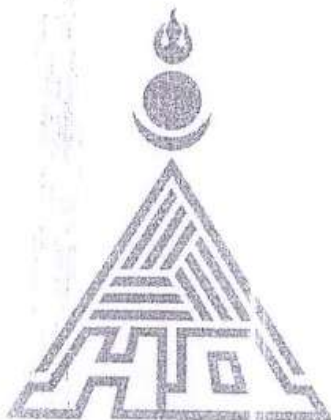


НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР



- ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ АЖЛЫН ТАЙЛАН -

Шинжилгээний нэр: Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлт

Хамрах хугацаа: 2026.01.01-2026.-05.15

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТУХАЙ

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН НЭГЖ:

Нийгмийн даатгалын ерөнхий
газар, аймгийн Нийгмийн
даатгалын газрууд

ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙГДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл,
шийдвэрлэлт

ХАМРАХ ХУГАЦАА :

2026.01.01-2026.05.15

ГҮЙЦЭТГЭСЭН ХУГАЦАА:

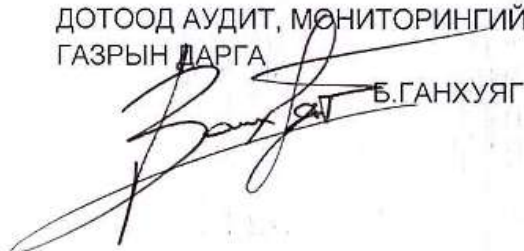
2026.05.19-2025.05.23

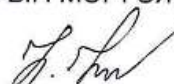
ХЯНАСАН

ГҮЙЦЭТГЭСЭН:

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН ДАРГА

ДОТООД АУДИТ, МОНИТОРИНГИЙН
ГАЗРЫН МЭРГЭЖИЛТЭН


Б.ГАНХУЯГ


Б.БОЛОРМАА

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

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР, АЙМГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН
ГАЗРЫН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ,
ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

2026 оны 05 дугаар сарын 23-ны өдөр

Улаанбаатар хот

1.Танилцуулга

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Засгийн газрын 2024 оны 214 дүгээр тогтоолоор баталсан "Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам", 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"-г үндэслэн иргэдээс Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, 21 аймгийн Нийгмийн даатгалын газар, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтэц, чиг хандлага, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, өргөдөл гомдолд тусгагдсан асуудлуудад 2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн байдлаар хяналт- шинжилгээ хийж гүйцэтгэлээ.

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, 21 аймгийн Нийгмийн даатгалын газруудаас ирүүлсэн судалгаа, тоон мэдээллийг хянан нэгтгэж бэлтгэв.

2.Зорилго

Нийгмийн даатгалын байгууллага, албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программ, өргөдөл, гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл гомдолд тусгагдсан асуудлуудад судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, илэрсэн зөрчлийг арилгуулах, үйл ажиллагааг сайжруулах талаар санал зөвлөмж өгөх, удирдлагыг бодит мэдээллээр хангахад гол зорилго оршино.

3.Хамрах хүрээ, хугацаа

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, 21 аймгийн Нийгмийн даатгалын газар, албан тушаалтанд 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2026 оны 05 дугаар 15-ны өдрийг дуусталх хугацаанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, түүнийг шийдвэрлэсэн байдлыг хамруулав.

4.Арга аргачлал

Хяналт-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.

Шинжилгээг дараах чиглэлийн дагуу гүйцэтгэсэн болно. Үүнд:

1. Өргөдөл гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программын ашиглалт;
2. 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 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, 21 аймгийн Нийгмийн даатгалын газраас ирүүлсэн 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 05 дугаар сарын 15-ны өдрийг дуусталх хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн нийт 4,444 өргөдөл, гомдлын тоон мэдээ, судалгааг нэгтгэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд шинжилгээ хийв.

Өргөдөл, гомдолтой холбоотой мэдээ, мэдээллийг Говь-Алтай, Дархан-Уул, Дорноговь, Дундговь, Завхан, Орхон, Өвөрхангай, Сүхбаатар, Сэлэнгэ, Төв аймаг, Багануур, Багахангай, Налайх, Сонгинохайрхан дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд албан бичигт дурдсан хугацаанд ирүүлсэн бөгөөд бусад газрууд хугацаанд нь ирүүлээгүй бөгөөд тоон мэдээ, засварлуулахаар буцаасан боловч зарим газрууд засварлаагүй ирүүлсэн.

