

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ  
УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

2026 оны 03 дүгээр сарын 31

Улаанбаатар хот

Улсын бүртгэлийн байгууллагад 2026 оны I улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт шинжилгээ үнэлгээ хийсэн тухай

**Нэг.Ерөнхий мэдээлэл**

Улсын бүртгэлийн ерөнхий хуулийн 17 дугаар зүйлийн 17.1.8, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль-ийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.7, Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 246 дугаар тогтоолын хавсралтаар батлагдсан “Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам”, Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолын 2 дугаар хавсралт Үнэлгээ хийх журмын 5.8, Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын 4 дүгээр зүйл, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын 2024 оны А/63 дугаар тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Улсын бүртгэлийн байгууллагын албан хэрэг хөтлөлтийн журам”, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын 2021 оны А/576 дугаар тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Улсын бүртгэлийн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний аргачлал”-аар үнэллээ.

**Хоёр.Зорилго, хамрах хүрээ**

Улсын бүртгэлийн байгууллагад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж буй эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлыг тодорхойлж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах талаар санал, зөвлөмж өгч, дэмжлэг, үзүүлэх зорилгоор 2026 оны I улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж гүйцэтгэв.

**Хяналт шинжилгээ, үнэлгээний хамрах хүрээ**

1. Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол;
2. Аймаг, дүүргийн Улсын бүртгэлийн хэлтэст иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол;
3. Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв болон улсын бүртгэлийн нэгдсэн лавлах төвийн 1800-1890 тусгай дугаарт иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол.

**Гурав.Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ**

Улсын бүртгэлийн байгууллагад 2026 оны I улирлын байдлаар нийт **918** өргөдөл гомдол ирүүлсэн байна.

***Өргөдөл, гомдлыг төрлөөр харуулбал:***

Д/Д	ТӨРӨЛ	ТОО
1	Хүсэлт	668
2	Санал	9
3	Талархал	16
4	Мэдэгдэл	1
5	Гомдол	224
<b>НИЙТ ТОО</b>		<b>918</b>

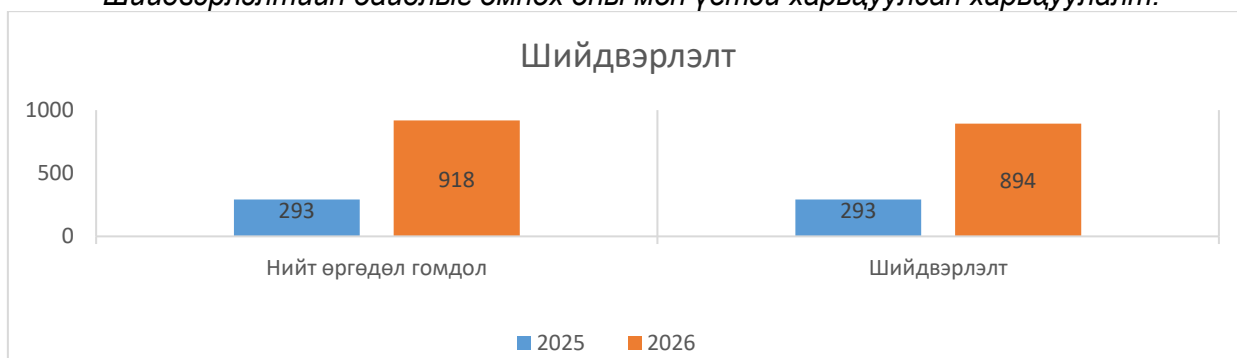
**Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан хэлбэрээр харуулбал:**

Д/Д	ХЭЛБЭР	ТОО
1	Иргэн биечлэн гаргасан өргөдөл өгсөн (албан хаагчдын өргөдлийн тоо хамт орсон)	663
2	Утсаар	1
3	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл	15
4	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	189
5	Улсын бүртгэлийн лавлах утас 1890	50
<b>НИЙТ ТОО</b>		<b>918</b>

Улсын бүртгэлийн байгууллагад ирлүүлсэн өргөдөл, гомдлын 894 буюу **97.4** хувийг шийдвэрлэсэн, 24 буюу 2.6 хувь нь судлагдаж байгаа төлөвт байна.

Нийт өргөдөл гомдлын 5 буюу 0.5 хувийг хугацаа хоцроож шийдвэрлэсэн байна.

**Шийдвэрлэлтийн байдлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан харьцуулалт:**



**Шийдвэрлэлтийн хугацаа:**

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут
	14	11	03

**Дөрөв. Дүгнэлт зөвлөмж**

Улсын бүртгэлийн байгууллагад иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдолд I улирлын байдлаар хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийхэд **99.44** хувь үнэлэгдсэн байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор дараах санал зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

1. “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн 15, 16 зүйлийг дагаж мөрдөх;
2. Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг 10 хоног болгон багасгах;
3. Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь аймаг, дүүргийн улсын бүртгэлийн хэлтсүүдийн өргөдөл, гомдол, шийдвэрлэлтэд тогтмол хяналт тавих, арга зүйгээр ханган ажиллах гэх зэрэг болно.

ХУУЛЬ ЗҮЙ, ХЯНАЛТ ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХЭЛТЭС