

**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАРТ ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД
ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН**
/2020 оны эхний хагас жил/

2020 оны 7 дугаар
сарын 10-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж байгаа эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж, үйл ажиллагааг сайжруулах талаар санал, зөвлөмж өгч, дэмжлэг, үзүүлэх зорилгоор байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд дүн шинжилгээ хийж гүйцэтгэлээ.

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, Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах утас 1800-1890, Байгууллагын фэйсбүүк хаяг, бичгээр, утсаар, биечлэн гэх мэт бүх төрлийн хэлбэрээр хүлээн авч байна.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

Энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар нь нийт 30482 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан байна. Үүнээс нэгдүгээр улиралд 13565 өргөдөл, гомдол буюу нийт өргөдөл гомдлын 44.50%, хоёрдугаар улиралд 16917 өргөдөл гомдол буюу нийт өргөдөл гомдлын 55.49%-ийг тус тус эзэлж байгааг харахад хоёрдугаар улиралд өргөдөл гомдлын тоо 3352 буюу 10.99%-иар өссөн үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгтээр харуулбал:

Д/д	Өргөдөл гомдол хүлээн авсан хэлбэр	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт бууралт	
			I улирал	II улирал		
1	Засгийн газрын 11-11 мэдээллийн төв	42	20	22	+2	9.09%
2	Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах утас 1800-1890	23489	10460	13029	+2569	+19.7%
3	Фэйсбүүк хаяг	1932	716	1216	+500	41.1%
4	Бичгээр	4868	2369	2499	+130	5.2%
5	Утсаар	51	-	96	+51	
6	Биечлэн	100	-	100	+100	
Нийт		30482	13565	16917	+3352	19.81%

Иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагаас Засгийн газрын 11-11 төвд:

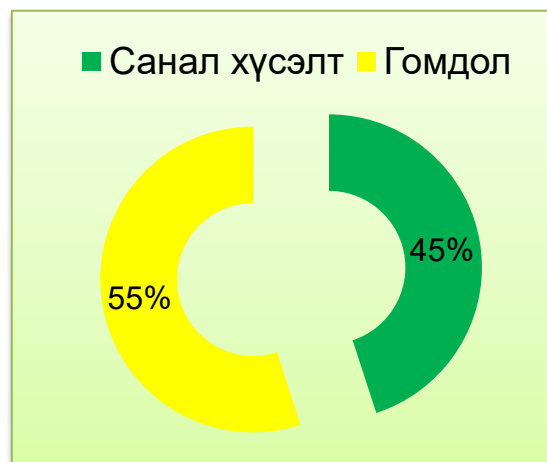
Засгийн газрын <https://zasag.mn> цахим хуудасны 11-11 мэдээллийн төв"-д энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар УБЕГ-т холбогдох 40 өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг ирсэн ба үүнээс нэгдүгээр улиралд 18, хоёрдугаар улиралд 22 өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт тус тус ирсэн байна.

Уг мэдээллийг агуулга, холбогдох газраар нь дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Нэгж	Нийт		Санал хүсэлт		Гомдол		Талархал	
		Тоо	Хувь	1 улирал	2 улирал	1 улирал	2 улирал	1 улирал	2 улирал
1	ТГ	6	15%	-	-	5	1	-	-
2	СТГ	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ИУБГ	5	12.5%	-	3	-	2	-	-
4	ХЭУБГ	4	10%	-	1	2	1	-	-
5	ЭХЭУБГ	3	7.5%	1	2	-	-	-	-
6	ХШГ	1	2.5%	1	-	-	-	-	-
7	БТДШГ	-	-	-	-	-	-	-	-
8	МТГ	5	12.5%	-	2	2	1	-	-
9	УБНА	5	12.5%	-	3	-	2	-	-
10	НУБГ	8	20%	2	2	4	-	-	-
11	21 аймаг	3	7.5%	-	1	1	1	-	-
Нийт		40	100%	4	14	14	8	-	-
				10%	35%	35%	20%		
				45%		55%			

Засгийн газрын 11-11 төвд ирүүлсэн мэдээллийн 55%-ийг гомдол, 45%-ийг санал хүсэлт тус тус эзлэж байна. Талархал ирээгүй байна. Шийдвэрлэлтийн байдлыг авч үзвэл тус төвд ирсэн гомдол, саналыг ажлын 1-7 хоногт шийдвэрлэн ажилласан байна.