Мөн зарим газрууд судалгааг бүрэн гүйцэд ирүүлээгүй, ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын товч утга, хариу өгсөн утгыг тодорхой бус, ойлгомжгүй байдлаар тэмдэглэсэн, мэдээ, мэдээллийг хугацаанд нь ирүүлээгүй зэргээр мэдээллүүд хангалтгүй байна.

6.Үр дүн:

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

Аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл, гомдлын бүртгэлд Able, ERP, E-Doc, E-office зэрэг 1-3 программ хангамжийг ашиглаж байгаа хэдий ч программаас холбогдох мэдээ, мэдээллийг гаргаж мэдэхгүй, программын ашиглалтын талаарх мэдээлэл дутмаг хэвээр байна.

6.2.Өргөдөл, гомдлын мэдээ:

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 хүргүүлэн ажиллаж байна.

Хяналт-шинжилгээг 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ны өдрөөс 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн байдлаар аймаг, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газруудаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц, дүн мэдээг гаргуулан авч нэгтгэв.

Нийгмийн даатгалын байгууллагад 2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн байдлаар нийт 4444 өргөдөл ирснээс:

- Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт 375 өргөдөл, гомдол;
- Засгийн газрын олон нийттэй харилцах газрын 11-11 дугаараас 1127 өргөдөл, гомдол;
- Иргэдээс аймаг дүүргийн нийгмийн даатгалын газруудад 2942 өргөдөл гомдол ирсэн байна.

Нийт ирүүлсэн өргөдлийн 33,79 хувь буюу 1502 нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, Засгийн газрын олон нийттэй харилцах газрын 11-11 төв, дүүргийн Нийгмийн даатгалын газарт 66,21 хувь буюу 2942 нь аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт ирүүлсэн байна.

6.3.Өргөдөл гомдлын утга, агуулгыг бүртгэсэн байдал, агуулга:

6.3.1.Хяналт-шинжилгээнд хамрагдсан тоо мэдээ, мэдээлэл:

Энэ удаагийн дүн шинжилгээгээр иргэдээс Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар болон аймгийн Нийгмийн даатгалын газруудад 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийг дуусталх хугацаанд ирүүлсэн 4,444 өргөдөл, гомдлын дүн мэдээг хамруулсан.

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

№	Аймаг, дүүргийн нэр	Өргөдлийн төрөл				Ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэлтийн хувь
		Хүсэлт	Гомдол	Санал	Мэдэгдэл			
1	НДЕГ	336	39	0	0	375	322	85.9
2	НДЕГ 11-11	0	1112	15	0	1127	1127	100.0
3	Багануур дүүрэг	0	48	0	0	48	48	100.0
4	Багахангай дүүрэг	2	0	0	0	2	2	100.0
5	Баянгол пүүрэг	231	5	0	0	236	227	96.2
6	Баянзүрх дүүрэг	420	16	0	0	436	403	92.4
7	Налайх дүүрэг	26	2	0	0	28	28	100.0
8	Сонгинохайрхан	88	7	0	0	95	95	100.0

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

	дүүрэг							
9	Сүхбаатар дүүрэг	208	9	0	0	217	217	100.0
10	Хан-Уул дүүрэг	0	515	0	0	515	466	90.5
11	Чингэлтэй дүүрэг	149	14	0	1	164	140	85.4
12	Архангай аймаг		78	0	0	78	73	93.6
13	Баян-Өлгий аймаг	0	84	0	0	84	72	85.7
14	Баянхонгор аймаг		107	0	0	107	107	100.0
15	Булган аймаг		0	0	27	27	27	100.0
16	Говь-Алтай аймаг		16	0	0	16	16	100.0
17	Говьсүмбэр аймаг	10	0	0	0	10	10	100.0
18	Дархан-Уул аймаг		32	0	0	32	29	90.6
19	Дорноговь аймаг	91	0	0	0	91	83	91.2
20	Дорнод аймаг	12	0	0	0	12	12	100.0
21	Дундговь аймаг		0	0	33	33	32	97.0
22	Завхан аймаг		50	0	0	50	45	90.0
23	Орхон аймаг	156	0	0	0	156	149	95.5
24	Өвөрхангай аймаг		27	0	0	27	27	100.0
25	Өмнөговь аймаг	1	24	0	0	25	21	84.0
26	Сүхбаатар аймаг		81	0	0	81	76	93.8
27	Сэлэнгэ аймаг		1	35	0	36	30	83.3
28	Төв аймаг		65	0	0	65	59	90.8
29	Увс аймаг	0	75	0	0	75	75	100.0
30	Ховд аймаг		42	0	0	42	42	100.0
31	Хөвсгөл аймаг	36	73	0	0	109	107	98.2
32	Хэнтий аймаг	45	0	0	0	45	41	91.1
Нийт		1811	2522	50	61	4444	4208	94.7

Хяналт-шинжилгээнд хамрагдсан нийт 4,444 өргөдөл, гомдлоос:

- 8.4 хувь буюу 375 нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар;
- 11.5 хувь буюу 515 нь Хан-уул дүүргийн нийгмийн даатгалын газар;
- 9.8 хувь буюу 436 нь Баянзүрх дүүргийн нийгмийн даатгалын газар;
- 5.3 хувь буюу 236 нь Баянгол дүүргийн нийгмийн даатгалын газар;
- 3.5 хувь буюу 156 нь Орхон аймаг;
- 2.4 хувь буюу 109 нь Хөвсгөл аймаг;
- 2.4 хувь буюу 107 нь Баянхонгор аймаг;
- 1,934 нь бусад аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт ирүүлжээ.

Нийт 4,444 өргөдөл, гомдлоос 3,742 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, 236 өргөдлийг шийдвэрлээгүй, шийдвэрлэлт 94.7 хувьтай байгаагаас Нийгмийн даатгалын ерөнхий

газарт 53, Баянгол дүүрэгт 9, Баянзүрх дүүрэгт 33, Хан-Уул дүүрэгт 49, Чингэлтэй дүүрэгт 24, Архангай аймагт 5, Баян-Өлгий аймагт 12, Дархан-Уул аймагт 3, Дорноговь аймагт 8, Дундговь аймагт 1, Завхан аймагт 5, Орхон аймагт 7, Өмнөговь аймагт 4, Сүхбаатар аймагт 5, Сэлэнгэ аймагт 6, Төв аймагт 6, Хөвсгөл аймагт 2, Хэнтий аймгийн Нийгмийн даатгалын газарт 4 өргөдөл шийдвэрлэгдээгүй байна.

Нийт өргөдлийн 9.22 хувь буюу 410 нь Маргаан хянан шийдвэрлэх зөвлөлд, 1.03 хувь буюу 46 нь Эрүүл мэндийн магадлалын зөвлөлд ирүүлсэн өргөдөл, гомдол байна.

6.3.2.Хүлээн авсан хэлбэр:

Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирүүлсэн өргөдлийн:

№	Аймаг, дүүргийн нэр	Ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдлийн хэлбэр			
			Албан бичгээр	Байгууллагын тусгай дугаараар /Утас/	Байгууллагын цахимаар	11-11 төвөөр
1	НДЕГ	375	355	1	12	7
2	НДЕГ 11-11	1127	0	0	0	1127
3	Багануур дүүрэг	48	0	0	48	0
4	Багахангай дүүрэг	2	2	0	0	0
5	Баянгол пүүрэг	236	236	0	0	0
6	Баянзүрх дүүрэг	436	436	0	0	0
7	Налайх дүүрэг	28	0	0	27	1
8	Сонгинохайрхан дүүрэг	95	89	0	0	6
9	Сүхбаатар дүүрэг	217	170	0	35	12
10	Хан-Уул дүүрэг	515	515	0	0	0
11	Чингэлтэй дүүрэг	164	150	0	0	14
12	Архангай аймаг	78	75	0	0	3
13	Баян-Өлгий аймаг	84	84	0	0	0
14	Баянхонгор аймаг	107	107	0	0	0
15	Булган аймаг	27	27	0	0	0
16	Говь-Алтай аймаг	16	15	0	1	0
17	Говьсүмбэр аймаг	10	10	0	0	0
18	Дархан-Уул аймаг	32	29	0	3	0
19	Дорноговь аймаг	91	91	0	0	0
20	Дорнод аймаг	12	12	0	0	0
21	Дундговь аймаг	33	33	0	0	0
22	Завхан аймаг	50	46	0	1	3
23	Орхон аймаг	156	140	5	9	2
24	Өвөрхангай аймаг	27	24	0	3	0

