

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР



- ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ТАЙЛАН -

Шинжилгээний нэр: Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв 11-11 утсанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналын мэдээллийн бүртгэл, шийдвэрлэлт

Хамрах хугацаа: 2025.01.01-2025.06.30

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТУХАЙ

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН НЭГЖ:

Үйлчилгээ, хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газар

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 утсанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналын мэдээлэл, бүртгэл, шийдвэрлэлт

ХАМРАХ ХУГАЦАА :

2025.01.01-2025.06.30

ГҮЙЦЭТГЭСЭН ХУГАЦАА:

2025.07.01-2025.07.03

ХЯНАСАН

ГҮЙЦЭТГЭСЭН:

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН ДАРГА

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

Б.ГАНХУЯГ

Н.БОЛОРМАА

МЭРГЭЖИЛТЭН

Ж. МӨНХЗУЛ

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ИРГЭД, ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ ТӨВИЙН 11-11 УТСАНД ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН МЭДЭЭЛЭЛ, БҮРТГЭЛ, ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА

2025 оны 07 дугаар сарын 04-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 Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 утсанд Нийгмийн даатгалын байгууллагын чиг үүрэгт хамааралтай иргэд, ажил олгогчоос ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналын мэдээлэл, бүртгэлд хяналт-шинжилгээ хийж гүйцэтгэв.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төвөөс ирүүлсэн тоон мэдээллийг Үйлчилгээ хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газраас гаргуулан авав.

2.Зорилго

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 утсанд Нийгмийн даатгалын байгууллагын чиг үүрэгт хамааралтай иргэд, ажил олгогчоос ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналын мэдээллийн бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программ, өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтэц, чиг хандлага, шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл гомдолд тусгагдсан асуудлуудад чанарын үзүүлэлтээр судалгаа хийх, үр дүнг тооцох, шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд 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

Иргэд, олон нийттэй харилцах төвд 2025 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2025 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдрийг дуусталх хугацаанд ирүүлсэн гомдол, хүсэлт, түүнийг шийдвэрлэсэн байдлыг хамруулсан.

4.Арга аргачлал

Хяналт-шинжилгээг гүйцэтгэхэд Иргэд, олон нийттэй харилцах төвөөс ирүүлсэн судалгаа, мэдээлэлд үндэслэн дүн шинжилгээ хийх, тухайн ажлыг хариуцсан албан тушаалтантай ярилцлага хийх арга зүйг ашиглаж хэрэгжүүлэв.

Хяналт-шинжилгээг дараах чиглэлийн дагуу гүйцэтгэсэн болно. Үүнд:

- Бүртгэлд гомдлын утга, агуулгыг бүртгэсэн байдал, бүтэц, чиг хандлага;
- Гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа, шийдвэрлэлтийг бүртгэсэн байдал, шийдвэрлэлт хуульд заасан хугацаанд явагдаж байгаа эсэх;
- Нийгмийн даатгалын байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажил;

- Шийдвэрлээгүй буюу хүлээн авсан төлөвт байгаа хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлүүлэх;

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 2024 оны 214 дүгээр тогтоолоор баталсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам”;
- Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын 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:

5.1. Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын мэдээ:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газар, албан тушаалтанд иргэд, ажил олгогчоос 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 06 дугаар сарын 30-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд нийт 8,011 өргөдөл гомдол ирсэн байна.

Өргөдөл, гомдлыг газар тус бүрээр харуулбал:

№	Байгууллагын нэр	Нийт өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь	Төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
				Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
1	Архангай	160	2.0		149		11	138		16	6	
2	Баян-Өлгий	136	1.7		136			134			2	
3	Баянхонгор	213	2.7		209		4	211			2	
4	Булган	144	1.8	142	2			121		21	2	
5	Говь-Алтай	28	0.3		25		3	23		5		
6	Говьсүмбэр	17	0.2				17	10		7		
7	Дархан-Уул	52	0.6				52	41			11	
8	Дорноговь	83	1.0		4		79	64		16	3	
9	Дорнод	21	0.3	21				21				
10	Дундговь	45	0.6		3		42	39			2	4
11	Завхан	86	1.1		86			80			6	
12	Орхон	102	1.3		102			72		14	16	
13	Өвөрхангай	28	0.3				28	28				
14	Өмнөговь	25	0.3				25	20			5	
15	Сүхбаатар	115	1.4				115	113		2		
16	Сэлэнгэ	102	1.3	90	12			90			12	
17	Төв	106	1.3		5	101		101			5	
18	Увс	179	2.2		5		174	174		5		
19	Ховд	98	1.2		3		95	95			3	
20	Хөвсгөл	219	2.7		219			203			16	

21	Хэнтий	42	0.5	42				39		2	1	
Аймгийн дүн		2,001	25.0	295	960	101	645	1,817		88	92	4
1	Багануур	46	0.6		6		40	41			5	
2	Багахангай	6	0.1				6	5			1	
3	Баянгол	334	4.2	166	31		137	306	3		25	
4	Баянзүрх	718	9.0		48		670	671			47	
5	Налайх	36	0.4		16		20	36				
6	Сонгинохайрхан	72	0.9		68	4		50			22	
7	Сүхбаатар	125	1.6		25	3	97	100			25	
8	Хан-Уул	285	3.6	3	25		257	183		25	5	72
9	Чингэлтэй	332	4.1		39	12	281	281		12	39	
Дүүргийн дүн		1,954	24.4	169	258	19	1,508	1,673	3	37	169	72
1	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	4,056	50.6	1,578	2,013	3	462	459	659	919	2,013	6
Нийт дүн		8,011	100	2,042	3,231	123	2,615	3,949	662	1,044	2,274	82

Нийт өргөдлийн:

- 25.0 хувь нь аймгийн Нийгмийн даатгалын газруудад;
- 24.4 нь дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудад;
- 50.6 хувь нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт ирүүлсэн байна.

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт ирүүлсэн 4,056 өргөдөл, гомдлын:

- 49.6 хувь буюу 2,013 нь 11-11 төвөөс шилжүүлсэн;
- 22.7 хувь буюу 919 нь цахимаар;
- 16.2 хувь буюу 659 нь 7777-1289, 1800-0724 утсаар;
- 11.3 хувь буюу 459 нь биеэр;
- 0.1 хувь буюу 6 нь албан бичгээр;

Тус газар нь Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яамны 2025 оны “Тайлан авах тухай” 09/1384 дүгээр албан бичигт “Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн 20 хувьд улирал бүр хяналт-шинжилгээ хийх” гэж заасны дагуу 2025 оны 02 дугаар улиралд Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дуудлагын утсанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтэд хяналт-шинжилгээ хийв.

5.2 Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарт нийгмийн даатгалын байгууллагын хамаарах асуудлаар ирүүлсэн гомдол хүсэлт

Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дуудлагын “Нийгмийн даатгал” цэсээр 2025 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 06 дугаар 06-ны өдрийг дуусталх хугацаанд Нийгмийн даатгалын байгууллагын чиг үүрэгт хамааралтай иргэдээс нийт 2,013 санал, гомдол, шүүмжлэл, лавлагаа, хүсэлт ирүүлсэн байна.

6.Үр дүн:

6.1. Хяналт-шинжилгээнд хамрагдсан тоо мэдээ, мэдээлэл:

6.1.1. Гомдол, хүсэлтийн мэдээ

Иргэд олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарт ирүүлсэн дуудлагын тоог сар бүрээр нь харуулбал:

Сар	11-11 утсанд ирсэн дуудлагын тоо			Ажлын хоног	Хоногт хүлээн авсан дуудлагын тоо
	Санал, гомдол, хүсэлт	Талархал	Нийт		
1	479	3	482	22	21.9
2	336	5	341	20	15.5
3	336	2	338	21	15.4
4	350	4	354	22	16.1
5	391	3	394	22	17.9
6	101	3	104	5	4.7
	1,993	20	2,013	112	15.3

Тайлбар: Үйлчилгээ хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газраас дуудлагын тоог сар бүрээр гаргаж ирүүлэх тухай хүсэлт тавьсан боловч ирүүлээгүй тул ирүүлсэн тоон мэдээнд үндэслэн гаргав.

Дээрх хүснэгтээс харахад 2025 оны 1 дүгээр сард хоногт 21.9 дуудлага хүлээн авч байсан бол 2025 оны 6 дугаар сард 4.7 дуудлага хүлээн авсан байна.

/Нэг хоногт хүлээн авах дуудлагын тоо дунджаар 15.3 байна/

Дуудлагын утсанд нийгмийн даатгалын үйлчилгээнд талархал илэрхийлсэн 20 дуудлага ирснээс:

- 60 хувь буюу 12 нь Баянзүрх дүүрэг;
- 20 хувь буюу 4 Сүхбаатар дүүрэг;
- 10 хувь буюу 2 нь Хан-Уул дүүрэг;
- 5 хувь буюу 1 нь Баянгол дүүрэг;
- 5 хувь буюу 1 нь Чингэлтэй дүүрэгт байна.

6.1.2. Гомдлын төрөл:

Ирүүлсэн хүсэлт, гомдлыг төрлөөр нь авч үзвэл:

№	Төрөл	Тоо	Эзлэх хувь
1	Гомдол	1,728	85.9
2	Санал	8	0.4
3	Талархал	20	1.0
4	Хүсэлт	255	12.7
5	Шүүмжлэл	2	0.1
Нийт		2013	

Дээрх хүснэгтээс харахад Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дуудлагын утсанд ирүүлсэн гомдол, санал, хүсэлтийн:

- 85.9 хувь буюу 1,728 нь гомдол;
- 12.7 хувь буюу 255 нь хүсэлт;
- 1.0 хувь буюу 21 нь талархал;
- 0.4 хувь буюу 8 нь санал;
- 0.1 хувь буюу 2 нь шүүмжлэл тус тус байна.

6.1.3. Харьяалал

Үйлчилгээ, хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газраас Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дуудлагын утсанд ирүүлсэн гомдол, санал, хүсэлтийн мэдээллийг аймаг, дүүргийн харьяаллыг бичиж ирүүлээгүй, харьяаллаар нь тоон мэдээг гаргаж ирүүлэх хүсэлт өгсөн боловч боломжгүй гэсэн тул хяналт-шинжилгээ хийх явцад харьяаллаар дараах байдлаар гаргав.

Ирүүлсэн өргөдөл гомдол, хүсэлтийн тоон мэдээллийг аймаг, дүүргээр харуулбал

№	Газрын нэр	Өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Архангай	28	1.4
2	Баян-Өлгий	11	0.6
3	Булган	7	0.4
4	Баянхонгор	28	1.4
5	Говь-Алтай	11	0.6
6	Говьсүмбэр	2	0.1
7	Дархан-Уул	62	3.1
8	Дорноговь	7	0.4
9	Дорнод	18	0.9
10	Дундговь	29	1.5
11	Завхан	17	0.9
12	Орхон	61	3.1
13	Өвөрхангай	8	0.4
14	Өмнөговь	47	2.4
15	Сүхбаатар аймаг	4	0.2
16	Сэлэнгэ	73	3.7
17	Төв	40	2.0
18	Увс	23	1.2
19	Ховд	26	1.3
20	Хөвсгөл	50	2.5
21	Хэнтий	26	1.3
Аймгийн дүн		578	29.0
1	Баянгол	124	6.2
2	Баянзүрх	106	5.3
3	Багануур	36	1.8
4	Налайх	12	0.6
5	Сүхбаатар дүүрэг	78	3.9
6	Сонгинохайрхан	318	16.0
7	Хан-Уул	143	7.2
8	Чингэлтэй	190	9.5
Дүүргийн дүн		1,007	50.5
1	Харьяалал тодорхой бус	408	20.5
		1,993	100.0

Дээрх хүснэгтээс харахад Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дуудлагын утсанд ирсэн гомдол, хүсэлтийн:

- 29.0 хувь буюу 578 нь аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт;
- 50.5 хувь буюу 1,007 нь дүүргийн Нийгмийн даатгалын газарт;
- 20.5 хувь буюу 408 нь хаяг тодорхой бус байна.

Үйлчилгээ хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газраас 2025 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдрийн байдлаар тоон мэдээ, судалгааг 2025 оны 07 дугаар сарын 03-ны өдөр ирүүлсэн тул шийдвэрлэгдээгүй гомдол, хүсэл байхгүй бөгөөд ирүүлсэн судалгаа нь олон удаа буцсан, өргөдөл, гомдлын товч утга, шийдвэрлэсэн байдлыг бичиж ирүүлээгүй, өргөдлийн хаасан утга зөрүүтэй зэрэг алдаа, дутагдал байна.

6.2.Өргөдөл, гомдлын утга агуулыг бүртгэсэн байдал:

6.2.1.Өргөдөл, гомдлын агуулга:

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Агуулга	Тоо	Эзлэх хувь
1	Ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой	1,266	63.52
2	Жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой	190	9.53
3	Тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой	164	8.23
4	Цахим үйлчилгээ болон программтай холбоотой	101	5.07
5	Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой	90	4.52
6	Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөгдөөгүй, ажил олгогчийн шимтгэлийн өртэй холбоотой	33	1.66
7	Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалтай холбоотой	24	1.20
8	Мэдээлэл, лавлагаа олгохтой холбоотой	23	1.15
9	Нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой	18	0.90
10	Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой	17	0.85
11	Бусад	15	0.75
12	Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа болон ажилтнуудтай холбоотой гомдол	11	0.55
13	Малчны тэтгэвэртэй холбоотой	7	0.35
14	Сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой	6	0.30
15	Нас барагчийн арг гэрт олгох тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой	5	0.25
16	Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь, хугацаатай холбоотой	5	0.25
17	Хугацаа хоцроосон тайлан өгөхтэй холбоотой	3	0.15
18	Эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийн төлөлт, ногдуулалттай холбоотой	3	0.15
19	Эмнэлгийн хуудасны бичилт, хяналттай холбоотой	3	0.15
20	Даатгуулагчийн төрөл, цалингийн залруулга хийлгэхтэй холбоотой	3	0.15
21	Хүүхдээ асарч буй сайн дурын даатгуулагч эхийн шимтгэл төлөлт, ногдуулалттай холбоотой	2	0.10

22	Нөхцлийн тэтгэвэртэй холбоотой	2	0.10
23	Ажилласан жил нөхөн тооцох тухай хуультай холбоотой	1	0.05
24	Тэтгэврийн даатгалын шимтгэлийн нэрийн данстай холбоотой	1	0.05

Дээрх хүснэгтээс харахад ирүүлсэн нийт гомдол, хүсэлтийн:

- 63.5 хувь буюу 1,266 нь ажилгүйдлийн тэтгэмжтэй холбоотой;
- 9.5 хувь буюу 190 нь жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжтэй холбоотой;
- 8.2 хувь буюу 164 нь Тэтгэвэртэй холбоотой;
- 5.0 хувь буюу 101 нь Цахим үйлчилгээ болон программтай холбоотой;
- 4.5 хувь буюу 90 нь Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмжтэй холбоотой гомдол тус тус байна.

Гомдол, хүсэлтээс:

- 0.96 хувь буюу 19 нь лавлах утастай холбоотой;
- 0.60 хувь буюу 12 албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой;
- 0.45 хувь буюу 9 нь байгууллага, албан хаагчийн үйл ажиллагаатай холбоотой байна

6.2.2.Өргөдөл гомдлыг бүртгэсэн байдал:

Гомдол, хүсэлтийн тэргүү, гомдол гаргагчийн харьяалал, түүнийг яаж шийдвэрлэсэн нь тодорхой бус ойлгомжгүй, ерөнхий байдлаар тэмдэглэх, мэдээ, мэдээллийг тайлант хугацаагаар ирүүлээгүй зэргээр бүртгэл, мэдээлэл маш хангалтгүй байгаа нь мэдээ буруу гарах үндэслэл болж байна.

