

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

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт **917** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 36;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 29;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 133;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 559;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 160.

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 2025 оны эхний хагас жилд нийт **917** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **910** буюу **99,2** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, хариу өгөх хугацаа болоогүй 7 буюу 0.8 хувь судлагдаж байна. Өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад **4174** буюу **85** хувиар буурсан байна.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөс шилжүүлсэн 50, бичгээр 120, утсаар 712, цахимаар 2, биеэр 33 иргэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 10 гомдол, 22 хүсэлт, санал 4, нийт 36 ирснээс 29 буюу 80,5 хувийг шийдвэрлэсэн. Монгол шуудангийн хүргэлт, албан хаагчийн ёс зүй, тоон гарын үсэгтэй холбоотой 5 гомдол ирүүлсэн байна. Мөн Төрийн үйлчилгээний цахим машин ажиллахгүй байгаа талаар 1, уг машинаас валютын ханшийн мэдээлэл авах нэмэлт үйлчилгээ хүссэн 1, талархал уламжлах талаар 2, үл мэдэгдэх утас, шонг шалгуулах 1, телеграммын залилан 1, шуудангийн үнэ нэмэгдсэн талаар 2, албан тушаалд эргүүлэн томилох тухай 1, үүрэн холбооны оператор байгууллагатай холбоотой 1, хортой код, халдлагын талаар 1, цахим хаяг, цахим шуудантай холбоотой 2, салбарын шагнал нөхөн олгуулах тухай 1, цолны нэмэгдэлтэй холбоотой 1, MON-X хөтөлбөрийн санхүүжилтийн талаар 3 хүсэлт тус тус ирүүлсэн байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт иргэнээс 8 гомдол, 3 санал, 18 хүсэлт ирүүлсэн. Тодруулбал, ХУРДАН цэг ажиллахгүй байгаа талаар 3, тоон гарын үсгийн систем ажиллахгүй 2 санал, илүү төлбөр буцаан авах талаар 1, хөдөө орон нутагт байрлах ХУРДАН цэгийн салбарын барилгын материалын үнэ төлөхгүй байгаа талаар 1, хүний хувийн мэдээлэл дамжуулсан албан хаагчтай холбоотой 1 гомдол, И-Монголиагаас иргэний үнэмлэх англи хэл дээр авах талаар 1 санал, ТҮЦ машин ажиллахгүй байгаа талаар 2 санал, мэдээлэл хариуцагч байгууллагатай холбоотой 18 хүсэлтийг тус тус ирүүлсэн байна.

Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 133 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 аюулгүй байдал/ 103, бусад асуудлаар 30 хүсэлт тус тус шийдвэрлэж, ажилласан байна.

Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинаар 37 нэр төрлийн лавлагаа үйлчилгээг иргэдэд олгож байсан бөгөөд Төрийн өмчийн бодлого зохицуулалтын газрын 2024 оны 544 дүгээр тогтоолоор Төрийн үйлчилгээний цахим машиныг 2025 оны 1 дүгээр улиралд багтаан ацталсан.

И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 559 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), (www.e-Business.mn)-тэй холбоотой холбоотой иргэний өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн. Гомдол, саналыг агуулгаар авч үзэхэд төлбөртэй үйлчилгээ авч болохгүй байгаатай холбоотой 4, И-Монголиа систем алдаа зааснаас иргэд үйлчилгээ авч чадахгүй болсонтой холбоотой 5, И-Монголиа лавлагаагаар банк үйлчлэхгүй байгаа талаар 2, И-Монголиа системээс лавлагаа авч болохгүй байгаа талаар 2, профайл цэсэд бичиг баримт харагдахгүй байгаа тухай 6, нотлох баримтаар ашиглах материал авах хүсэлт гаргасан боловч хариу ирэхгүй байгаатай холбоотой 1, оператор ёс зүйгүй харилцаж байгаа тухай 2, зээлийн мэдээллийн лавлагаа гарахгүй байгаа тухай санал 1, иргэний бүртгэлийн дугаараар овог нэрийг шалгах боломжтой API гаргаж өгөх боломж байгаа эсэх санал 1.

Мэдээлэл хариуцагч байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 535 хүсэлт буюу 95,7 хувь (гадаад паспорт захиалгатай холбоотой 34, жолооны үнэмлэх захиалгатай холбоотой 161, иргэний үнэмлэх захиалгатай холбоотой 85, шилжилт хөдөлгөөнтэй холбоотой 55, харилцагч байгууллагын алдаатай холбоотой 15, эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой 10, лавлагаа тодорхойлолттой холбоотой 11, иргэн жолооч авто тээврийн хэрэгслийн торгууль төлөлттэй холбоотой 108, дан танилт нэвтрэлттэй холбоотой 14, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой 5, Цагдаагийн ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой 4, Боловсролын ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой 7, төлбөртэй үйлчилгээтэй холбоотой 26)-ийг тус тус шийдвэрлэсэн байна.

Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөв үйлдвэрийн газарт радио, телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн 160 хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Үүнээс телевиз, техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалттай холбоотой 108 буюу 68%, радиотой холбоотой 16 буюу 10%, сувгийн тохиргоотой холбоотой 10 буюу 6%, суурь хураамжийн төлбөртэй холбоотой 26 буюу 16%-ийг тус тус эзэлж байна. 2025 оны эхний хагас жилд 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 эхний хагас жилийн байдлаар)

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	10	4	22	15	0	0	21	0
2	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	8	3	18	0	0	0	29	0
4	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	0	160	17	143	0	0	0
5	И-Монгол академи УТҮГ	0	22	2	535	0	559	0	0	0
6	Үндэсний дата төв УТҮГ	0	0	0	133	1	10	2	0	120
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нийт	0	40	9	868	33	712	2	50	120

Шийдвэрлэлтийн байдал
(2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар)

Д/д	Байгууллагын нэр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	
		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	2	21	10	0	1	0
2	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0
3	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	0	29	0	0	0	0
4	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	160	0	0	0
5	И-Монгол академи УТҮГ	0	0	559	0	0	0
6	Үндэсний дата төв УТҮГ	120	2	10	1	0	0
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	0	0	0	0	0	0
	Нийт	122	52	739	1	1	0