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

25	Өмнөговь аймаг	25	22	0	1	2
26	Сүхбаатар аймаг	81	81	0	0	0
27	Сэлэнгэ аймаг	36	36	0	0	0
28	Төв аймаг	65	65	0	0	0
29	Увс аймаг	75	75	0	0	0
30	Ховд аймаг	42	42	0	0	0
31	Хөвсгөл аймаг	109	108	0	1	0
32	Хэнтий аймаг	45	35	0	10	0
Нийт		4444	3110	6	151	1177

- 70 хувь буюу 3,110 нь албан бичгээр;
- 3.4 хувь буюу 151 нь байгууллагын цахим хуудсаар;
- 26.5 хувь буюу 1177 нь Засгийн газрын олон нийттэй харилцах төв 11-11 дугаарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдол байна.

6.3.3. 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;	518	11.66
Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөгдөөгүй, ажил олгогчийн шимтгэлийн өртэй холбоотой;	123	2.77
Хугацаа хоцроосон тайлан өгөхтэй холбоотой;	18	0.41
Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалттай холбоотой;	284	6.39
Эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийн төлөлт, ногдуулалттай холбоотой	18	0.41
Хүүхдээ асарч буй сайн дурын даатгуулагч эхийн шимтгэл төлөлт, ногдуулалттай холбоотой;	21	0.47
Тэтгэврийн тогтоолт, олголт, ажилласан жил, дундаж цалингийн өөрчлөлттэй холбоотой;	391	8.80
Жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой;	196	4.41
Хөдөлмөрийн чадвар түр алдсаны тэтгэмжийн тогтоолт, олголттой холбоотой;	106	2.39
Эмнэлгийн хуудасны бичилт, хяналттай холбоотой;	1	0.02
Нас барагчийн ар гэрт олгох тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой;	22	0.50
Ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой;	706	15.89
Даатгуулагчийн төрөл, цалингийн залруулга хийлгэхтэй холбоотой;	44	0.99
Овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой;	259	5.83
Ажилласан жил нөхөн тооцох тухай хуультай холбоотой	46	1.04
Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой;	399	8.98
Сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой;	362	8.15
Эрүүл мэндийн даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой;	2	0.05
Тэтгэврийн даатгалын шимтгэлийн нэрийн данстай холбоотой	13	0.29
Улсын байцаагчийн тогтоосон акттай холбоотой;	7	0.16
Мэдээлэл, лавлагаа олгохтой холбоотой;	16	0.36

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд мониторинг хийсэн ажлын тайлан

Цахим үйлчилгээ болон программтай холбоотой	29	0.65	
Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь, хугацаатай холбоотой;	41	0.92	
Талархал;	8	0.18	
Малчнаар ажилласан хугацааг тогтоолгох;	273	6.14	
Нөхцөлийн жил тогтоолгохтой холбоотой;	68	1.53	
Данс андуурсан гүйлгээ буцаахтай холбоотой;	114	2.57	
Дэмжлэг авах хүсэлт	4	0.09	
ҮОМШ Өвчний даатгалын сангаас замын зардал олгох	2	0.05	
Ажилласан жилд тооцох, НДШ-ийг баталгаажуулсан	83	1.87	
Цэргийн ажилласан жилийн тооцоолол хийлгэх	4	0.09	
Хэлэлцээр БНЧУ, БНУУ Маягт	81	1.82	
Бусад;	133	2.99	
Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа болон ажилтнуудтай холбоотой гомдол	5	0.11	
Нийт ирсэн өргөдлөөс	Албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой	16	0.36
	Ажилтнуудын мэдлэг, ур чадвартай холбоотой	0	0.00
	Албан хаагчийн үйл ажиллагаатай холбоотой	10	0.23
	Лавлах утастай холбоотой	21	0.47
Нийт		4,444	100.00