6.3.Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа, дуудлагын шийдвэрлэлтийг бүртгэсэн байдал, шийдвэрлэлт хуульд заасан хугацаанд явагдаж байгаа байгаа эсэх;

6.3.1.Шийдвэрлэсэн хугацааны хоног

№	Шийдвэрлэсэн хугацаа /Хоногоор/	Тоо	Эзлэх хувь
1	1-10	1,725	86.6
2	11-20	160	8.0
3	21-30	107	5.4
4	31-аас дээш	1	0.1
Нийт		1.993	100.0

Гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэхэд нийт 5,220 хоног зарцуулсан ба дундаж хоног 2.62 байна.

Гомдол, хүсэлтийн мэдээллийг 2025 оны 06 дугаар сарын 06-ны өдрийн хугацаагаар тасалбар болгон ирүүлсэн тул хугацаандаа шийдвэрлээгүй гомдол байхгүй боловч тухайн иргэний гомдол шийдвэрлэгдсэн эсэх нь тодорхой бус гомдлууд байна.Тухайлбал: 2025-06-04 10:18:53-нд, хэрэглэгч:altantuya.n@ndaatgal.mn, Ажил олгогчийн тайлан илгээдэг харьяа дүүргийнхээ НД газарт өргөдөл өгнө, Саналыг хүлээж авлаа цааш нь уламжилъя, регистр мэдээллийн баазад байхгүй байна. Та мэдээллээ зөв явуулна уу, Иргэнтэй холбогдсон гэх мэт

6.3.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар:

Гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлт болон асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн байдлыг харуулбал:

№	Шийдвэрлэлтийн байдал	Гомдлын тоо	Гомдолд эзлэх хувь
1	Асуудлыг бүрэн шийдвэрлэсэн	1,956	98.14
2	Агентлаг, харьяа байгууллагуудад хамаарах асуудлын хүрээнд шилжүүлсэн	234	11.74
3	Хамаарах асуудлын хүрээнд бусад байгууллагад шилжүүлсэн	1	0.05

Ирүүлсэн гомдол, хүсэлтийн 98.14 хувийг бүрэн шийдвэрлэсэн бол, 234 өргөдлийг шийдвэрлүүлэхээр харьяа газарт хүргүүлснээс 37 гомдол, хүсэлтийн асуудал хэрхэн шийдвэрлэгдсэн эсэхэд хяналт тавиагүй байна.

6.3.3.Өргөдөл, гомдлын хариу хүргүүлсэн хэлбэр:

Иргэдэд гомдол хүсэлтийн хариуг цахимаар хүргүүлж ажилласан байна.

6.3.4.Өргөдөл гомдлын хариуг программд тэмдэглэсэн байдал:

Ирүүлсэн мэдээллийн гомдол, хүсэлтийг хаасан утгаас харахад тухайн иргэний өргөдөл, гомдолд дурдагдсан асуудал бүрэн шийдэгдсэн эсэх, хууль зүйн хүрээнд үндэслэлтэй хариу хүргүүлсэн эсэх нь тодорхой бус, дараах байдлаар тэмдэглэж хаасан байна.