2020 оны эхний хагас жилд ирсэн мэдээллийг агуулгаар нь өсөлт бууралтаар харуулбал:



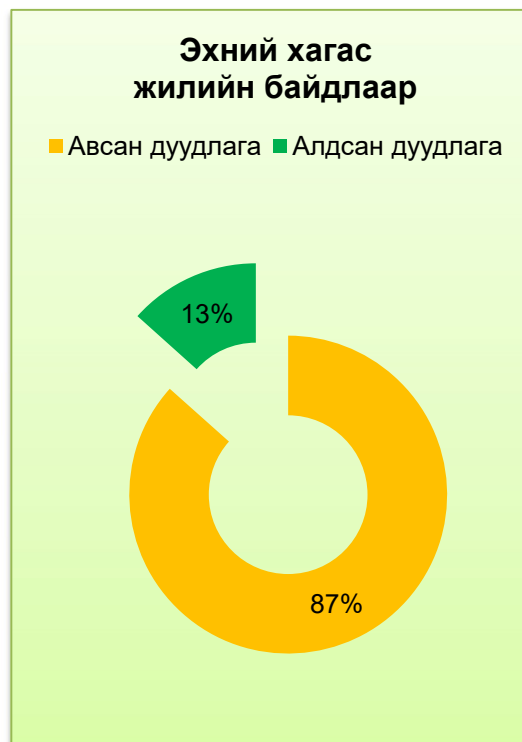
№	Агуулга	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт бууралт	
			I улирал	II улирал		
1	Санал, хүсэлт	18	4	14	+10	3.5 дахин
2	Гомдол	22	14	8	-6	-42.85%
3	Талархал	-	-	-	-	-
Нийт		40	18	22	+4	+22%

Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд:

Энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд нийт 23489 дуудлага ирснээс 20345 дуудлагад буюу 86.6%-д нь хариу өгч ажилласан байна.

Үүнээс нэгдүгээр улиралд 10460 дуудлага ирснээс 9884 дуудлагад буюу 94.4%-д, хоёрдугаар улиралд 13029 дуудлага ирснээс 10461 дуудлагад буюу 80.2%-д тус тус хариу өгч ажилласан байна.

Дээрхээс харахад хоёрдугаар улиралд ирсэн нийт дуудлагын тоог нэгдүгээр улиралтай харьцуулахад 19.7%-иар, харин хоёрдугаар улиралд хүлээн авсан дуудлагын тоог нэгдүгээр улиралтай харьцуулахад 5.5%-иар тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна.



Хүлээн авсан дуудлагыг газруудаар нь ангилан харуулбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт. бууралт
			I улирал	II улирал	
1	Тамгын газар	27	2	25	+23
2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	32	13	19	+6
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	9631	4648	4983	+335
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	3051	1431	1620	+189

5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	1527	725	802	+77
6	Хяналт шалгалтын газар	3	-	3	+3
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	145	43	102	+59
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	5685	2897	2788	-109
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	54	-	54	+54
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	15	-	15	+15
12	Бусад	175	125	50	-75
Нийт		20345	9884	10461	+577

Дээрхээс үзэхэд ИУБГ-9631 буюу 47.3%, ХЭБГ-3051 буюу 14.9%, ЭХЭУБГ-1527 буюу 7.5%, УБНА-5685 буюу 27.9%-ийг тус тус эзэлж байгаа нь нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын 97.6% нь эдгээр нэгжүүдэд бүртгэлийн /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, үл хөдлөх эд хөрөнгийн гэрээ, гэрчилгээг улсын бүртгэлд бүртгүүлэх, шинээр авах, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, лавлагаа мэдээлэл авах тухай/ үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирсэн дуудлагууд байна.

Байгууллагын фэйсбүүк хуудсанд:

Тус газрын “Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар” фэйсбүүк хуудсанд энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 1832 хандалт ирснийг газруудаар нь ангилбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт. бууралт
			I улирал	II улирал	
1	Тамгын газар	30	30	-	-30
2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	-	-	-	-
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	1179	373	806	+433
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	115	53	62	+9
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн	27	16	11	-5

	газар				
6	Хяналт шалгалтын газар	-	-	-	-
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	39	27	12	-15
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	157	31	126	+95
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	180	5	175	+170
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	4	-	4	+4
12	Бусад	101	81	20	-61
Нийт		1832	616	1216	+600

Дээрхээс үзэхэд Иргэний улсын бүртгэлийн газар 1179 буюу 64.3%-ийг эзэлж байгаа нь тус газрын бүртгэлийн /*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*/ үйл ажиллагаа болон Монгол Улсын Их Хурлын 2020 оны ээлжит сонгуулийн үйл ажиллагаатай холбоотойгоор иргэдээс мэдээлэл хүссэн хандалтууд зонхилж байна.

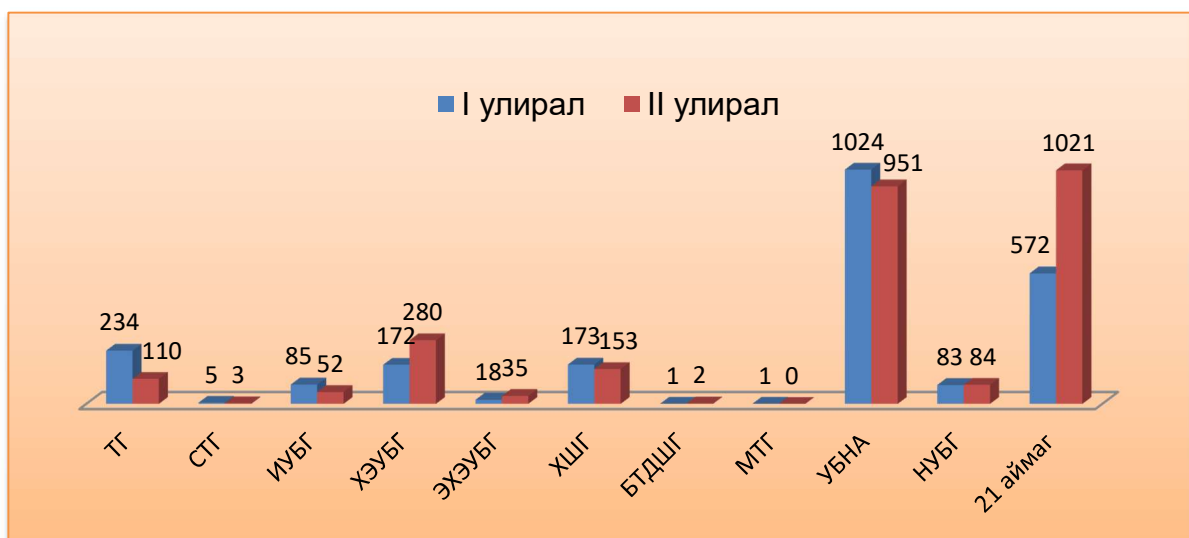
Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

Тус газарт энэ оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 5064 өргөдөл гомдол ирүүлсэн ба хүлээн авсан нэгж тус бүрээр хүснэгтээр харуулбал:

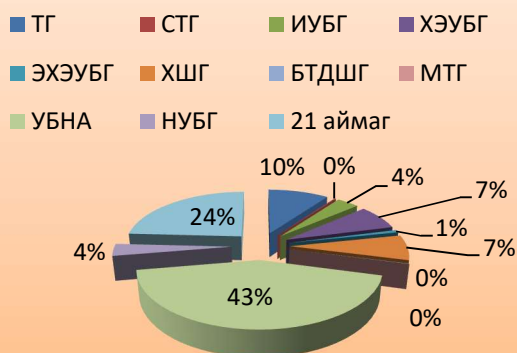
Д/д	Нэгжийн нэр	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт, бууралт	
			I улирал	II улирал		
-	Удирдах ажилтнууд	4	-	4	+4	
1	Тамгын газар	344	234	110	-124	-52.9%
2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	8	5	3	-2	-60%
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	137	85	52	-33	-38.8%
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	452	172	280	+108	+61.4%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	53	18	35	+17	-48.5%

6	Хяналт шалгалтын газар	326	173	153	-20	-11.5%
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	3	1	2	+1	+50%
8	Мэдээллийн технологийн газар	1	1	-	-1	
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	1975	1024	951	-73	-7.12%
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	120	83	84	+1	+1.1%
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	1444	572	1021	+449	-43.9%
12	Бусад байгууллагын хяналтад байгаа	1	1	-	-1	
Нийт		5064	2369	2695	+326	+12.09%