Дээрх хүснэгтээс харахад:

- Ажилгүйдлийн тэтгэмж тогтоолт, олголттой холбоотой 706 өргөдөл байгаа бөгөөд 15.89 хувь;
- Нийгмийн даатгалын шимтгэлийн тайлан, шимтгэл төлөлт болон нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой 518 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 11.66 хувь;
- Илүү төлсөн шимтгэлийн буцаан олголттой холбоотой 399 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 8.98 хувь;
- Тэтгэврийн тогтоолт, олголт, өөрчлөлттэй холбоотой 391 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 8.80 хувь;
- Сайн дурын даатгал, мөн шимтгэлийн буцаалттай холбоотой 362 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 8.15 хувь;
- Сайн дурын даатгалын гэрээ, төлөлт, ногдуулалттай холбоотой 284 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 6.39 хувь;
- Малчнаар ажилласан жил тогтоолгох 273 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 6.14 хувь;
- Овог нэр, регистрийн дугаарын өөрчлөлт, регистрийн дугаар нэгтгэхтэй холбоотой 259 өргөдөл байгаа бөгөөд нийт өргөдлийн 5.83 хувь;

6.3.4.Өргөдөл гомдлыг бүртгэсэн байдал:

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

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

6.4.1.Шийдвэрлэсэн хугацаа

№	Аймаг, дүүргийн нэр	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн хугацаа /хоногоор/				Хариу өгсөн хэлбэр			
			1-10	11-20	21-30	30-аас дээш	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар /Амаар/	Биечлэн /Амаар/
1	НДЕГ	322	161	81	48	32	201	6	96	19
2	НДЕГ 11-11	1127	0	763	364	0	0	1127	0	0
3	Багануур дүүрэг	48	31	10	6	1	0	0	42	6
4	Багахангай дүүрэг	2	2	0	0	0	0	0	2	0
5	Баянгол пүүрэг	227	176	38	12	1	11	0	203	13
6	Баянзүрх дүүрэг	403	290	96	17	0	11	101	197	94
7	Налайх дүүрэг	28	22	6	0	0	5	0	18	5
8	Сонгинохайрхан дүүрэг	95	69	19	6	1	5	0	86	4
9	Сүхбаатар дүүрэг	217	217	0	0	0	0	0	217	0
10	Хан-Уул дүүрэг	466	451	5	7	3	7	3	451	5
11	Чингэлтэй дүүрэг	140	70	34	24	12	5	1	133	1
12	Архангай аймаг	73	45	22	6	0	47	0	24	2
13	Баян-Өлгий аймаг	72	30	18	15	9	47	0	24	1
14	Баянхонгор аймаг	107	107	0	0	0	1	0	50	56
15	Булган аймаг	27	7	5	10	5	22	0	4	1
16	Говь-Алтай аймаг	16	10	4	1	1	3	0	13	0
17	Говьсүмбэр аймаг	10	6	2	2	0	0	0	2	8
18	Дархан-Уул аймаг	29	11	11	3	4	2	0	20	7
19	Дорноговь аймаг	83	47	13	23	0	17	0	66	0
20	Дорнод аймаг	12	8	2	1	1	12	0	0	0
21	Дундговь аймаг	32	27	4	0	1	30	0	2	0
22	Завхан аймаг	45	13	19	11	2	34	0	10	1
23	Орхон аймаг	149	104	34	8	3	23	0	113	13
24	Өвөрхангай аймаг	27	22	5	0	0	14	0	11	2
25	Өмнөговь аймаг	21	12	2	2	5	6	0	14	1
26	Сүхбаатар аймаг	76	48	28	0	0	38	0	38	0
27	Сэлэнгэ аймаг	30	17	8	1	4	17	7	4	2
28	Төв аймаг	59	35	14	9	1	12	3	44	0
29	Увс аймаг	75	44	15	14	2	0	0	75	0
30	Ховд аймаг	42	19	16	4	3	1	0	35	6
31	Хөвсгөл аймаг	107	83	18	6	0	63	0	41	3
32	Хэнтий аймаг	41	21	9	8	3	32	0	9	0
Нийт		4208	2205	1301	608	94	666	1248	2044	250

Нийт өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхэд зарцуулсан дундаж өдрөөр нь авч үзвэл:

- 1-10 хоногт 2,205 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд 52.4 хувьтай;
- 11-20 хоногт 1301 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд 30.92 хувьтай;

- 21-30 хоногт 1301 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд 14.45 хувьтай ;
- 30-аас дээш хоногоор шийдвэрлэн 94 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд 2.23 хувьтай байна.

