбоотой хүсэлт (техникийн алдаа заасан, программ гацсан, төрийн үйлчилгээний цахим машин ажиллахгүй, карт, иргэний үнэмлэх хураалгасан, карт уншихгүй, бэлэн мөнгө алдаа заасан, гүйлгээ буцсан), бусад асуудлаар 932 буюу 9.4 хувийг тус тус эзэлж байна. Тус газрын 2024 оны өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 8,869 буюу 47 хувиар буурсан байна.

Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинаар 37 нэр төрлийн лавлагаа үйлчилгээг иргэдэд олгож байгаа бөгөөд Төрийн өмчийн бодлого зохицуулалтын газрын 2024 оны 544 дүгээр тогтоолоор Төрийн үйлчилгээний цахим машиныг 2025 оны 1 дүгээр улиралд багтаан актлах зөвшөөрөл гарсан. Тогтоолын хэрэгжилтийг ханган Улаанбаатар хотод байрлах 74 ТҮЦ машинаас 41, хөдөө орон нутагт байрлах 34 ТҮЦ машинаас 32, нийт 73 ТҮЦ машиныг Үндэсний дата төвийн байранд татан авсан. Нийслэлийн нийтийн тээврийн газраас төв замын ЕС ангиллын зөвшөөрлийн үйлчилгээг мэдээлэл солилцооны ХҮР системд оруулж, бусад байгууллага ашиглах боломжтой болсон тохиолдолд үлдсэн 33 ТҮЦ машиныг татан авна.

И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 1,538 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. 2024 онд 119 буюу 7.7 хувийг И-Монголиа системтэй холбоотой, 1,419 буюу 92.3 хувийг мэдээлэл хариуцагч байгууллагатай холбоотой хүсэлт эзэлж байна. Тодруулбал, И-Монголиа системтэй холбоотой санал, хүсэлт, гомдлын 17 буюу 1.1 хувийг хуулийн этгээдийн оноосон нэр авах, үүсгэн байгуулагч хувьцаа эзэмшигч нэмэх, аж ахуйн нэгж, байгууллагын тоон гарын үсгийн нэвтрэлтийн алдаатай холбоотой, 12 буюу 0.8 хувийг И-Монголиа систем алдаа зааснаас иргэд үйлчилгээ авч чадахгүй болсонтой холбоотой, 23 буюу 1.5 хувийг гадаадад байгаа иргэдийн бүртгэл, нэвтрэлттэй холбоотой, 25 буюу 1.6 хувийг И-Монголиа лавлагаагаар банк үйлчлэхгүй байгаа тухай, 20 буюу 1.3 хувийг цэцэрлэг, сургууль, цэргийн бүртгэлийн хүсэлт илгээхэд алдаа зааж байгаа тухай, 9 буюу 0.6 хувийг төлбөр, торгуулийн мэдээлэл дуудагдахгүй алдаа заасан тухай, 13 буюу 0.9 хувийг профайл цэсэд бичиг баримт харагдахгүй байгаа өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт эзэлж байна. Мэдээлэл хариуцагч байгууллагатай холбоотой хүсэлтийн 255 буюу 16.6 хувийг гадаад паспорттай холбоотой асуудлаар, 579 буюу 37.6 хувийг бүртгэл хяналтын төвийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар, 194 буюу 12.6 хувийг иргэний үнэмлэхтэй холбоотой асуудлаар, 92 буюу 6 хувийг шилжилт хөдөлгөөнтэй холбоотой асуудлаар, 159 буюу 10.3 хувийг харилцагч байгууллагын алдаатай холбоотой асуудлаар, 63 буюу 4.1 хувийг эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар, 22 буюу 1.4 хувийг лавлагаа тодорхойлолттой холбоотой асуудлаар, 55 буюу 3.6 хувийг төлбөртэй үйлчилгээтэй холбоотой асуудал эзэлж байна.

Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөв үйлдвэрийн газарт радио, телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй

холбоотой хэрэглэгчийн 421 санал, хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Үүнээс телевиз, техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалттай холбоотой 292 буюу 69.4%, радиотой холбоотой 80 буюу 19%, сувгийн тохиргоотой холбоотой 49 буюу 11.6%-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 радио станцыг тоон технологид шилжүүлэх, телевизийн төхөөрөмжийн тохиргооны заавар бичлэгийг нийтэд хүртээмжтэй байдлаар түгээх, сурталчлах үйл ажиллагааг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны сайд Ц.Баатархүү, И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газрын захирал Б.Мягмарнаран, Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газрын захирал М.Баттулга, Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газрын захирал Ж.Энхбат нар Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвд 2024 оны 11 дүгээр сарын 19-ний өдөр ажиллаж, тус төвийн үйл ажиллагаа болон иргэдтэй уулзаж, санал солилцлоо. Мөн Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны сайдын 2024 оны А/42 дугаар тушаалаар байгуулагдсан Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвийн үйл ажиллагааг Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн үйл ажиллагаатай уялдуулж, санал хүсэлт хүлээн авах дуудлагыг нэгтгэх, нэгдсэн бүртгэл бий болгох, системүүдийг интеграци хийх боломжийг судалж танилцуулах үүрэг бүхий ажлын хэсгийн хурлыг 2024 оны 11 дүгээр сарын 11-ний өдөр зохион байгуулж, үр дүнг Засгийн газрын 2024 оны 11 дүгээр сарын 27-ны өдрийн хуралдаанд танилцуулсан.

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
(2024 оны жилийн эцэс)

Д/д	Байгууллагын нэр	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	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	0	33	16	29	1	2	0	63	12
2	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	3	0	0	0	0	0	3	0
3	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	0	421	0	414	4	0	3
4	И-Монгол академи УТҮГ	0	46	10	1482	0	1538	0	0	0
5	Үндэсний дата төв УТҮГ	0	0	0	9903	0	6700	2458	0	745
6	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	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
Нийт		0	82	26	11835	1	8654	2462	66	760

Шийдвэрлэлтийн байдал

Д/д	Байгууллагын нэр	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				
1	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	8	41	25	2	3	0	0	1	1	1
2	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0
3	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	3	4	414	0	0	0	0	0	0	0
4	И-Монгол академи УТҮГ	0	0	1538	0	0	0	0	0	0	0
5	Үндэсний дата төв УТҮГ	745	2458	6700	0	0	0	0	0	0	0

6	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	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
	Нийт	757	2503	8679	2	5	0	0	1	1	1