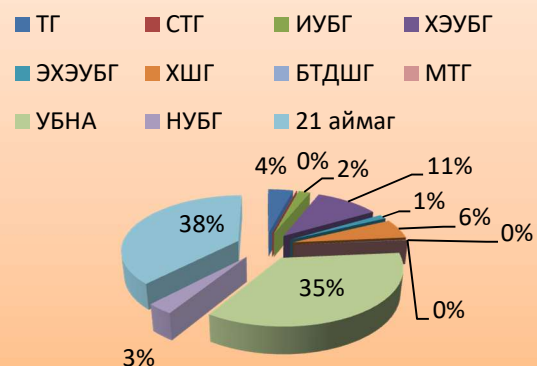
Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын тоог нэгж тус бүрээр графикаар харуулбал:



Нэгдүгээр улирал



Хоёрдугаар улирал



Дээрхээс үзэхэд нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнх буюу 64.5% нь ТГ, ИУБГ, ХЭБГ, ХШГ, УБНА зэрэг газруудад ирсэн захиргааны болон бүртгэлийн /ИБГ-төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, хуулийн этгээдийг шинээр бүртгүүлэх, хэлбэр өөрчлөх, салбар бүртгүүлэх, загвар маягт татах, үл хөдлөх эд хөрөнгийн гэрээ, гэрчилгээг улсын бүртгэлд бүртгүүлэх, шинээр авах, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, лавлагаа мэдээлэл авах тухай/ үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдол, санал хүсэлт байна. /Доорх хүснэгтээс дэлгэрэнгүй харна уу./

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг агуулгаар, дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Агуулга	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт, бууралт	
			I улирал	II улирал		
1	Тухайн газар, хэлтсийн бүтэц, зохион байгуулалт, орон тоо, ерөнхий зохион байгуулалттай холбоотой асуудлаар	318	165	153	-12	-7.2%
2	Албан хаагчдын нийгмийн асуудал болон хүний нөөцтэй холбоотой асуудлаар	115	44	71	+27	+38.02%
3	Санхүү төлөвлөлтийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	93	21	72	+51	+70.8%
4	Иргэний улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	664	271	393	+122	+31.04%
5	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	763	318	445	+127	+28.5%
6	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	166	58	108	+50	+46.29%
7	Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	755	364	391	+27	+6.9%
8	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	-	-	-	-	-
9	Мэдээллийн технологийн	-	-	-	-	-

	үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар					
10	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архивын үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	2060	1065	995	-70	-6.5%
11	Албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой асуудлаар	27	13	14	+1	+7.1%
12	Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинтай холбоотой асуудлаар	22	22	-	-22	
13	Бусад	81	28	53	+25	+47.16%
Нийт		5064	2369	2695*	+326	+12.09%

**Агуулгаар ангилахдаа “Утсаар” болон “Биечлэн” ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг нэмж ангилсан.*

Улсын бүртгэлийн байгууллагад энэ оны эхний хагас жилд ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал 93.09%-тай байна.