Дуудлагын утга	Шийдвэрлэлт
Сэргээн засах клиник эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж байгаа бөгөөд эмнэлгийн хуудас бичиж өгөхгүй гээд байна. Энэ асуудлаар гомдол гаргаж байна. Надад хариу өгнө үү.	2025-01-08 15:21:34-нд Эрүүл мэндийн даатгалын газартай холбогдохыг иргэнд тайлбарлав.
Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын лавлах утас /77771289/ дугаар нь ажлын өдөр, ажлын цагаар залгахад та ажлын бус цагаар холбогдсон байна гээд дуудлага авахгүй байх юм. Энэ асуудлыг холбогдох байгууллагад нь уламжилж өгнө үү.	2025-01-08 14:05:31-нд Нийгмийн даатгалтай холбоотой асуудал биш байсан.Иргэнтэй холбогдсон
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээтэй холбоотойгоор маш их хүндрэл, төвөгтэй байдал амсаж байна. Тэрээр 04 сарын 27-ноос 05 сарын 10-ны хооронд 14 хоногийн листтэй байсан. нийгмийн даатгалаас мөнгө орж ирээгүйгээс болж асуудал үүссэн. Тэрээр холбогдох байгууллагуудад олон удаа хандсан ч, ажилтнууд нь мэдээлэл дутмаг, хүнд сурталтай хандаж, хоорондоо ярилцан инээлдэж, иргэдэд хүндрэл учруулж байгаад гомдолтой байна.	2025-06-05 13:29:30-нд Иргэнтэй холбогдож Чингэлтэй дүүргийн Нийгмийн даатгалын газарт нотлох баримтын хамт гомдлоо гаргахыг зөвлөв.
Чингэлтэй дүүргийн нийгмийн даатгалын газарт тайлан өгдөг “...” ХХК-д манай нөхөр жолооч хийж байсан ба 2024 оны 8 дугаар сард ажлаасаа гарсан. 2023 оны 10 дугаар сараас 2024 оны 7 дугаар сар	2025-06-05 12:50:49-нд Иргэний хүсэлтийг НДЕГ-ын Захиргаа удирдлагын газарт шилжүүлэв.

хүртэлх нийгмийн даатгалын төлөлтийг тус ХХК төлж өгөхгүй байгаад гомдол гаргаж байна. Тус ХХК хандах газраа л ханд гэж хэлсэн. Иргэн хохироод байгаа асуудлыг яаралтай шийдвэрлэж өгнө үү.	
Сонгинохайрхан дүүргийн (СХД) ажилгүйдлийн тэтгэмж олгогдохгүй байгаа талаар гомдол гаргасан байна. Бусад дүүргүүдэд тэтгэмж олгож байгаа ч СХДүүрэгт олгогдохгүй байгааг онцолсон. Хэрэглэгч хэзээ тэтгэмж олгогдохыг асууж байна.	2025-06-04 15:50:39-нд НДЕГ-ын чиг үүрэгт хамааралгүйг иргэнтэй холбогдож тайлбарласан.
2023 оны 04 дүгээр сард сонсголоо алдсан юм. Эмнэлэгт хандан улсын 2 дугаар төв эмнэлэгт хагалгааны их эмч оруулахаар болсон юм гэтэл бид 2 жил хүлээж байна. Нийгмийн даатгалын газраас мөнгө нь шийдэгдэхгүй байна гэх юм Үүнийг шийдэж өгнө үү.	2025-06-05 12:56:27-нд - Хэрэглэгч:altantuya.n@ndaatgal.mn
Ажилгүйдлийн тэтгэмж авах хүсэлтээ өгсөн. Хуваарийн дагуу 05 сарын 31-нд олгогдох ёстой байсан эхний олголт нь одоог хүртэл ороогүй байна. Миний гомдлыг холбогдох газарт уламжилж өгнө үү.	2025-06-04 10:18:53-нд - хэрэглэгч:altantuya.n@ndaatgal.mn
Хувийн байгууллагууд тэр дундаа хувийн хамгаалалтын компаниуд хүний цалин олгохгүй, нийгмийн даатгалыг төлөхгүй асуудал маш их гардаг. Энэ асуудал дээр хэрхэн хяналт тавьдаг вэ. Энэ асуудлыг анхааралдаа авч өгнө үү. Холбогдох газарт нь уламжилж өгнө үү	2025-01-02 13:23:51-нд Ажил олгогчийн тайлан илгээдэг харьяа дүүргийнхээ НД газарт өргөдөл өгнө.
12 сарын 24 ны өдөр БЗД-ийн нийгмийн даатгал руу явуулсан шийдэгдсэн гэсэн төлөвтэй байгаа боловч миний төрхийн өмнөх декритийн мөнгө орж ирэхгүй байна. Хэзээ орох юм бэ. Уламжилж өгнө үү.	2025-01-03 14:25:34-нд Завхан аймгийн НДГ-с жирэмсний тэтгэмжийн асуудал өнөөдөр шийдвэрлэгдэнэ.

Цаашид шийдвэрлэлтийн тайлбарыг асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэхийг тодорхой бичиж хадгалах шаардлагатай.

6.3.5.Гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажил:

Гомдол, хүсэлт хариуцсан газар, албан хаагчаас гомдол, хүсэлтийг багасгах талаар болон үйл ажиллагааг сайжруулах талаар тодорхой ажил хийж, хэрэгжүүлсэн талаарх мэдээлэл ирүүлээгүй.

7.Гомдол, хүсэлтийн бүртгэл, шийдвэрлэлтэд гарч байгаа алдаа:

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарт ирүүлсэн гомдол, санал, хүсэлтийн бүртгэл, шийдвэрлэлтийн талаарх ирүүлсэн мэдээллээс үзэхэд дараах нийтлэг алдаа байна. Үүнд:

- Иргэд олон нийттэй харилцах төвөөс нийгмийн даатгалын чиг үүрэгт хамааралгүй гомдол мэдээллийг шилжүүлсэн;
- Үйлчилгээ хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газраас мэдээ, судалгааг хугацаанд нь ирүүлээгүй, судалгааг үнэн зөв, бүрэн гаргаж өгөөгүй;

- Мэдээ, судалгааг тайлант хугацаагаар тасалбар болгон ирүүлээгүй;
- Ирүүлсэн мэдээ, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх боломжгүй, маягтад дурдсан мэдээллийг ирүүлэхгүй байх, дутуу ирүүлэх, ирүүлсэн мэдээллийг буцааж засварлуулах зэргээр хугацаа их шаардагдсан;
- Өргөдлийн тэргүү, шийдвэрлэсэн байдлыг тодорхой бичээгүй буюу программд оруулсан утга хангалтгүй, ойлгомжгүй, тодорхой бус байдлаар оруулсан;
- Тухайн асуудал шийдвэрлэгдсэн эсэх нь тодорхой бус байхад өргөдлийг хаасан;
- Харьяа байгууллагад шилжүүлсэн өргөдлийн хариуд хяналт тавиагүй зэрэг болно.

Гомдол хариуцсан гакар, албан хаагчийн ажилд хандах хандлага, ажлын хариуцлага сул байгаа нь дээрх ирүүлсэн мэдээ, мэдээллээс харагдаж байна.

8.Дүгнэлт:

Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн нийт гомдлын 63.5 хувь нь ажилгүйдлийн тэтгэмжтэй холбоотой, 9.5 хувь нь жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжтэй холбоотой, 8.2 хувь нь тэтгэвэртэй холбоотой, 5.0 хувь нь Цахим үйлчилгээ болон программтай холбоотой, 4.5 хувь нь Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмжтэй холбоотой гомдол тус тус байна.

Нийт гомдлын 16.0 хувь нь Сонгинохайрхан, 9.5 хувь нь Чингэлтэй дүүрэг, 7.2 хувь нь Хан-Уул дүүрэг, 6.2 хувь нь Баянгол дүүрэг, 5.3 хувь нь Баянзүрх дүүрэгт, 3.9 хувь нь Сүхбаатар дүүрэгт байгаа нь иргэд, даатгуулагчид мэдээллийг үнэн зөв бодитой хүргэж мэдээллээр хангах, үйлчилгээг чирэгдэлгүй шуурхай хүргэх, гомдол мэдээллийг багасгах талаар тодорхой ажил зохион байгуулах, албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйн талаарх сургалтыг тасралтгүй зохион байгуулж үр дүнг тооцож ажиллах шаардлагатай.

Гомдол, хүсэлтийн мэдээ, судалгааг ирүүлэх хүртэлх хугацаагаар ирүүлээгүй, гомдлын товч утга, шийдвэрлэсэн байдлыг программд бичиж оруулсан байдал хангалтгүй, өргөдлийн утга, хариуг программд хаасан утгатай зөрүүтэй, гомдол, хүсэлтийг сар бүрээр болон харьяаллаар гаргадаггүй зэрэг нь тухайн ажилд ач холбогдол өгдөггүй, үл тоосон, гомдлын үйл явц, үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр ажил зохион байгуулж ажиллаагүй, гомдол хүсэлтийн бүртгэл, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийгээгүй зэргээр газрын чиг үүрэг, албан тушаалын тодорхойлолтод заасан чиг үүргээ бүрэн хэрэгжүүлээгүй байна.

Өмнөх хяналт-шинжилгээгээр илэрсэн зөрчил алдаанууд дахин давтагдан гарч байгаа нь Үйлчилгээ, хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газар, албан хаагчийн ажлын хариуцлагыг сайжруулах, үйл ажиллагааг эрчимжүүлэх, мөн нэгжүүд гомдол, санал, бүртгэл, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, үр дүнг тооцох, бусад газарт хүргүүлж байгаа гомдлын мэдээг үнэн зөв гаргах, хяналт тавих, дээд газраас хүргүүлсэн чиглэл, зөвлөмжийн биелэлтэд чиглэсэн ажлыг зохион байгуулж, гомдол, хүсэлтийн бүртгэл, шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг **“Сайжруулах шаардлагатай”** гэж дүгнэв.

9.Цаашид авах арга хэмжээний санал:

Дүн шинжилгээгээр илэрсэн алдаа, зөрчилд дүгнэлт хийж, алдааг давтан гаргахгүй байх, ажилтнуудын ажлын хариуцлагыг сайжруулах, цаашид авч хэрэгжүүлэх ажлын талаар дараах санал, зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

Үйлчилгээ, хөгжүүлэлт, олон нийттэй харилцах газарт:

- Дүн шинжилгээгээр илэрсэн зөрчил, алдаа дутагдалд дүгнэлт хийж, алдааг давтан гаргахгүй байх;
- Дотоод аудит, мониторингийн газрын 2023 оны “Зөвлөмж хүргүүлэх тухай” 03/878, 2025 оны 02/1650 дугаар албан бичгээр хүргүүлсэн зөвлөмжийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллах;
- Гомдол хүлээн авах албан хаагчийн чиг үүрэг, албан тушаалын тодорхойлолтод тусгагдсаны дагуу даатгуулагч иргэд, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэх, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дүн шинжилгээ хийж, удирдлагад танилцуулах, холбогдох арга хэмжээг авч ажиллах;
- Мэдээ, судалгааны чанарт анхаарах, хугацаанд нь ирүүлэх;
- Нийгмийн даатгалын чиг үүрэгт хамааралгүй асуудлыг Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах төвд буцааж, бүртгэлээс хасуулах(Тоон мэдээг өсгөж байна);
- Өргөдлийн хуулийн хугацаанд шилжүүлэх;
- Харьяа газар шилжүүлсэн гомдол хүсэлтийн хариуд хяналт тавих;
- Гомдол, хүсэлтийг багасгах чиглэлээр харьяа газруудтай хамтран ажил зохион байгуулах, үр дүнг тооцох;
- Оны эхнээс улирал бүр ирүүлэх тоон мэдээ, мэдээллийг үнэн зөв гаргаж, хугацаанд нь баталгаажуулж ирүүлэх;
- Албан хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд тусгасан зорилт, арга хэмжээний хүрээнд ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар, хугацааг харгалзан ажлын гүйцэтгэл, үр дүнг тооцох;

--oOo--