

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

- ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ТАЙЛАН -

Шинжилгээний нэр: Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлт

Хамрах хугацаа: 2024.09.01-2024.12.31
2025.01.01-2025.03.31

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТУХАЙ

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН НЭГЖ:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий
газар, аймаг, дүүргийн Нийгмийн
даатгалын газрууд

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл,
шийдвэрлэлт

ХАМРАХ ХУГАЦАА :

2024.09.01-2024.12.31
2025.01.01-2025.03.31

ГҮЙЦЭТГЭСЭН ХУГАЦАА:

2025/05/07-2024/05/14

ХЯНАСАН

ГҮЙЦЭТГЭСЭН:

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН ДАРГА

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

Б.ГАНХУЯГ

Н.БОЛОРМАА

МЭРГЭЖИЛТЭН

Ж. МӨНХЗУЛ

АЙМАГ, ДҮҮРЭГ (НИЙСЛЭЛ)-ИЙН
ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ДОТООД
АУДИТЫН ТАСАГ (ГАЗАР)-ИЙН
БАЙЦААГЧИД, БИЧИГ ХЭРЭГ,
ДОТООД АЖИЛ ХАРИУЦСАН
АЖИЛТАН НАР

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР, АЙМАГ, ДҮҮРГИЙН
НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ГАЗАР, АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРГЭДЭЭС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ, ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН
ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

2025 оны 05 дугаар сарын 14-ний өдөр

Улаанбаатар хот

1. Танилцуулга

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын 2015 оны А/171 дүгээр тушаалаар баталсан “Нийгмийн даатгалын байгууллагад даатгуулагч (ажил олгогч), иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх журам”, Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яамны 2025 оны “Тайлан авах тухай” 09/1384 дүгээр албан бичгийг үндэслэн иргэдээс Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтэц, чиг хандлага, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, өргөдөл гомдолд тусгагдсан асуудлуудад чанарын үзүүлэлтээр судалгаа, дүн шинжилгээ хийж гүйцэтгэлээ.

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар болон 21 аймаг, 9 дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудаас ирүүлсэн судалгаа, тоон мэдээллийг хянаж нэгтгэн бэлтгэлээ.

2. Зорилго

Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж буй программ, өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтэц, чиг хандлага, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, өргөдөл гомдолд тусгагдсан асуудлуудад чанарын үзүүлэлтээр судалгаа хийх, үр дүнг тооцох, шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа, дээд газарт хүргүүлж байгаа өргөдөл гомдлын мэдээ зэрэгт дүн шинжилгээ хийж, гаргасан алдаа, илэрсэн зөрчлийг арилгуулах, үйл ажиллагааг сайжруулах талаар санал зөвлөмж өгөх, удирдлагыг бодит мэдээллээр хангахад гол зорилго оршино.

3. Хамрах хүрээ, хугацаа

Аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд, албан тушаалтанд 2024 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуусталх хугацаанд, Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд, албан тушаалтанд 2025 оны 01 дүгээр улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, түүнийг шийдвэрлэсэн байдлыг хамруулсан.

4. Арга аргачлал

Дүн шинжилгээг гүйцэтгэхэд нэгжүүдээс ирүүлсэн судалгаа, тоон мэдээ, мэдээллийг үндэслэн холбогдох албан тушаалтнуудтай ярилцлага хийх, холбогдох баримт бичгийг түүврээр тулган шалгах зэрэг арга зүйг ашиглаж хэрэгжүүллээ.

Дүн шинжилгээг дараах чиглэлийн дагуу гүйцэтгэсэн болно. Үүнд:

- Өргөдөл гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программын ашиглалт;
 - Өргөдөл, гомдлын жил, улирлын мэдээний чанар;
-

3. Бүртгэлд өргөдөл гомдлын утга, агуулгыг бүртгэсэн байдал, бүтэц, чиг хандлага;
4. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа, бүртгэлд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг бүртгэсэн байдал, шийдвэрлэлт хуулийн хүрээнд явагдаж байгаа эсэх;
5. Нийгмийн даатгалын байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажил;

Хяналт-шинжилгээг хэрэгжүүлэхэд дараах хууль эрх зүйн баримт бичгийг эх үүсвэр болгон ашигласан. Үүнд:

- Захиргааны ерөнхий хууль;
- Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль;
- Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль;
- Засгийн газрын 2020 оны 246 дугаар тогтоолоор баталсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам”;
- Засгийн газрын 2024 оны 214 дүгээр тогтоолоор баталсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам”;
- Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын баталсан 2015 оны А/71 дүгээр тушаалаар баталсан “Нийгмийн даатгалын байгууллагад даатгуулагч (ажил олгогч), иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх журам”;

5. Ерөнхий мэдээлэл:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, 9 дүүргийн Нийгмийн даатгалын газраас 2025 оны 01 дүгэр улиралд ирүүлсэн 1,445, аймгийн Нийгмийн даатгалын газраас ирүүлсэн 2024 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 12 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуусталх хугацааны иргэдээс ирүүлсэн 1262 нийт 2,707 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон мэдээ, судалгааг нэгтгэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн.

Өргөдөл, гомдолтой холбоотой мэдээ, мэдээлэл, судалгааг Архангай, Баянхонгор, Дорнод, Дундговь, Дархан-Уул, Завхан, Орхон Өвөрхангай, Баянзүрх, Сүхбаатар дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд албан бичигт дурдсан хугацаанд нь ирүүлсэн бөгөөд бусад газрууд хугацаанд нь ирүүлээгүй удаа дараа шаардуулсан бөгөөд Баянгол, Баянзүрх дүүрэг, Дорнод аймгийн Нийгмийн даатгалын газраас бусад газруудын ирүүлсэн тоон мэдээ судалгааны тоон мэдээ зөрүүтэй шалтгааны улмаас 1-6 удаа засварлуулахаар буцаасан боловч зарим газрууд засварлаагүй ирүүлсэн.

Мөн Баянзүрх, Баянгол дүүрэг, Дорнод, Дундговь, Өвөрхангай, Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт-шинжилгээ хийсэн тайланг ирүүлсэн бол бусад газрууд ирүүлээгүй байна.

Баян-Өлгий, Баянхонгор, Сэлэнгэ, Ховд аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл, гомдолтой холбоотой судалгааг маш хангалтгүй гаргаж ирүүлжээ.

Дүн шинжилгээгээр зарим газрууд судалгааг бүрэн гүйцэд ирүүлээгүй, ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын товч утга, хариу өгсөн утгыг тодорхой бус, ойлгомжгүй байдлаар тэмдэглэсэн, мэдээ, мэдээллийг хугацаанд нь ирүүлээгүй зэрэг нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд дурдагдсан асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн эсэх, тухайн асуудалд хууль эрх зүйн үндэслэлтэй хариу хүргүүлсэн эсэх, агентлаг, харьяа байгууллагуудад хамаарах асуудлын хүрээнд шилжүүлсэн эсэх, бодлогын үр дүнд шийдвэрлээд хүлээгдэж байгаа талаар мэдээлэл өгсөн эсэх, хамаарах асуудлын хүрээнд бусад байгууллагад шилжүүлсэн

эсэх, огт хамааралгүй асуудал дурдаж хариу өгсөн эсэх, 11-11 төвөөс шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг тухайн иргэнд мэдэгдсэн эсэхийг нягтлан шалгах, тодруулах, цаг хугацаа бага, мэдээллүүд хангалтгүй байсан тул шинжилгээг хийхэд хүндрэлтэй байсан.

6. Үр дүн:

6.1. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программын ашиглалт;

Дүн шинжилгээ хийх явцад аймаг, дүүргийн Нийгмийн Нийгмийн даатгалын газруудын албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаанд ашиглаж байгаа мэдээллийн систем, программын талаарх судалгааг гаргасан. Үүнд:

Судалгаагаар:

№	Аймаг, дүүргийн нэр	Албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаандаа ашиглаж байгаа программ					Үүнээс:					
		Able	ERP	E-Doc	E-office	Нийт	Өргөдөл гомдлын бүртгэл					
							Able	ERP	E-Doc	E-office	Бүртгэлийн дэвтэр	Нийт
1	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	1				1	1					1
2	Баянгол	1	1	1		3		1				1
3	Баянзүрх	1		1		2	1	1				2
4	Сонгинохайрхан	1	1	1		3		1				1
5	Сүхбаатар дүүрэг		1			1		1				1
6	Хан-Уул	1	1	1		3	1	1	1			3
7	Чингэлтэй	1	1	1		3	1	1				2
8	Багануур	1	1	1		3		1				1
9	Багахангай	1	1	1		3	1	1	1			3
10	Налайх	1	1	1		3	1	1				2
11	Архангай	1				1	1					1
12	Баян-Өлгий	1				1	1					1
13	Баянхонгор	1	1			2		1				1
14	Булган	1				1					1	1
15	Говь-Алтай	1				1	1					1
16	Говьсүмбэр	1	1	1		3					1	1
17	Дархан-Уул	1				1	1					1
18	Дорнод	1				1	1					1
19	Дорноговь	1	1			2					1	1
20	Дундговь	1	1			2		1				1
21	Завхан	1				1					1	1
22	Орхон	1		1	1	3				1		1
23	Өвөрхангай	1				1					1	1
24	Өмнөговь	1			1	2	1			1		2
25	Сүхбаатар	1	1			2	1					1
26	Сэлэнгэ	1	1			2					1	1
27	Төв			1		1	1					1
28	Увс	1	1	1		3	1	1				2
29	Ховд	1	1			2	1					1
30	Хэнтий	1				1	1					1
31	Хөвсгөл		1			1		1				1
Нийт		28	17	12	2	59	17	13	2	2	6	40

Дээрх хүснэгтээс харахад газрууд албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаанд Able, ERP, E-Doc, E-office зэрэг 1-3 программ хангамжийг ашиглаж байгаа хэдий ч Булган, Говьсүмбэр, Дорноговь, Өвөрхангай, Сэлэнгэ, Төв аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл гомдлыг программыг ашиглахгүй, өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэж хяналтын карт хөтөлсөн байна.

Мөн өргөдөл, гомдлын бүртгэлд программ ашиглаж байгаа боловч дээрх программаас холбогдох мэдээ, мэдээллийг гаргаж мэдэхгүй, программын ашиглалтын талаарх мэдээлэл дутмаг байна.

6.2. Өргөдөл, гомдлын жил, улирлын мэдээний чанар;

Аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд улирал бүр Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд өргөдөл гомдолтой холбоотой мэдээг гаргаж ирүүлдэг бөгөөд Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар нь мэдээг нэгтгэн улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-ны өдрийн дотор Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яаманд хүргүүлж ажилладаг.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц, дүн мэдээнд харьцуулсан шинжилгээ хийх зорилгоор Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яаманд хүргүүлсэн мэдээ болон аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дүн мэдээг түүвэрчилсэн байдлаар тулган нягталсан.

Дээд байгууллагад хүргүүлсэн тоо мэдээнээс харахад:

Албан бичиг, цахим хуудас (ndaatgal.mn, undeg.mn), Утас (77771289, 311131, 1111), биечлэн ирсэн гэсэн өргөдөл, гомдол хүлээн авах 4 сувгаар :

2022 онд 60,483;

2023 онд 64,410;

2024 онд 21,981 өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэсэн дүн мэдээ байна.

Дээрх мэдээнээс харахад 2023 онд 6.09 хувиар өссөн, 2024 онд 193.02 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудаас ирүүлсэн 2024 оны жилийн эцсийн болон 2025 оны 01 дүгээр улирлын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд ирүүлсэн тоо мэдээ болон аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудын өргөдөл гомдлын бүртгэлд бүртгэгдсэн тоон мэдээтэй тулган нягтлахад гарсан зөрүү болон нэгтгэсэн өргөдөл, гомдлын тоо мэдээллийг дараах байдлаар харуулбал:

№	Аймаг, дүүргийн нэр	2024 оны жилийн эцсийн байдлаар ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тоо			2025 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тоо			Өргөдлийн гомдлын мэдээгээр			
		Иргэд	Албан хаагч	Нийт	Иргэд	Албан хаагч	Нийт	2024 оны жилийн эцэс	Зөрүү	2025 оны 1 дүгээр улирал	Зөрүү
1	Баянгол	570	19	589	178	9	187	564	25	168	19
2	Баянзүрх	1,650	79	1,729	365	18	383	1,566	163	377	6
3	Сонгинохайрхан	581	33	614	107	6	113	576	38	118	(5)
4	Сүхбаатар дүүрэг	414	72	486	84	11	95	404	82	82	13

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

5	Хан-Уул	1,141	54	1,195	357	7	364	902	293	356	8
6	Чингэлтэй	757		757	148		148	523	234	136	12
7	Багануур	16		16	4		4	16	-	29	(25)
8	Багахангай	3	17	20	1	4	5	19	1	4	1
9	Налайх	83	5	88	23	2	25	88	-	25	-
10	Архангай	8	328	336	2	100	102	322	14	102	-
11	Баян-Өлгий	229	6	235	103	6	109	234	1	74	35
12	Баянхонгор	339	97	436	99	8	107	322	114	124	(17)
13	Булган	269	62	331	93	14	107	269	62	90	17
14	Говь-Алтай	39		39	7		7	36	3	9	(2)
15	Говьсүмбэр	15	5	20	13	2	15	88	(68)	11	4
16	Дархан-Уул	69	13	82	12	2	14	82	-	16	(2)
17	Дорнод	31	5	36	8	4	12	31	5	8	4
18	Дорноговь	99	62	161	21	40	61	44	117	2,199	(2,138)
19	Дундговь	92	11	103	22	2	24	88	15	19	5
20	Завхан	40	11	51	32	14	46	80	(29)	46	-
21	Орхон	142	35	177	39	5	44	130	47	39	5
22	Өвөрхангай	61	46	107	12	7	19	107	-	12	7
23	Өмнөговь	21	2	23	11	-	11	3	20	18	(7)
24	Сүхбаатар	156	6	162	64	3	67	162	-	74	(7)
25	Сэлэнгэ	348	37	385	63	11	74	298	87	47	27
26	Төв	80	6	86	44	4	48	764	(678)	48	-
27	Увс	289	14	303	91	9	100	291	12	94	6
28	Ховд	112	19	131	42		42	119	12	43	(1)
29	Хэнтий	105	54	159	38	6	44	78	81	43	1
30	Хөвсгөл	722	4	726	234		234	4,928	(4,202)	731	(497)
Нийт		8,481	1,102	9,583	2,317	294	2,611	13,134	(3,551)	5,142	(2,531)

2024 оны жилийн эцсийн мэдээгээр Багануур, Налайх дүүрэг, Дархан-Уул, Өвөрхангай, Сүхбаатар аймгийн Нийгмийн даатгалын газраас бусад газруудын дүн мэдээ 1-4,202 хүнээр зөрүүтэй, Хөвсгөл аймгийн Нийгмийн даатгалын газар тус мэдээнд тэтгэвэр, тэтгэмж тогтоолттой холбоотой ирүүлсэн хүсэлт 4,202 өргөдлийг нэмж мэдээлсэн байна.

2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаарх дүн мэдээгээр Налайх дүүрэг, Архангай, Завхан, Төв аймгийн Нийгмийн даатгалын газраас бусад газруудын дүн мэдээ 1-2,138 хүнээр зөрүүтэй, Дорноговь аймгийн Нийгмийн даатгалын газар тус мэдээнд тэтгэвэр, тэтгэмж тогтоолттой холбоотой ирүүлсэн хүсэлт 21,38 өргөдлийг нэмж мэдээлсэн байна.

Дээд байгууллагад ирүүлж байгаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээнд холбогдох газрын дарга, хэлтсийн дарга нар хяналт тавьдаггүй, мэргэжил арга зүйгээр хангахгүй, мэдээг баталгаажуулж ирүүлдэггүй, өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтны ажлын хариуцлага, ур чадвар хангалтгүй байна.

6.3. Бүртгэлд өргөдөл гомдлын утга, агуулгыг бүртгэсэн байдал, бүтэц, чиг хандлага;

6.3.1. Дүн шинжилгээнд хамрагдсан тоо мэдээ, мэдээлэл:

Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан тушаалтанд 2024 онд нийт 21,981, 2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар 7,545 өргөдөл гомдол ирж шийдвэрлэсэн байна.

Үүнээс 2024 онд 2024 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 08 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуусталх хугацаанд ирүүлсэн нийт 9,028 өргөдөл, гомдолд хяналт шинжилгээг хийж гүйцэтгэсэн.

Энэ удаагийн дүн шинжилгээгээр иргэдээс аймгийн Нийгмийн даатгалын газруудад ирүүлсэн 2024 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2024 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуусталх хугацааны, Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар болон дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудын 2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаарх өргөдөл, гомдлын дүн мэдээг хамруулсан.

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

Дүн шинжилгээнд хамрагдсан өргөдөл гомдлын тоон мэдээллийг аймаг, дүүргээр нь харуулбал:

№	Аймаг, дүүргийн нэр	Ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн	Хяналтад байгаа	Шийдвэрлэлтийн хувь	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь	Нийт өргөдлөөс		Хариу өгсөн	Дундаж хоног	Хугацаа сунгасан	
							Маргаан хянан шийдвэрлэх зөвлөл	ЭММЗөвлөлд			Тоо	Хоног
1	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	153	153		100	5.65	24	16	2,688	18	26	370
2	Баянгол	175	175		100	6.46	3	-	5,077	29	-	-
3	Баянзүрх	370	370		100	13.67	-	-	4,288	12	-	-
4	Сонгинохайрхан	107	107		100	3.95	-	6	834	8	-	-
5	Сүхбаатар дүүрэг	84	84		100	3.10	-	-	401	5	-	-
6	Хан-Уул	357	357		100	13.19	-	-	6,715	19	-	-
7	Чингэлтэй	148	148		100	5.47	2	-	2,064	14	13	169
8	Багануур	27	27		100	1.00	3	-	511	19	5	150
9	Багахангай	1	1		100	0.04	-	-	1	1	-	-
10	Налайх	23	23		100	0.85	-	-	85	4	-	-
11	Архангай	109	109		100	4.03	62	-	1,556	14	-	-
12	Баян-Өлгий	89	89		100	3.29	31	-	2,232	25	22	660
13	Баянхонгор	194	194		100	7.17	33	3	1,322	7	-	-
14	Булган	66	66		100	2.44	4	-	820	12	-	-
15	Говь-Алтай	18	18		100	0.66	-	-	167	9	-	-
16	Говьсүмбэр	-	-			-						
17	Дархан-Уул	27	27		100	1.00	-	-	418	15	2	6
18	Дорнод	16	16		100	0.59	6	-	342	21	7	117
19	Дорноговь	39	39		100	1.44	-	-	321	8	1	-
20	Дундговь	31	31		100	1.15	27	1	369	12	-	-
21	Завхан	40	40		100	1.48	10	-	360	9	-	-
22	Орхон	38	38		100	1.40	-	-	386	10	-	-
23	Өвөрхангай	20	20		100	0.74	8	-	180	9	-	-
24	Өмнөговь	3	2	1	66.7	0.11	-	-	32	16	-	-
25	Сүхбаатар	46	46	6	100	1.70	12	-	442	10	-	-
26	Сэлэнгэ	87	81		93.1	3.21	2	-	648	8	-	-
27	Төв	75	75		100	2.77	26	-	1,092	15	-	-
28	Увс	115	115		100	4.25	35	-	2,037	18	-	-
29	Ховд	54	54		100	1.99	29	1	2,376	44	3	42
30	Хэнтий	22	22		100	0.81	-	-	291	13	-	-
31	Хөвсгөл	173	173		100	6.39	71	-	1,929	11	-	-
		2,707	2,700	7	99.7	100	388	27	39,984	14.8	79	1,514

Дүн шинжилгээнд хамрагдсан нийт 2,707 өргөдөл, гомдлоос:

- 13.7 хувь буюу 153 нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар;
- 13.7 хувь буюу 370 нь Баянзүрх дүүрэг;
- 13.2 хувь буюу 357 нь Хан-Уул дүүрэг;
- 6.5 хувь буюу 175 нь Баянгол дүүрэг;
- 5.5 хувь буюу 148 нь Чингэлтэй дүүрэг;
- 7.2 хувь буюу 194 нь Баянхонгор аймаг;
- 6.4 хувь буюу 173 нь Хөвсгөл аймаг;
- 4.2 хувь буюу 115 нь Увс аймаг;
- 4.0 хувь буюу 109 нь Архангай аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт ирүүлжээ.

2025 оны 05 дугаар сарын 07-ны өдрийн байдлаар дүн шинжилгээнд хамрагдсан нийт 2,707 өргөдөл, гомдлоос 2,700 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, 7 өргөдлийг шийдвэрлээгүй, шийдвэрлэлт 99.7 хувьтай байгаагаас Өмнөговь аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт 1, Сэлэнгэ аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт 6 өргөдөл шийдвэрлээгүй байна.

Нийт өргөдлийн 14.3 хувь буюу 388 нь Маргаан хянан шийдвэрлэх зөвлөлд, 1.0 хувь буюу 27 нь Эрүүл мэндийн магадлалын зөвлөлд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол байна.

Дүн мэдээнээс харахад Баянзүрх, Сонгинохайрхан, Сүхбаатар, Хан-Уул, Багахангай, Налайх дүүрэг, Говь-Алтай, Дархан-Уул, Дорноговь, Орхон, Өмнөговь, Хэнтий аймгийн Нийгмийн даатгалын газрын дэргэдэх Маргаан хянан шийдвэрлэх зөвлөлд өргөдөл, гомдал ирүүлээгүй байхаар харагдаж байгаа боловч өргөдөл, гомдлын бүртгэлд бүртгээгүй байх магадлалтай байна.

6.3.2. Өргөдлийн төрөл

Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн өргөдлийн:

- 56.0 хувь буюу 1,517 нь гомдол;
- 18.5 буюу 499 нь саналын;
- 25.5 хувь буюу 691 нь мэдэгдлийн шинжтэй өргөдөл байна.

6.3.4. Хүлээн авсан хэлбэр:

Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн өргөдлийн:

- 86.48 хувь буюу 2,341 нь биеэр болон албан бичгээр;
- 0.15 буюу 4 нь утсаар;
- 7.39 буюу 200 нь байгууллагын цахимаар;
- 5.98 хувь буюу 162 нь Засгийн газрын олон нийттэй харилцах төв 11-11 дугаарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдол байна.

6.3.5. Өргөдөл, гомдлын агуулга:

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь, дэлгэрэнгүй харуулбал:

Агуулга	Тоо	Эзлэх хувь
Нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл ногдуулалт, төлөлт, нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой;	357	13.19
Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөгдөөгүй, ажил олгогчийн шимтгэлийн өртэй холбоотой;	44	1.63
Хугацаа хоцроосон тайлан өгөхтэй холбоотой;	1	0.04
Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалттай холбоотой;	243	8.98
Хүүхдээ асарч буй сайн дурын даатгуулагч эхийн шимтгэл төлөлт, ногдуулалттай холбоотой;	9	0.33
Тэтгэврийн тогтоолт, олгол ажилласан жил, дундаж цалингийн өөрчлөлттэй холбоотой;	211	7.79
Жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой;	92	3.40
Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой;	34	1.26
Эмнэлгийн хуудасны бичилт, хяналттай холбоотой;	2	0.07
Нас барагчийн ар гэрт олгох тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой;	21	0.78

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

Ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой;	137	5.06
Даатгуулагчийн төрөл, цалингийн залруулга хийлгэхтэй холбоотой;	19	0.70
Овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой;	212	7.83
Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой;	310	11.45
Сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой;	426	15.74
Эрүүл мэндийн даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой;	6	0.22
Улсын байцаагчийн тогтоосон акттай холбоотой;	3	0.11
Мэдээлэл, лавлагаа олгохтой холбоотой;	79	2.92
Цахим үйлчилгээ болон программтай холбоотой	46	1.70
Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь, хугацаатай холбоотой;	42	1.55
ЭММЗ-ийн үйл ажиллагаатай холбоотой;	2	0.07
Талархал;	1	0.04
Малчнаар ажилласан хугацааг тогтоолгох;	311	11.49
Нөхцлийн жил тогтоолгохтой холбоотой;	24	0.89
Данс андуурсан гүйлгээ буцаахтай холбоотой;	19	0.70
Нийгмийн даатгалын шимтгэл баталгаажуулах, лавлагаа олгохтой холбоотой;	10	0.37
Хэлэлцээр (ажилласан жил тооцуулах болон бусад)	35	1.29
Бусад;	11	0.41
Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа болон ажилтнуудтай холбоотой гомдол	48	1.77
Нийт ирсэн өргөдлөөс		
Албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой	6	0.22
Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвартай холбоотой	1	0.04
Албан хаагчийн үйл ажиллагаатай холбоотой	10	0.37
Лавлах утастай холбоотой	31	1.15
Нийт	2,707	

Дээрх хүснэгтээс харахад:

- Сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой 426 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 15.74 хувь;
- Нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой 357 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 13.19 хувь;
- Малчинаар ажилласан жил тогтоолгох 311 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 11.49 хувь;
- Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой 310 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 11.45 хувь;
- Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалтай холбоотой 243 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 8.98 хувь;
- Овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой 212 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 7.83 хувь;
- Тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой 211 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 7.79 хувь;
- Ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой 137 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 5.06 хувийг эзэлж байна.

Нийт ирүүлсэн өргөдөл гомдлийн 1.77 хувь буюу 48 өргөдөл нь Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа болон ажилтнуудтай холбоотой гомдол байна. Үүнд:

- Албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой 6 гомдол ирсэн нь нийт өргөдлийн 0.22 хувь;

- Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвартай холбоотой 1 гомдол ирсэн нь нийт өргөдлийн 0.04 хувь;
- Албан хаагчийн үйл ажиллагаатай холбоотой 10 гомдол ирсэн нь нийт өргөдлийн 0.37 хувь;
- Лавлах утастай холбоотой 31 гомдол ирсэн нь нийт өргөдлийн 1.15 хувийг тус тус эзэлж байна.

6.3.6. Өргөдөл гомдлыг бүртгэсэн байдал:

Өргөдөл гомдлыг хүлээн авч программд болон бүртгэлийн дэвтэр бүртгэхдээ ирсэн өргөдлийн тэргүү, товч утга, хэнээс, хаанаас, ямар байгууллагаас ирсэн, түүнийг яаж шийдвэрлэсэн нь тодорхой бус ойлгомжгүй, ерөнхий байдлаар тэмдэглэх, хоосон байх зэрэг бүртгэл хангалтгүй байна.

6.4. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа, бүртгэлд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийг бүртгэсэн байдал, шийдвэрлэлтийн хуулийн хүрээнд явагдаж байгаа эсэх;

6.4.1. Шийдвэрлэсэн хугацааг хоног

№	Шийдвэрлэсэн хугацаа /Хоногоор/	Тоо	Эзлэх хувь
1	1-10	1,237	45.81
2	11-20	643	23.81
3	21-30	601	22.26
4	31-аас дээш	219	8.11
Нийт		2,700	100.0

Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхэд нийт 39,984 хоног зарцуулсан ба дундаж хоног 14.8 байгаагаас:

- Ховд аймагт 44 хоног;
- Баянгол дүүрэгт 29 хоног;
- Баян-Өлгий аймагт 25 хоног;
- Дорнод аймагт 21 хоног байна.

Өргөдөл гомдлыг хугацааг дараах газрууд сунгаж шийдвэрлэсэн байна.

- Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар: 26 өргөдөл 370 хоног;
- Чингэлтэй дүүрэг: 13 өргөдөл 169 хоног;
- Багануур дүүрэг: 5 өргөдөл 150 хоног;
- Баян-Өлгий аймаг: 22 өргөдөл 660 хоног;
- Дорнод аймаг: 7 өргөдөл 117 хоног;
- Ховд аймаг: 3 өргөдөл 42 хоног;
- Дархан-Уул аймаг: 2 өргөдөл 6 хоногийн хугацаагаар сунгаж шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн хугацаанаас харахад нийт өргөдлийн 2,481 өргөдөл буюу 91.6 хувийг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн бол 226 өргөдөл,

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

гомдол буюу 8.35 хувийг 31-99 хоногийн хугацаанд шийдвэрлэсний дотор дүн шинжилгээний тайланг нэгтгэх хүртэл 7 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлээгүй байна.

Өргөдөл, гомдлыг 31-99 хоногийн хугацаанд шийдвэрлэсэн буюу хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн газруудыг дараах байдлаар харуулбал:

№	Газрын нэр	Өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	27	1.00
2	Баянзүрх	15	0.55
3	Багануур	5	0.18
4	Сонгинохайрхан	1	0.04
5	Хан-Уул	66	2.44
6	Архангай	4	0.15
7	Баян-Өлгий	27	1.00
8	Булган	1	0.04
9	Говь-Алтай	1	0.04
10	Дархан-Уул	2	0.07
11	Дорноговь	1	0.04
12	Дорнод	7	0.26
13	Дундговь	1	0.04
14	Өвөрхангай	1	0.04
15	Өмнөговь	1	0.04
16	Сэлэнгэ	9	0.33
17	Төв	1	0.04
18	Ховд	54	1.99
19	Хэнтий	2	0.07
Нийт		226	8.35

Хугацаандаа шийдвэрлээгүй буюу 31-99 хоногийн хугацаанд шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл:

- 42 өргөдөл, гомдол буюу 18.6 хувь нь малчинаар ажилласан жил тогтоолгох тухай;
- 37 өргөдөл, гомдол буюу 16.4 хувь нь сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой;
- 32 өргөдөл, гомдол буюу 14.2 хувь нь нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой;
- 25 өргөдөл, гомдол буюу 11.1 хувь нь илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой;
- 23 өргөдөл, гомдол буюу 10.2 хувь нь тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой;
- 14 өргөдөл, гомдол буюу 6.2 хувь нь жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой;
- 12 өргөдөл, гомдол буюу 5.3 хувь нь овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой өргөдөл, гомдол тус тус байна.

6.4.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар:

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн байдлыг харуулбал:

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал		Өргөдлийн тоо	Шийдвэрлэгдсэн өргөдөлд эзлэх хувь
1. Асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн		2,400	88.89
Үүнээс:	Жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмж олгосон	75	3.13
	Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмж олгосон	25	1.04

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

Эмнэлгийн хуудас цаасаар олгосон	5	0.21
Нас барагчийн арг гэрт олгох тэтгэмж олгосон	18	0.75
Ажилгүйдлийн тэтгэмж олгосон	123	5.13
Нийгмийн даатгалын шимтгэл нөхөн төлүүлсэн	267	11.13
Хугацаа хоцроосон тайлан авсан	7	0.29
Сайн дурын даатгалын шимтгэлийн ногдуулалтыг хийсэн	59	2.46
Эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийн ногдуулалтыг хийсэн	3	0.13
Хүүхдээ асарч буй сайн дурын даатгуулагч эхийн шимтгэлийн ногдуулалтыг хийсэн	6	0.25
Тэтгэврийг өөрчлөн тогтоон олгосон	162	6.75
Даатгуулагчийн төрөл, цалингийн залруулга хийсэн	24	1.00
Овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэсэн, залруулсан	218	9.08
Илүү төлсөн шимтгэлийг буцаан олгосон	413	17.21
Сайн дурын даатгалын ногдуулалт болон залруулга хийсэн	431	17.96
Эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийн ногдуулалт болон залруулга хийсэн	3	0.13
Данс андуурсан гүйлгээг залруулсан	74	3.08
Мэдээлэл, лавлагаа олгосон	92	3.83
Малчнаар ажилаласан хугацааг тогтоосон	295	12.29
Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь хугацааг тогтоосон	19	0.79
Нөхцлийн жил тогтоосон	11	0.46
НДШ-ийг баталгаажуулсан	12	0.50
Өргөдлөө буцаан авсан	11	0.46
Бусад	47	1.96
2. Үндэслэлтэй хариу өгсөн	239	8.85
3. Агентлаг, харьяа байгууллагуудад хамаарах асуудлын хүрээнд шилжүүлсэн	60	2.22
4. Харьяалах байгууллагууд руу шилжүүлэх 3 хоногийн хугацаа хэтэрсэн	1	0.04

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 88.89 хувийг асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн бол 60 өргөдлийг шийдвэрлүүлэхээр харьяа газарт хүргүүлсэн байна.

6.4.3. Өргөдөл, гомдлын хариуг хүргүүлсэн хэлбэр:

№	Хариуг хүргүүлсэн хэлбэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Албан бичгээр	597	22.11
2	Цахимаар	485	17.96
3	Утсаар /Амаар/	1,268	46.96
4	Биечлэн /Амаар/	350	12.96

Дээрх хүснэгтээс үзэхэд нийт өргөдлийн 46.9 буюу 1,268 өргөдлийн хариуг утсаар өгсөн байна.

6.4.4. Шийдвэрлээгүй өргөдөл гомдол:

Шийдвэрлээгүй өргөдөл гомдлыг дараах байдлаар харуулбал:

Газрын нэр	Нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй	Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалтай холбоотой	Тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой	Даатгуулагчийн төрөл, цалингийн залруулга хийлгэхтэй	Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой	Нөхцлийн жил тогтоолгох	Нийт
------------	--	--	--	--	---	-------------------------	------

	холбоотой			холбоотой	холбоотой		
Өмнөговь				1			1
Сэлэнгэ	1	1	2		1	1	6
Нийт	1	1	2	1	1	1	7

Өмнөговь аймаг 1, Сэлэнгэ аймаг 6 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлээгүй байна.

6.4.5. Өргөдөл гомдлын хариуг программд тэмдэглэсэн байдал:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар болон Нийгмийн даатгалын газрууд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу утгыг тодорхой бус ойлгомжгүй байдлаар программд оруулсан тухайн асуудал, бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэх нь тодорхой бус байна. *Тухайлбал:* Тухайн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх албан тушаалтан нь өргөдөл, гомдол яаж шийдвэрлэгдсэн нь тодорхой бус, тухайн өргөдөл гомдолд дурдагдсан асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэх, үндэслэлтэй хариу өгсөн эсэх нь тодорхой бус, тухайн өргөдөл, гомдол хүсэлтэд заасан асуудал шийдвэрлэгдэж, эцсийн хариу гараагүй байхад шийдвэрлэсэн тайлбарт өргөдлийг хаасан байна.

Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн утгыг программд тайлбар оруулаагүй байх, хариу өгсөн, албан бичгээр хариу хүргүүлсэн, өргөдлийн дагуу шийдвэрлэсэн, код солиулах, утсаар ярьж шийдвэрлэсэн, иргэн өөрийн биеээр ирж уулзсан болно, даатгуулагчтай утсаар холбогдсон, шийдвэрлэсэн тул өргөдлийг хаав, хуулийн дагуу шийдвэрлэв, боломжгүй тул хаав, буцаалт хийсэн, гүйлгээгээр залруулав, залруулав, өөрт нь тайлбарлав, өргөдлийн дагуу шийдвэрлэв, өргөдөл албан тооттой танилцав, өргөдөлтэй танилцав, тайлбарыг амаар өгөв, тэтгэвэр тогтоох боломжгүй, утсаар хариу өгөв, утсаар ярьж бичгийг хаав, эргэж хариу өгөхөөр болов, холбогдох газар хүргүүлэхээр бэлтгэж байна, хөнгөлөлттэй нөхцөлөөр тэтгэвэр тогтоох боломжгүй, хуулийн дагуу шийдвэрлэв, ажилгүйдлийн тэтгэмж авах тухай, мэргэжилтэнд баримт материалыг шилжүүлэв, данс андуурсан гүйлгээ буцаах, данс андуурч мөнгө тушаасанг залруулга хийлгэх тухай, жирэмсэн амаржсаны тэтгэмж хүсэх тухай, залруулга хийлгэх тухай илүү төлөлт буцаан авах тухай, малчнаар ажилласан жил тогтоолгох тухай, маргаан хянан шийдвэрлэх хурлаар тэтгэврийн материал оруулан хэлэлцүүлэх тухай, шимтгэлийн асуудал, оршуулгын тэтгэмж авах тухай өргөдлийн дагуу шийдвэрлэв, регистр нэгтгүүлэх, сайн дурын даатгалын асуудал, тэтгэвэр нэмүүлэх тухай, хүлээн авч танилцав хүлээн авч танилцан судалж байна. хүсэлт нь баримтаар нотлогдож байх тул харъяалалын дагуу архивын ажилтанд шилжүүлээ, хүсэлтийн дагуу шийдвэрлэв шалгаад мөнгийг буцаана шийдэв, шимтгэл нөхөн төлүүлэх, 1995-2000 онуудыг малчнаар тогтоосугай, мөнгө шилжүүлсэн, УБ актаар шийдвэрлэв, 2024.09.12 хурлын Т№ ... цалин мэдээллэхээр шийдвэрлэв. ... тоот албан бичгээр шийдэв, ажилгүйдлийн тэтгэмжийг олгох боломжгүй, анхан шатны материалын бүрдэл дутуу тул хаав, анхан шатны нотлох барим дутуу хангалтгүй байгаа тул уг өргөдлийг хаав. гомдлын хариуг Нийгмийн бодлогын хэлтэст хүргүүлэв, даатгуулагчийн тэтгэмжийг Нийгмийн даатгалын сангаас олгох тэтгэмжийн тухай хуульд заасны дагуу 14 хоногийн хугацаанд шийдвэрлэх байсныг 3 хоног хэтрүүлж оруулсан тул хүлцэл өчье, дутуу орсон тэтгэвэр байхгүй. иргэн буруу бүртгэсэн регистрийн дугаараа мэдэхгүй байгаа тул буцаав, иргэний талд шийдсэн, Маргаан хянан шийдвэрлэх хурлаар оруулж шийдвэрлэв, Маргаан хянах зөвлөлийн бичиг хэрэгт хянагдаж байгаа материалын бүрдэл дутуу тул буцаав, маягттай танилцлаа, нотлох баримтыг үндэслэн шийдвэрлэв, нягтлан бодогч дээр хянагдаж байгаа, өргөдлийн дагуу шийдвэрлэж хариуг утсаар холбогдож хэлэв, өргөдлийн хариуг албан тоотоор хүргүүлэв. утсаар иргэнтэй холбогдож хариуг өгсөн, утсаар хэлсэн, холбогдох баримтыг хавсарган

шийдвэрлэв, албан тоот бичгээр хүргүүлэв, Маргаан хянан шийдвэрлэх төв зөвлөлийн хурлын шийдвэр хүргүүлээ, харъяаллын дагуу Баянгол дүүргийн Нийгмийн даатгалын газарт шилжүүлж шийдвэрлүүлэхээр хүргүүлэв, хууль журмын дагуу шийдвэрлэв, шийдвэрлэгдсэн, акт цуцлуулах тухай, ЭММЗ-ийн хурлаар орж акт цуцлуулах тухай, групп сунгуулах тухай, өндөр насны тэтгэвэр тогтоох боломжгүй, дараагийн шатны байгууллагад хандахыг зөвлөж байна” гэх мэтээр тэмдэглэж хаасан байна.

Дээрх ирүүлсэн судалгаа, өргөдөл, гомдлыг хаасан утгаас харахад тухайн иргэний өргөдөл, гомдолд дурдагдсан асуудал бүрэн шийдэгдсэн эсэх, хууль зүйн хүрээнд үндэслэлтэй хариу хүргүүлсэн эсэх нь тодорхой бус, программд шийдвэрлэлтийн тайлбарыг хууль эрхзүйн үндэслэлийг гаргаж асуудлыг асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэхийг тодорхой тусгаж хариуг ямар хэлбэрээр хүргүүлснийг тодорхой бичиж хадгалах шаардлагатай байна.

6.4.5. Нийгмийн даатгалын байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн байдал:

Аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх хийж хэрэгжүүлсэн ажлын талаарх мэдээллийг ирүүлээгүй болно.

7. Өргөдөл гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд гарч байгаа алдаа, дутагдал:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар, албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн талаарх ирүүлсэн тоон мэдээ, мэдээллээс үзэхэд дараах нийтлэг алдаа, дутагдал байна. Үүнд:

- Булган, Говьсүмбэр, Дорноговь, Өвөрхангай, Сэлэнгэ, Төв аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл гомдлыг программаар бус өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэсэн;
 - Албан хэрэг хөтлөлтийн үйл ажиллагаанд Able, ERP, E-Doc, E-office зэрэг 1-3 программ хангамжийг ашиглаж байгаа хэдий дээрх программаас холбогдох мэдээ, мэдээллийг гаргаж мэдэхгүй, программын ашиглалтын талаарх мэдээлэл дутмаг;
 - Дээд байгууллагад ирүүлж байгаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоо мэдээ, мэдээллүүд зөрүүтэй, холбогдох газрын дарга, хэлтсийн дарга нар хяналт тавьдаггүй, мэргэжил арга зүйгээр хангаагүй, улирал, жилийн мэдээг баталгаажуулж ирүүлдэггүй, өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтны ажлын хариуцлага, ур чадвар хангалтгүй;
 - Албан бичгийн хариуг хугацаанд нь ирүүлээгүй, удаа дараа шаардуулсан/Өргөдөл, гомдолтой холбогдолтой/;
 - Ирүүлсэн мэдээ, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх боломжгүй, маягтад дурдсан мэдээллийг ирүүлэхгүй байх, дутуу ирүүлэх, ирүүлсэн мэдээллийг буцааж засварлуулах зэргээр хугацаа их шаардагдсан;
 - Өргөдлийн тэргүү, товч утга, агуулгыг бүртгэхдээ тухайн иргэний шийдвэрлүүлэхээр тусгасан асуудлыг тодорхой оруулаагүй байх, ойлгомжгүй, тодорхой бус байдлаар оруулсан;
 - Өргөдлийг шийдвэрлэсэн талаарх тайлбарын товч утгыг дэлгэрэнгүй, тодорхой, оновчтой байдлаар тэмдэглэлд тусгаагүй, хариуг хоосон хаах, тайлбар оруулаагүй байх, тодорхой бус, ерөнхий, ойлгомжгүй байдлаар тайлбарыг бичиж өргөдлийг хаасан;
-

- Тухайн асуудал шийдвэрлэгдээгүй байхад өргөдлийг хаасан;
- Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх хугацаа болмогц хугацаа хэтэрсэн төлөвт харагдуулахгүйн тулд өргөдлийг хаасан;
- Өргөдөл гомдлыг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-д заасан хугацааг баримтлан шийдвэрлээгүй;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавьдаггүй;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц, үр дүнг тооцдоггүй;
- Иргэний өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдээгүй зэрэг болно.

Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтнууд тухайн өргөдлийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, тухайн асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэх, шийдвэрлэгдсэн бол албан хаагч тухайн өргөдлийн хариуг программд зөв бүрэн гүйцэд оруулсан эсэхэд хяналт тавьж ажиллаагүй өмнөх хяналт-шинжилгээгээр өгөгдсөн үүрэг даалгаврыг биелүүлээгүй, гомдлын шийдвэрлэлтэд тавих хяналт, ажилтнуудын уялдаа холбоо муу байна.

Мөн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтнуудын ажилд хандах хандлага, ажлын хариуцлага муу байгаа нь дээрх ирүүлсэн мэдээ, мэдээллээс харагдаж байгаа ба шийдвэрлэлтийн байдалд тавих хяналт сул хэвээр байна.

8. Дүгнэлт:

Өргөдөл, гомдлын бүртгэлд өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид ирүүлсэн өргөдлийн утга, шийдвэрлэсэн байдал, зарцуулсан хоног, хүргүүлсэн хэлбэрийг тодорхой ойлгомжтой байдлаар оруулаагүй, огт тайлбар бичээгүй зэргээр өмнөх зөрчлийг давтан гаргаж Дотоод аудит, мониторингийн газрын 2023 оны “Зөвлөмж хүргүүлэх тухай” 03/873 дугаар албан бичгээр хүргүүлсэн зөвлөмжийг хэрэгжүүлж ажиллаагүй байна.

Өргөдөл гомдлын бүртгэлийн 80.6 хувь нь ABLE, ERP программаар бүртгэл хийгдэж байгаа ба 19.4 хувь нь ямар нэг программ ашиглахгүйгээр бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэсэн зэргээс үзэхэд өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг нэгдсэн программ хангамжаар бүртгэх, программаас холбогдох мэдээ, мэдээллийг гаргаж ажиллахаас гадна өргөдөл, гомдлын тоон мэдээ, мэдээллийн тоо зөрүүтэй, программд оруулсан мэдээллийн чанар хангалтгүй байгаа нь цаашид салбарын хэмжээнд өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн бүртгэл программын ашиглалтыг сайжруулах, мэдээллийн шийдвэрлэлтийн явцыг бүртгэх, хяналт тавих, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд нэгжүүд дотооддоо хагас, бүтэн жилээр дүн шинжилгээ хийх, ажилтнуудыг тогтвортой суурьшилтай ажиллуулах, улмаар өдөр тутмын мэргэжил арга зүйгээр хангаж ажиллах шаардлагатай байгаа харуулж байна.

Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдлийн 15.74 хувь нь сайн дурын даатгал, шимтгэлийн буцаалттай холбоотой, 13.19 хувь нь нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой, 11.49 хувь нь малчинаар ажилласан жил тогтоолгох, 11.45 хувь нь илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой, 8.98 хувь нь сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалтай холбоотой, 7.83 хувь нь овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой, 7.79 хувь нь тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой, 7.79 хувь нь ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой, мөн нийт өргөдлийн 8.35 хувийг 31-99 хоногт шийдвэрлэсэн 5.98 хувь нь Засгийн газрын Олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарт өргөдөл гомдол ирүүлсэн, 1.77 хувь нь нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа, ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүй болон хэлтсүүд утсаа аваагүй талаарх гомдол ирүүлж байгаагаас харахад иргэдээс ирэх

өргөдөл, гомдлыг багасгахад чиглэсэн тодорхой ажил зохион байгуулах, байцаагч ажилтнуудын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой тодорхой ажил, сургалтуудыг дотооддоо улирал бүр зохион байгуулж ажиллах нь зүйтэй.

Дүн шинжилгээгээр өмнөх хяналт-шинжилгээгээр илэрсэн зөрчил алдаанууд дахин давтагдан гарч байгаа нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудад Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн хэрэгжилт хангалтгүй, ажилтнуудын ажлын хариуцлагыг сайжруулах, үйл ажиллагааг эрчимжүүлэх, мөн нэгжүүд өргөдөл, гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж буй программ, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, үр дүнг тооцох, дээд газарт хүргүүлж байгаа өргөдөл гомдлын мэдээнд хяналт тавих, дээд газраас хүргүүлсэн чиглэл, зөвлөмжийн биелэлтийг хэрэгжүүлэх ажилд чиглэсэн ажлыг зохион байгуулж, өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг “**Сайжруулах шаардлагатай**” гэж дүгнэж байна.

--oOo--