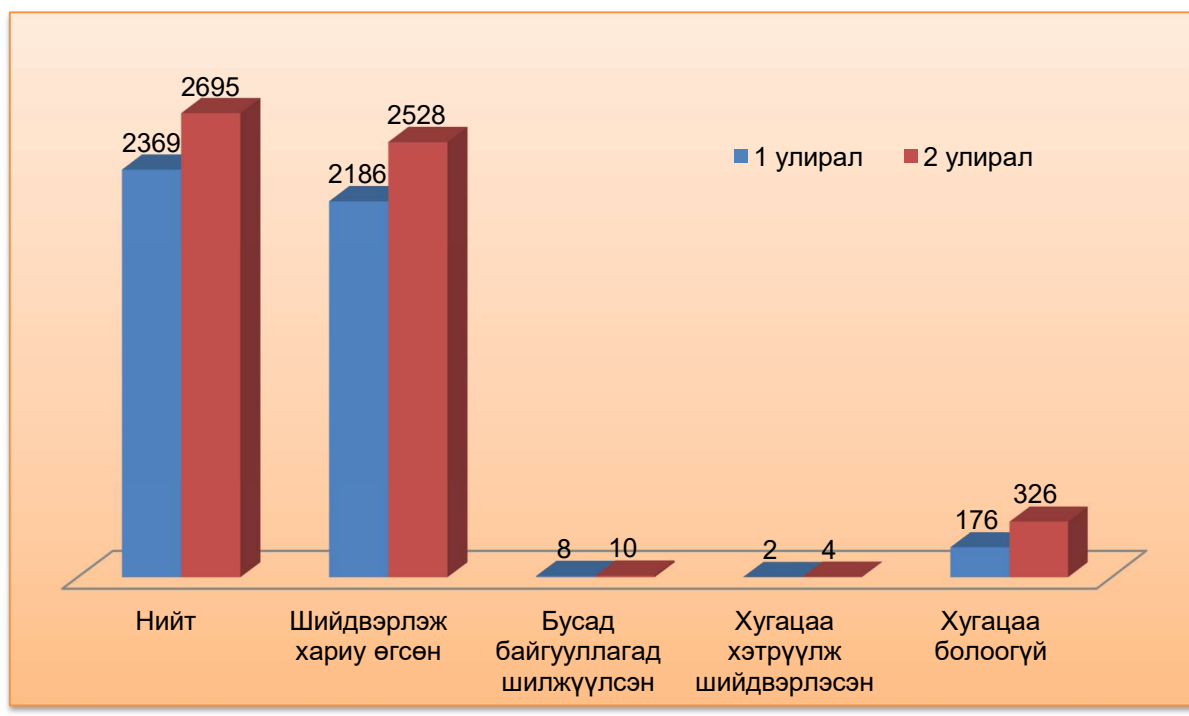
Үүнээс нэгдүгээр улиралд 92.27%, хоёрдугаар улиралд 93.80%-тай шийдвэрлэгдсэн байна.

Хүснэгтээр харуулбал:

Улирал	Нийт	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт хувиар
1	2369	2186	8	2	176	92.27%
2	2695	2528	10	4	326	93.80%
Нийт	5064	4714	18	6	502	93.09%

Албан хаагчид хариуцан шийдвэрлэж буй өргөдөл, гомдлын хугацааг хяналтын картаар програмд сунгуулдаггүй нь өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацаа хэтэрхэд нөлөөлөх, зарим тохиолдолд шийдвэрлэсэн ч програмд хаадаггүйн улмаас хугацаа хоцорсон ангилалд орж байна.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг графикаар үзүүлбэл:



“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн 16 дугаар зүйлд заасны дагуу өргөдөл, гомдлыг дундажаар ажлын 12,3 өдөрт багтаан шийдвэрлэж байна.

Түүнчлэн Ерөнхий газрын хэмжээнд энэ оны хоёрдугаар улиралд ABLE програмд нийт 1590 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс хариутай 1585, шийдвэрлэсэн 1543, хяналтанд байгаа 35, хугацаа хэтэрсэн 7 өргөдөл гомдол байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг газруудаар харуулбал:

Нэгж	Бүгд	Хариутай	Шийдвэрлэсэн	Хяналтанд байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	Хувь
Удирдах ажилтнууд	4	4	-	-	4	0%
ТГ	110	110	103	5	2	93%
СТГ	3	3	3	-	-	100%
ИУБГ	52	52	46	6	-	88,4%
ХЭУБГ	280	278	277	1	-	99.6%
ЭХЭУБГ	35	35	31	4	-	88.5%
ХШГ	153	150	133	17	-	88.6%
БТДШГ	2	2	2	-	-	100%
МТГ	-	-	-	-	-	-
УБНА	951	951	949	2	-	99.7%
Нийт	1590	1585	1544	35	6	97.4%

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг улирлаар харуулбал:

№	Агуулга	Нийт тоо	Хугацаа		Өсөлт бууралт	
			I улирал	II улирал		
1	Хариутай	3289	1704	1585	-119	-6.9%
2	Шийдвэрлэсэн	3173	1630	1544	-86	-5.3%
3	Хяналтанд байгаа	103	68	35	-33	-48.5%
4	Хугацаа хэтэрсэн	13	6	7	+1	+14.2%
Нийт		6578	3408	3171	-237	-6.9%

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг графикаар харуулбал:

