

**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГАД 2024 ОНД
ИРГЭН, ХУУЛИЙН ЭТГЭЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ**
/2023.12.22-2024.12.20/

Д/д	Өргөдөл гомдол хүлээн авсан хэлбэр	Тоо	Хувь
1	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	3,616	73.7
2	Байгууллагын тусгай дугаараар (1800-1890)	80	1.6
3	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл	14	0.3
4	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	1,193	24.3
5	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн	4	0.1
Нийт		4,907	100

Өргөдөл гомдол санал хүсэлтийн агуулга:

Улсын бүртгэлийн байгууллагад ирүүлсэн нийт өргөдөл гомдлын 70.9 хувийг хүсэлт, 23.7 хувийг гомдол, 4.3 хувийг талархал, 1.2 хувийг санал эзэлж байна.

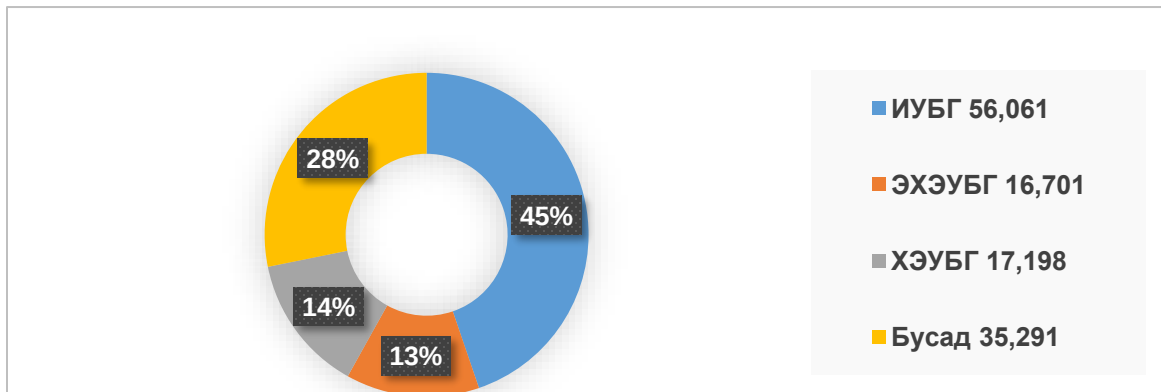
Шийдвэрлэлтийн байдал:

Иргэн, хуулийн этгээдээс 2024 онд нийт 4,907 өргөдөл, гомдол ирүүлсний 4,809 (98%) -ийг шийдвэрлэснээс 1,503 (31.3%) албан бичгээр, 544 (11.3%) цахимаар, 1,728 (35.9%) утсаар, 1013 (21.1%) биечлэн шийдвэрлэн хариу өгсөн байна.

Шийдвэрлэж хариу өгсөн байдал		Тоо
Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Албан бичгээр	1,503
	Цахимаар	544
	Утсаар	1,728
	Биечлэн	1,013
Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	20
	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	1
Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/		13
Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/		-
Хугацаа болоогүй		93
Шийдвэрлэх боломжгүй		5
Нийт		4,907

Улсын бүртгэлтэй холбоотой ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг ажлын 1-30 хоногт (*Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16.1*) шийдвэрлэсэн. Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5.5 хоног байна. Хугацаа болоогүй 93, шийдвэрлэх боломжгүй 5, хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 13 өргөдөл гомдол байна.

Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд 2024 онд 125,251 дуудлагад хариу өгч ажилласан байна.



Дуудлага хүлээн авах 4 оператор өдөрт дунджаар 530 иргэний дуудлагад хариулан ажиллаж байна.