

**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАРТ ИРҮҮЛСЭН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД  
ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН**

(2023 оны I улирлын тайлан)

2023 оны 03 дугаар  
сарын 30-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Байгууллага, иргэдээс Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж буй эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж, ажлыг сайжруулах талаар санал, зөвлөмж өгч, дэмжлэг, үзүүлэх зорилгоор уг үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ хийж гүйцэтгэв.

**УБЕГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах хэлбэр:**

Иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас өргөдөл, гомдлыг Засгийн газрын <https://zasag.mn> цахим хуудасны 11-11 мэдээллийн төв, УБЕГ-ын фэйсбүүк хаяг, Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах утас 1800-1890, бичгээр зэрэг бүх төрлийн хэлбэрээр хүлээн авч байна.

**Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:**

Тайлангийн хугацаанд Улсын бүртгэлийн байгууллагад нийт 1,913 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Үүнд:

Д/д	Өргөдөл гомдол хүлээн авсан хэлбэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Засгийн газрын 11-11 мэдээллийн төв	636	33.24%
2	Дээд газраас ирүүлсэн	2	0.1%
3	Фэйсбүүк хаяг	-	-
4	Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах (1800-1890)	11	0.57%
5	Бичгээр	1,232	64.4%
6	Бусад хэлбэрээр (цахим хаяг, НҮНТ, биечлэн уулзсан, утсаар)	32	1.67%
<b>Нийт</b>		<b>1913</b>	<b>100%</b>

**Засгийн газрын 11-11 төвөд:**

Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах төвийн <https://zasag.mn> цахим хуудсаар болон 11-11 программаар Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 636 өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг ирүүлсэн байна.

Ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлт, талархлын мэдээллийг агуулга, холбогдох газраар нь дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Нэгж	Нийт		Гомдол		Шийдвэрлэлт		Талархал		Санал	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	тоо	Хувь
1	ТГ	46	7.2%	46	7.3%	46	7.2%	-	-		
2	СААХ	6	0.9%	5	0.8%	5	0.9%	1	0.1%		
3	ИУБГ	278	43.7%	273	43.4%	273	42.9%	1	0.1%	4	0.6%
4	ХЭУБГ	34	5.3%	34	5.4%	34	5.3%	-	-		
5	ЭХЭУБГ	65	10.2%	65	10.3%	65	10.2%	-	-		
6	ХШГ	5	0.7%	5	0.7%	5	0.7%	-	-		
7	БТДШГ	-	-	-	-	-	-	-	-		
8	МТГ	-	-	-	-	-	-	-	-		
9	УБНА	6	0.9%	5	0.8%	5	0.7%	1	0.1%		
10	НУБГ	160	25.1%	160	25.4%	159	25%	-	-		
11	21 аймаг	8	1.2%	8	1.3%	8	1.2%	-	-		
12	бусад	28	4.4%	28	4.5%	28	4.4%	-	-		
<b>Нийт-20</b>		<b>636</b>	<b>100%</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>	<b>628</b>	<b>99,8%</b>	<b>3</b>	<b>0.4%</b>	<b>4</b>	<b>0.6%</b>

11-11 төвд ирүүлсэн гомдлын 43.4 хувь нь Иргэний улсын бүртгэлийн газрын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол байгаагийн зэрэгцээ иргэний бүртгэл болон архивын лавлагаа мэдээлэл, “И Монголиа” платформоор гадаад паспорт захиалах зэрэгтэй холбоотой 4 санал байна. Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүрэн барагдуулсан бөгөөд тэдгээрийг ажлын 1-3 хоногт багтаан шийдвэрлэжээ.

Өмнөх оны мөн үед иргэд, байгууллагаас талархал ирж байгаагүй бол энэ оны эхний улиралд 3 талархал ирсэн байна.

#### **Байгууллагын фэйсбүүк хуудсанд:**

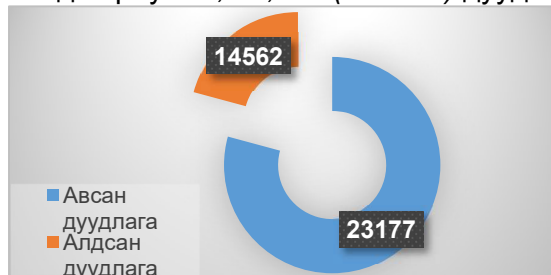
“Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар” фэйсбүүк хуудсанд энэ оны I улиралд мэдээлэл авах 1,315 хандалт ирснийг холбогдох газруудаар нь ангилбал:

д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Тамгын газар	2	0.15%
2	Санхүү аж ахуйн хэлтэс	-	-
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	1,212	92.16 %
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	63	4.79%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	38	2.88%
6	Хяналт шалгалтын газар	-	-
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	-	-
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	-	-
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	-	-
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	-	-
12	Бусад	-	-
<b>Нийт</b>		<b>1,315</b>	<b>100%</b>

Дээрхээс үзэхэд ирүүлсэн хандалтын 92.16 хувийг Иргэний улсын бүртгэлийн газар эзэлж байгаа нь өмнөх оны мөн үеэс 29 хувиар өссөн үзүүлэлт юм. Эдгээр хандалтын ихэнх хувийг *төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах, нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, цахим гадаад паспорт, цахим үнэмлэхтэй* холбоотой хандалтууд байна.

### **Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд:**

Тайлант хугацаанд бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 нь 4 оператортойгоор ажиллаж байгаа бөгөөд тус утсанд 37,739 дуудлага ирснээс 23,177 (61.41%) дуудлагад хариу өгч, 14,562 (38.58%) дуудлагыг алджээ.



Хүлээн авсан дуудлагуудыг холбогдох газруудаар нь ангилан харуулбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	9,917	42.78%
2	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	4,452	19.2%
3	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	3,055	13.18%
4	Бусад	5,753	24.82%
<b>Нийт</b>		<b>23,177</b>	<b>100%</b>

Дээрхээс үзэхэд ИУБГ-42.78%, ХЭУБГ-19.2%, ЭХЭБГ-13.18%-ийг тус тус эзэлж байгаа ба бүртгэлийн үйл ажиллагаатай (*ИБГ-төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах, нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, хуулийн этгээдийг шинээр бүртгүүлэх, хэлбэр өөрчлөх, салбар бүртгүүлэх, загвар маягт татах, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, хүүхдийн мөнгө олголттой холбоотой эд хөрөнгө эрхийн улсын бүртгэлийн лавлагаа мэдээлэл г.м*) холбоотой дуудлагууд зонхилж байна.

Ирүүлсэн дуудлагын тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 10245 нэмэгдсэн бөгөөд гол шалтгаан нь Монгол Улсын Засгийн газраас хүүхдийн мөнгийг зорилтот бүлэгт олгох шийдвэр гаргаснаас үүдэн иргэний өрхийн гишүүдийн болон эд хөрөнгийн мэдээллүүд зөрүүтэй бүртгэгдсэн, цахим гадаад паспортыг шинээр олгож эхэлсэн зэрэгтэй холбоотой байна.

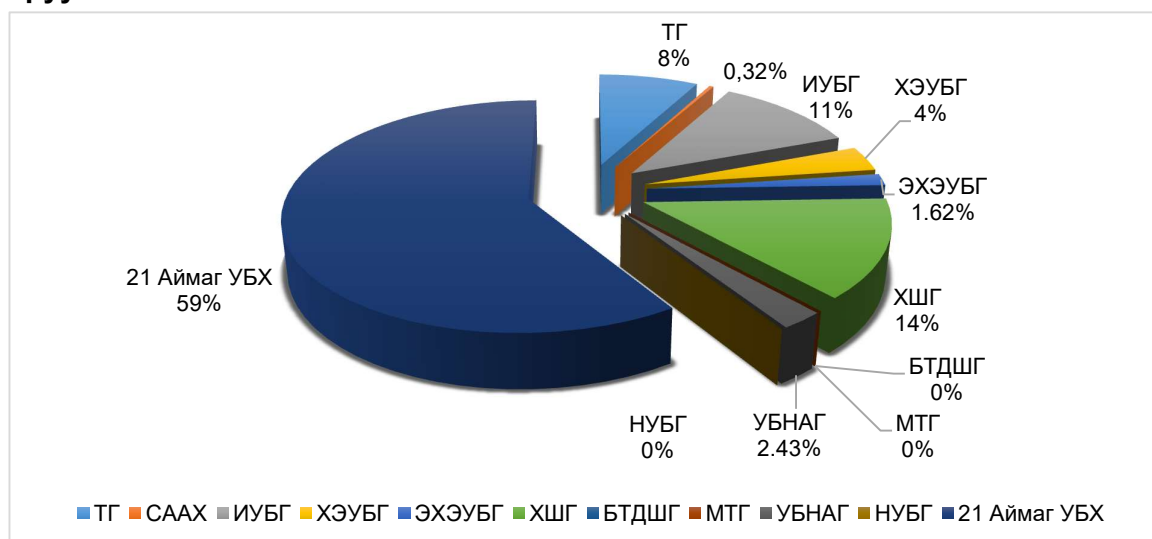
2022 оны I улиралд алдсан дуудлагын тоо 11,518 байсан бол тайлант хугацаанд уг үзүүлэлт 14,562 болж өссөн бөгөөд үүнд дуудлагын ачаалал их байснаас давхардал үүсэж байсан нь нөлөөлжээ.

### **Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:**

Тус газарт энэ оны нэгдүгээр улиралд 1,232 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд тэдгээрийг хүлээн авсан нэгж тус бүрээр нь танилцуулбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
	Дээд газраас ирүүлсэн	2	
1	Тамгын газар	95	7.7%
2	Санхүү аж ахуйн хэлтэс	4	0.3%
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	135	10.9%
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	43	3.5%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	20	1.6%
6	Хяналт шалгалтын газар	168	13.7%
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	-	-
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	30	2.4%
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	-	-
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	718	58.3%
12	Бусад байгууллагын хяналтад байгаа	19	1.5%
<b>Нийт</b>		<b>1,232</b>	<b>100%</b>

**Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын тоог нэгж тус бүрээр графикаар харуулбал:**



Графикаас үзэхэд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 39.8 хувь (ТГ-7.7хувь, ИУБГ-10.9 хувь, ХЭБГ-3.5 хувь, ЭХЭУБГ-1.6 хувь, ХШГ-13.7хувь, УБНА-2.4 хувь) нь захиргааны болон бүртгэлийн үйл ажиллагаатай (ИБГ-төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах,

нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, хуулийн этгээдийг шинээр бүртгүүлэх, хэлбэр өөрчлөх, салбар бүртгүүлэх, загвар маягт татах, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйл ажиллагаа, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, лавлагаа мэдээлэл авах г.м) холбоотой байна. (Дэлгэрэнгүй хэлбэрээр хүснэгтэд харуулав)

№	Агуулга	Тоо	Хувь
1	Тухайн газар, хэлтсийн бүтэц, зохион байгуулалт, орон тоо, ерөнхий зохион байгуулалттай холбоотой	40	2.1 %
2	Удирдлах албан тушаалтны үйл ажиллагаа, хариуцлага, ёс зүйн талаар	5	0.2%
3	Албан хаагчдын нийгмийн асуудал болон хүний нөөцтэй холбоотой	138	7.21%
4	Санхүү төлөвлөлтийн үйл ажиллагаатай холбоотой	45	2.3%
5	Иргэний улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой	938	49%
6	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой	123	6.4%
7	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой	145	7.5%
8	Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаатай холбоотой	320	16.7%
9	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний үйл ажиллагаатай холбоотой	-	-
10	Мэдээллийн технологийн үйл ажиллагаатай холбоотой	-	-
11	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архивын үйл ажиллагаатай холбоотой	37	1.9%
12	Албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой	22	1.1%
13	Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинтай холбоотой	17	0.8%
14	Талархал	35	1.8%
15	Бусад	48	2.5%
<b>Нийт</b>		<b>1,913</b>	<b>100%</b>

Улсын бүртгэлийн байгууллагад тайлант хугацаанд ирүүлсэн 1,913 өргөдөл, гомдлын 1,765 (92.26%) шийдвэрлэн хариу өгсөн, хугацаа болоогүй 142, бусад байгууллагад шилжүүлсэн 6 өргөл, гомдол байна. Энэ нь өмнөх оны мөн үеэс 8.7 хувиар өссөн дүн болж байна.

Түүнчлэн УБЕГ-ын хэмжээнд энэ оны I улиралд Edoc програмд 516 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс хариутай 516, шийдвэрлэсэн 492, хяналтад 24 өргөдөл байна.

Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол байхгүй.

**БОДЛОГО ТӨЛӨВЛӨЛТ, ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ГАЗАР**