Мөн өргөдөл гомдлын хариу өгсөн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

- 666 өргөдөл гомдлыг албан бичгээр хариу өгсөн ба 15.83 хувь;
- 1248 өргөдөл гомдлыг цахимаар хариу өгсөн ба 29.66 хувь;
- 2044 өргөдөл гомдлыг утсаар хариу өгсөн 48.57 хувь;
- 250 өргөдөл гомдлыг биечлэн буюу амаар хариу өгсөн 5.94 хувьтай байна.

Өргөдөл гомдлыг Багахангай дүүрэг, Сүхбаатар дүүрэг, Баянхонгор аймаг, дүүргүүд 100 хувьтай түргэн шуурхай шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн хугацаанаас харахад нийт өргөдлийн 4.114 өргөдөл буюу 92.5 хувийг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн бол 330 өргөдөл, гомдол буюу 7.5 хувийг 31-ээс дээш хоногийн хугацаанд шийдвэрлэсэн байна.

6.4.2.Өргөдөл гомдлын хариуг программд бүртгэсэн байдал:

Судалгаагаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хаасан утгаас харахад тухайн иргэний өргөдөл, гомдолд дурдагдсан асуудал бүрэн шийдэгдсэн эсэх, хууль эрх зүйн хүрээнд үндэслэлтэй хариу хүргүүлсэн эсэх нь тодорхой бус байна.

Цаашид шийдвэрлэлтийн тайлбарт асуудал бүрэн шийдвэрлэгдсэн эсэх болон хариуг ямар хэлбэрээр хүргүүлснийг тодорхой бичиж тэмдэглэх шаардлагатай байна.

Мөн хариуг албан бичгээр хүргүүлсэн бол албан хэрэг хөтлөлтийн программд хавсралт файлаар оруулж хэвших шаардлагатай.

6.4.3.Нийгмийн даатгалын байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажил:

Ховд, Өвөрхангай аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд нь өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт шалгалт хийж, иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авч ажилласан байна.

Бусад аймгийн Нийгмийн даатгалын газрууд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар хийж хэрэгжүүлсэн ажлын талаарх мэдээллийг ирүүлээгүй.

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

Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн талаарх ирүүлсэн тоон мэдээ, мэдээллээс үзэхэд өргөдөл гомдол хариуцсан албан хаагчид өргөдөл, гомдлын тэргүү, товч утга, өргөдөл ирүүлэх болсон шалтгаан зэргийг зөв бүртгэдэггүй, шийдвэрлэлтийн байдалд болон бичиг хэрэг, дотоод ажил хариуцсан ажилтнуудын хийж гүйцэтгэж байгаа үйл ажиллагаанд хяналт тавьдаггүй, мэргэшил, арга зүйгээр хангадаггүй, судалгааг үнэн зөв гаргадаггүй зэрэг алдаа хэвээр байгаа нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1-д "Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд тухайн байгууллагын эрх баригч болон эрх бүхий албан тушаалтан хяналт тавина" гэж заасныг хэрэгжүүлж ажиллаагүйг харуулж байна.

Мөн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэдэггүй зөрчил гарсаар байна.

8.Дүгнэлт:

1. Өргөдөл, гомдлын бүртгэлд ирүүлсэн өргөдлийн утга, шийдвэрлэсэн байдал, зарцуулсан хоног, хүргүүлсэн хэлбэрийг тодорхой ойлгомжтой байдлаар оруулаагүй, огт тайлбар бичээгүй зэргээр өмнөх зөрчлийг давтан гаргасан байна.

2. Иргэдээс ирэх өргөдөл, гомдлыг багасгахад чиглэсэн тодорхой ажил зохион байгуулах, байцаагч ажилтнуудын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой тодорхой ажил, сургалтыг дотооддоо улирал бүр зохион байгуулж ажиллах шаардлагатай.

Мөн Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, Архангай, Баянхонгор, Булган, Дархан-Уул, Дорноговь, Дундговь, Завхан, Орхон, Өвөрхангай, Өмнөговь, Сүхбаатар, Сэлэнгэ, Төв, Увс, Ховд, Хөвсгөл, Хэнтий аймгийн Нийгмийн даатгалын газруудад 1 асуудлаар 124 иргэнээс 2-3 удаа давхардсан тоогоор 244 гаруй өргөдлийг ирүүлсэн нь нэг талаас харахад албан хаагчид тухайн иргэнд зөвлөгөө өгч, мэдээллээр хангаагүй, өргөдөл, гомдолд хууль эрхзүйн үндэслэлтэй хариуг албан бичгээр хүргүүлээгүй, нөгөө талаас харахад иргэд өөрсдөөс шалтгаалах нотлох баримтыг бүрэн гаргаж өгөөгүй, үндэслэлтэй хариуг хүргүүлсэн байхад тухайн асуудлаар дахин хандсан зэрэг байна.

Өмнөх хяналт-шинжилгээгээр илэрсэн алдаа, зөрчлүүд дахин давтагдан гарч байгаа нь ажилтнуудын ажлын хариуцлагыг сайжруулах, үйл ажиллагааг эрчимжүүлэх, мөн нэгжүүд өргөдөл, гомдлын бүртгэл, түүнд ашиглаж байгаа программ, шийдвэрлэлтийн чанар байдал, үр дүнг тооцох, дээд газарт хүргүүлж байгаа өргөдөл гомдлын мэдээнд хяналт тавих, дээд газраас хүргүүлсэн чиглэл, зөвлөмжтэй танилцаж, хэрэгжүүлэхэд чиглэсэн ажлыг зохион байгуулж, өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд *"нөөцийг оновчтой байдлаар хуваарилж, зохион байгуулалтыг сайжруулах"* шаардлагатай гэж дүгнэлээ.

9.Зөвлөмж

Нийгмийн даатгалын байгууллагуудад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын судалгаа, мэдээ, мэдээлэлд хийсэн хяналт-шинжилгээний дүн мэдээнд үндэслэн дараах зөвлөмжийг хэрэгжүүлж ажиллах шаардлагатай байна. Үүнд:

1. 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"-ыг шинэчлэх;

2. Монгол Улсын тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ыг хэрэгжүүлэн ажиллаж, тоон мэдээ, судалгааг холбогдох газруудад хугацаанд хүргүүлэх;

3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэх, цахим системд өдөрт нь шилжүүлэх, хүлээн авах, шийдвэрлэлтийн явцыг тэмдэглэх, явуулсан өргөдлийн хариу албан бичгийг заавал хавсаргах, тайлбарыг тодорхой, дэлгэрэнгүй бичих, цахим системд цаг хугацаанд нь хааж хэвшихийг нийт албан хаагчдад үүрэг болгох;

4. Өргөдөл, гомдол нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 10 дугаар зүйлд заасан асуудлаар гаргаагүй бөгөөд үүний улмаас өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол уг шаардлагыг хангахыг өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэх;

5. Иргэдээс нэг ижил утгатай дахин хандсан өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль, дүрэм, журмын хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй хариу өгч эцэслэн шийдвэрлэхэд анхаарах;
6. Үйл ажиллагаандаа иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд агуулагдсан хэрэгжүүлэх боломжтой санал, санаачилгыг тусгахад анхаарах;
7. Албан хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний биелэлтийг дүгнэхэд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлтийн үзүүлэлтийг харгалзан үзэх;
8. Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьяа аймаг, дүүрэгт шилжүүлэхгүйгээр шийдвэрлэх;
9. Өргөдөл, гомдлын хариуг албан бичгээр хүргүүлсэн бол албан хэрэг хөтлөлтийн программд тухайн иргэний өргөдлийн бүртгэлд хавсралт файлаар оруулж хэвших шаардлагатай.
10. Иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх сэтгэл ханамжийн судалгааг улирал бүр авч, түүний мөрөөр тодорхой арга хэмжээ авч, ажил зохион байгуулж ажиллах нь зүйтэй.

--oOo--